

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1

PERSYARATAN PELAYANAN

Mengajukan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung (secara elektronik/melalui laman Mahkamah Konstitusi)



2

SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR

- Pengaduan secara langsung disampaikan kepada Tim Penanganan Pengaduan pada Inspektorat Mahkamah Konstitusi.
- Pengaduan secara tidak langsung disampaikan melalui:
 - Kotak saran;
 - Kotak pos;
 - Pesan singkat elektronik (SMS);
 - Surat elektronik (email);
 - Telepon atau fax; dan/atau
 - Media sosial.
- Pengaduan tersebut paling tidak memuat:
 - Identitas pelapor;
 - Identitas terlapor;
 - Waktu, tempat, kronologis kejadian; dan
 - Pihak yang terlibat;
 - Serta dilengkapi dengan dokumen dan bukti pendukung lainnya.

3

JANGKA PENYELESAIAN

- Tanggapan pengaduan maksimal 14 (empat belas) hari setelah pengaduan diterima.
- Jika materi pengaduan tidak lengkap, pelapor melengkapi aduannya maksimal 30 (tiga puluh) hari sejak menerima tanggapan pengaduan.
- Pengaduan harus diselesaikan maksimal 60 (enam puluh) hari kerja sejak pengaduan dinyatakan lengkap.



4

BIAYA TARIF

Tidak dikenakan biaya.

5

PRODUK PELAYANAN

Penanganan Pengaduan

6

SARANA, PRASARANA/FASILITAS

- Buku Register Pengaduan atau e-register
- Komputer
- Telepon

7

KOMPETENSI PELAKSANA

- Memahami mekanisme, prosedur, dan cara kerja lembaga.
- Bisa memegang rahasia.

8

PENGAWASAN INTERNAL

- Inspektur.
- Koordinator Pengawas Kinerja.



9

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Ditangani langsung oleh atasan petugas secara berjenjang.

10

JUMLAH PELAKSANA

3 orang.

11

JAMINAN PELAYANAN

- Diajukan tanpa dikenakan biaya.
- Tolak Gratifikasi.
- Bebas KKN.
- Identitas pengadu dijamin kerahasiannya.

12

JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

- Diajukan tanpa dikenakan biaya.
- Bebas KKN.
- Jika diperlukan identitas pengadu dijamin kerahasiannya.



13

EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Evaluasi dilaksanakan berkala

14

MASA BERLAKU IJIN

Tidak ada.

15

WAKTU PELAYANAN

Senin – Kamis :
08.30 – 16.00 (di luar jam istirahat
pukul 12.00 – 13.00)

Jumat :
08.30 – 16.00 (di luar jam istirahat
pukul 11.30 – 13.00)

