

## Proses Pengaduan

Kontribusi Dari Ahmad Bahri  
Friday, 05 November 2010  
Pemutakhiran Terakhir Friday, 05 November 2010

Gambar diatas merupakan Skema Alur Penanganan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung No. 076/KMA/SK/VI/2009. Berdasarkan SK KMA Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tersebut Pengadilan Tingkat Banding sebagai voorpost Mahkamah Agung RI diberi kewenangan menangani sendiri pengaduan masyarakat yang masuk, kecuali dalam beberapa hal Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI dapat mengambil alih apabila :

- Terlapor telah pindah tugas ke pengadilan lain yang berada di wilayah hukum di pengadilan tingkat banding yang lain
- Pengaduan bersifat pending atau menarik perhatian masyarakat
- Penanganan pengaduan yang dilaksanakan di pengadilan tingkat banding berlarut - larut

Pengadilan Tingkat Pertama diberikan kewenangan sebatas menerima pengaduan dan berkewajiban untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada Pengadilan Tingkat Banding atau Mahkamah Agung dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima. Penanganan pengaduan saat ini mengakomodir pula hak-hak dari para pelapor seperti hak mendapatkan perlindungan kerahasiaan identitas, mendapatkan kesempatan untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun, mendapatkan informasi mengenai tahapan, penanganan pengaduan yang disampaikannya serta pelapor berhak mendapatkan perlakuan yang sama dan setara dengan Terlapor dalam pemeriksaan. Dalam rangka meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap sistem pengaduan masyarakat, Mahkamah Agung menerbitkan brosur tentang informasi layanan pengaduan masyarakat dan prosedur penyampaian laporan pengaduan yang disebarluaskan melalui Pengadilan Tingkat Pertama maupun Pengadilan Tingkat Banding.

Gambar diatas merupakan contoh brosur informasi layanan pengaduan masyarakat dan prosedur penyampaian pengaduan masyarakat.