KETUA PENGADILAN AGAMA TANJUNG KARANG

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA TANJUNG KARANG

NOMOR : 0074./KPA.W8-A1/SK.KP8.1/I/2024

TENTANG

PENUNJUKAN PETUGAS MEJA PENGADUAN
DAN OPERATOR APLIKASI SIWAS MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PADA PENGADILAN AGAMA TANJUNG KARANG TAHUN 2024

KETUA PENGADILAN AGAMA TANJUNG KARANG,

Menimbang : a. bahwa penanganan pengaduan masyarakat merupakan bagian dari komitmen Pengadilan Agama Tanjungkarang Kelas IA dalam rangka melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Mahkamah Agung Republik Indonesia dan badan peradilan dibawahnya;

b. bahwa pelayanan pengaduan merupakan salah satu wujud keterbukaan informasi dilingkungan peradilan agama khususnya di Pengadailan Agama Tanjung Karang Kelas IA;

c. bahwa ketentuan mengenai penanganan pengaduan (*Whistleblowing System*) di Mahkamah Agung Republik Indonesia dan badan peradilan yang berada di bawanya, telah diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 dimana sebagai tindak lanjut dari ketentuan tersebut, Mahkamah Agung pada tanggal 29 Oktober 2016 secara resmi telah meluncurkan aplikasi "SIWAS MA-RI" yang dapat diakses oleh publik;

d. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi maka perlu ditunjuk Petugas Meja Pengaduan dan Operator Aplikasi SIWAS Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia Pada Pengadilan Agama Tanjung Karang yang memiliki kompetensi di bidang tersebut untuk bertanggung jawab terhadap pelayanan pengaduan;

e. bahwa Pejabat/Pegawai yang namanya tercantum dalam Lampiran I Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk melaksanakan tugas sebagai Petugas Meja Pengaduan dan Operator Aplikasi SIWAS Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia Pada Pengadilan Agama Tanjung Karang Tahun 2024;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung RI sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung;

2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;

5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;

6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;

7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

8. Peraturan Bersama Mahkamah Agung Dan Komisi Yudisial Nomor 02/PB/MA/IX/2012 – Nomor 02/PB/ P.KY/09/2012 tentang Panduan Penegakan Kode Etik Dan Pedoman Perilaku Hakim juncto Keputusan Bersama Ketua Mahkamah Agung Dan Ketua Komisi Yudisi Nomor 047/SKB/MA/IV/2009 - 02/SKB/P.KY/IV/2009 tentang Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim;

9. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penegakan Disiplin Kerja Hakim Pada Mahkamah Agung Dan Badan Peradilan Yang Berada Di Bawahnya;

10. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistle Blowing System*) Di Mahkamah Agung Dan Badan Peradilan Yang Berada Di

11. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 tantang Pedoman Pelayanan Informasi Di Pengadilan;
12. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
13. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/SK/I/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung RI;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
17. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
18. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 0017/Dj.A/SK/VII/2011 tentang Pedoman Pelayanan Meja Informasi Di Lingkungan Peradilan Agama;

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA TANJUNG KARANG TENTANG PENUNJUKAN PETUGAS MEJA PENGADUAN DAN OPERATOR APLIKASI SIWAS MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA PADA PENGADILAN AGAMA TANJUNG KARANG TAHUN 2024.

KESATU : Menunjuk dan mengangkat Pejabat/Pegawai sebagaimana yang tercantum dalam Lampiran I Surat Keputusan ini sebagai Petugas Meja Pengaduan Dan Operator Aplikasi Siwas Mahkamah Agung Republik Indonesia Pada Pengadilan Agama Tanjung Karang Tahun 2024.

KEDUA : Kepada Pejabat/Pegawai yang ditunjuk sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Surat Keputusan ini diberikan tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

Sebagai Operator Aplikasi Siwas Mahkamah Agung Republik Indonesia :

1. Melakukan monitoring pengecekan data secara berkala pada Aplikasi Siwas Mahkamah Agung Republik Indonesia.
2. Melakukan pengelolaan pengaduan pada Aplikasi Siwas Mahkamah Agung Republik Indonesia untuk selanjutnya diteruskan ke pengelola di level yang lebih tinggi.
3. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Tim Penanganan Pengaduan Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA berdasarkan kategori pengaduan.
4. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan di Lingkungan Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.
5. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab serta penyelesaian terhadap pengaduan.
6. Mencatat data pengaduan pada Buku Register Pelayanan Informasi Dan Pengaduan yang bersumber dari Aplikasi Siwas Mahkamah Agung Republik Indonesia.
7. Membuat laporan pelayanan informasi dan pengaduan setiap bulannya kepada ketua Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.

Sebagai Petugas Meja Pengaduan :

1. Menerima Pengaduan dari Masyarakat baik secara lisan, tertulis (surat), *email*, telepon/fax, sms maupun *website*.
2. Petugas Meja Pengaduan memilah jenis pengaduan mengenai perkara atau non perkara dan bisa langsung dijawab atau berkordinasi dengan pejabat yang berwenang.
3. Memberikan respon/jawaban langsung untuk pengaduan yang bisa dijawab langsung.
4. Berkordinasi dengan/melapor kepada pejabat yang berwenang untuk pengaduan yang tidak dapat dijawab/direspon langsung.
5. Petugas Meja Pengaduan memberikan jawaban

6. Petugas Meja Pengaduan melaporkan kepada pimpinan terkait pengaduan yang tidak bisa direspon oleh pejabat yang berwenang.
7. Menginformasikan secara jelas dan akurat kepada masyarakat tentang cara penyampaian keluhan atau pengaduan serta bagaimana keluhan tersebut akan ditangani oleh pengadilan.
8. Memberikan rentang waktu yang realistis kepada masyarakat untuk menangani suatu keluhan atau pengaduan yang diterima.
9. Senantiasa mempersiapkan diri untuk selalu dapat menginformasikan kepada masyarakat yang mengajukan keluhan atau pengaduan perihal perkembangan atau kemajuan dalam penanganan pengaduan yang sedang diselesaikan.
10. Berusaha memberikan privasi kepada masyarakat yang mengajukan keluhan atau pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan senantiasa menjaga kerahasiaan mereka.

KETIGA : Surat Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Salinan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan dan para pejabat terkait di lingkungan Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Di Bandar Lampung
Pada Tanggal 2 Januari 2024

KETUA PENGADILAN AGAMA
TANJUNG KARANG,

MAHYUDA

SALINAN : Keputusan ini disampaikan kepada :
1. Yth. Ketua Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA;
2. Pejabat / Pegawai yang ditunjuk;
3. Arsip.

LAMPIRAN I
Keputusan Ketua Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA
Nomor : 0014 /KPA.W8-A1/SK.KP8.1/I/2024
Tanggal : 2 Januari 2024

PETUGAS MEJA PENGADUAN
DAN OPERATOR APLIKASI SIWAS MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PADA PENGADILAN AGAMA TANJUNG KARANG TAHUN 2024

NO.	NAMA / NIP	JABATAN DALAM INSTANSI	JABATAN DALAM TIM
1.	FITRI CHINDITHIA S, S.H.I., M.H. NIP. 198606192011012021	Panitera Pengganti	Petugas Meja Pengaduan dan penanggung jawab Aplikasi SIWAS MA-RI

KETUA PENGADILAN AGAMA
TANJUNG KARANG,

MAHYUDA