

S.O.P Penanganan Pengaduan Masyarakat

Prosedur Tatacara Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat/Publik.

A. Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

1. Petugas Pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimili, sms, dll.
2. Petugas Pelayanan pengaduan harus segera merespon pengaduan yang berkaitan dengan penanganan perkara yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkonfirmasikannya kepada pejabat terkait pengadilan secepatnya.
3. Petugas Pelayanan melaporkan tentang pengaduan masyarakat / publik tersebut kepada pejabat terkait atau pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan dimaksud
4. Pejabat terkait atau pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan tersebut mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat / publik tersebut untuk selanjutnya dilaporkan kepada pimpinan untuk ditindak lanjuti.
5. Pimpinan menindaklanjuti bila perlu dengan melakukan koordinasi dengan pihak / pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat / publik tersebut.
6. Pimpinan memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat / publik tersebut baik secara langsung, surat, e-mail, faksimili, telepon, sms dll.
- 7.

B. Publikasi terhadap Laporan Pengaduan Masyarakat

1. Petugas melakukan Inventarisasi laporan pengaduan masyarakat / publik dan penanganannya / tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut.
 2. Ketua Pengadilan melakukan publikasi terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat / publik melalui website, laporan tahunan, papan pengumuman, tv media atau alat informasi lainnya yang tersedia di kantor pengadilan.
- Publikasi Pengaduan tersebut dibuat dalam bentuk laporan yang memuat tahap penanganan, hasil yang dicapai, jumlah pengaduan yang diterima serta ditembuskan kepada ketua PTA.