



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
KEPALA BADAN PENGAWASAN**

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGAWASAN MAHKAMAH AGUNG RI
NOMOR : 58 /BP/SK/V/2023**

**TENTANG
PENUNJUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) PADA
BADAN PENGAWASAN MAHKAMAH AGUNG RI**

KEPALA BADAN PENGAWASAN MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA

- Menimbang : a. Bahwa pelayanan penanganan pengaduan merupakan salah satu syarat mewujudkan keterbukaan dan akuntabilitas penyelenggaraan negara;
- b. Bahwa penanganan pengaduan pada Mahkamah Agung RI adalah merupakan kewenangan dari Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI;
- c. Bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi maka perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Pada Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI;
- d. Bahwa nama - nama yang ditunjuk tersebut dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab sebagai Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui Aplikasi LAPOR!.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung RI;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
5. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistle Blowing System*) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGAWASAN MAHKAMAH AGUNG RI TENTANG PENUNJUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) PADA BADAN PENGAWASAN MAHKAMAH AGUNG RI**

Pertama : Menunjuk nama yang tercantum dalam daftar lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim Pengelola Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) pada Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI;

Kedua : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui Aplikasi LAPOR! mempunyai tugas sebagai berikut :

a. Pembina

- 1) Berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi LAPOR!;
- 2) Memberikan pembinaan, kebijakan, dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi LAPOR!.

b. Penanggungjawab / Ketua

- 1) Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan;
- 2) Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
- 3) Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi LAPOR!

c. Anggota

- 1) Melakukan telaah terhadap pengaduan yang masuk melalui Aplikasi LAPOR! apakah dapat ditindaklanjuti atau tidak. Penelaahan setidaknya - tidaknya meliputi kegiatan sebagai berikut:
 - a) memeriksa kewenangan untuk menangani Pengaduan;
 - b) merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - c) memeriksa atau menghubungkan materi Pengaduan dengan peraturan yang berkaitan;
 - d) memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada yang berkaitan dengan materi Pengaduan tersebut;
 - e) merekomendasikan kewenangan penanganan Pengaduan, dapat atau tidaknya Pengaduan tersebut untuk ditindaklanjuti dan rencana atau

langkah-langkah yang diperlukan dalam penanganan tindak lanjut terhadap Pengaduan.

- 2) Menjawab pengaduan melalui aplikasi LAPOR!;
- 3) Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR! kepada Pembina dan Penanggungjawab;
- 4) Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR! yang diberikan oleh Penanggungjawab / Ketua.

d. Tim Admin

- 1) Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR – SP4N di level nasional untuk ditindaklanjuti;
- 2) Menyalurkan pengaduan kepada anggota Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Badan Pengawasan untuk ditelaah dan dijawab;
- 3) Meneruskan pengaduan dari Aplikasi LAPOR! untuk diberikan register melalui Aplikasi SIWAS MARI apabila pengaduan tersebut memenuhi kriteria tindaklanjut sebagaimana tertuang dalam Pasal 16 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016;
- 4) Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan;
- 5) Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan, serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- 6) Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional, LAPOR – SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai kewenangannya;

- Ketiga : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui Aplikasi LAPOR! bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI;
- Keempat : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui Aplikasi LAPOR! berada di bawah koordinasi Sekretaris Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI;
- Kelima : Sarana dan prasarana yang diperlukan guna pelaksanaan tugas-tugas tersebut di atas menggunakan sarana dan prasarana yang dimiliki Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI;
- Keenam : Semua biaya yang timbul akibat dari keputusan ini dibebankan pada DIPA Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI;

- Ketujuh : Dengan berlakunya Keputusan Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung ini, Keputusan Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung Nomor 66/BP/SK/VII/2019 tentang Penunjukan Tim Pengelola Pengaduan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Pada Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;
- Kedelapan : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 15 Mei 2023

**KEPALA BADAN PENGAWASAN
MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**



SUGIYANTO

Tembusan kepada :

1. Yang Mulia Ketua Kamar Pengawasan Mahkamah Agung RI;
2. Yth. Sekretaris Mahkamah Agung RI;
3. Para Inspektur Wilayah pada Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI;
4. Peringgal

LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BADAN PENGAWASAN MAHKAMAH AGUNG RI
NOMOR : 58/BP/SK/V/2023
TANGGAL : 15 Mei 2023

NO	NAMA/NIP	JABATAN	PERAN DALAM TIM PENGELOLA
1	Andi Kurniawan NIP. 19681204 199303 1 004	Sekretaris Badan Pengawasan	Pembina
2	Eko Purwanto NIP. 19770317 200604 1 007	Kasubbag Dokumentasi dan Informasi	Penanggungjawab / Ketua
3	Dr. Supandriyo, S.H., M.H NIP. 19810111 200312 1 001	Hakim Yustisial	Anggota
4	Ferri Taufik Ferdiansyah NIP.19800914 200604 1 003	Auditor Madya	Anggota
5	Zullvan Sugiantoro NIP. 19840723 201101 1 007	Pranata Komputer Muda	Anggota
6	Muhammad Huzaifah NIP. 19781119 201101 1 001	Pranata Komputer Pertama	Tim Admin
7	Dewi Putri Noviandari NIP. 19911114 201503 2 004	Staf Sub Bagian Dokumentasi dan Informasi	Tim Admin

KEPALA BADAN PENGAWASAN
MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA



SUGIYANTO