

## **A. Permohonan Surat Keterangan Tidak Tersangkut Perkara Pidana Dan Perdata**

Beberapa produk Surat Keterangan Pengadilan Negeri adalah sebagai berikut:

1. Surat Keterangan Tidak sedang dinyatakan Pailit.
2. Surat Keterangan Tidak pernah sebagai Terpidana.
3. Surat Keterangan Tidak sedang dicabut hak pilihnya.
4. Surat Keterangan Dipidana karena kealpaan ringan atau Alasan Politik.
5. Surat Keterangan tidak memiliki tanggungan utang secara perseorangan dan atau secara badan hukum yang menjadi tanggung jawabnya yang merugikan Keuangan Negara.

Adapun syarat-syarat berkas yang perlu dipersiapkan adalah (bisa dalam bentuk foto ataupun format pdf):

1. Surat Permohonan Surat Keterangan;
2. Fotokopi KTP (1 Lembar);
3. Fotokopi Ijazah Terakhir (1 Lembar);
4. Pas Foto Berwarna 4×6 (2 Lembar);
5. Fotokopi SKCK Legalisir (1 Lembar);
6. Membayar Leges/PNBP Rp10.000,-.

Adapun Surat Keterangan yang dapat dibuat di Aplikasi ERATERANG ini sebagai berikut:

1. Surat Keterangan Tidak Sedang Dinyatakan Pailit.
2. Surat Keterangan Tidak Pernah Sebagai Terpidana.
3. Surat Keterangan Tidak Sedang Dicabut Hak Pilihnya.
4. Surat Keterangan di Pidana Karena Kealpaan Ringan atau Alasan Politik.
5. Surat Keterangan Tidak memiliki Tanggungan Utang Secara Perorangan dan/atau Secara Badan Hukum yang Menjadi Tanggung Jawabnya yang Merugikan Keuangan Negara.

Tahapan Permohonan ERATERANG:

1. Pemohon melakukan pendaftaran pengguna pada *website* ERATERANG di alamat: <https://eraterang.badilum.mahkamahagung.go.id>.
2. Pemohon harus mempersiapkan email untuk mendaftar surat keterangan di *website* ERATERANG.
3. Pemohon melakukan permohonan dengan menginput formulir elektronik yang sudah disediakan.
4. Pengadilan melakukan verifikasi data permohonan dan melakukan cek pada basis data perkara nasional pada Aplikasi PTSP+.
5. Pengadilan cetak surat keterangan pada Aplikasi PTSP+.
6. Pemohon datang ke Pengadilan dengan membawa surat permohonan yang sudah dicetak melalui *website* ERATERANG untuk mengambil surat keterangan yang telah ditandatangani, KTP Asli Pemohon dan SKCK Asli Pemohon.

## **B. Permohonan Surat Izin Yang Sudah Ditandatangani Oleh Ketua Pengadilan Untuk Melaksanakan Penelitian Dan Riset**

### 1. Syarat-syarat yang harus dilengkapi:

- Pemohon menyiapkan surat izin penelitian dari kampus yang ditujukan kepada ketua pengadilan.

### 2. Proses

Pemohon -> Meja PTSP -> Kasub Umum -> Ketua Pengadilan Negeri -> Panitera -> Panitera Muda Hukum -> Meja Informasi -> Pemohon.

## **C. Pendaftaran Surat Kuasa**

### 1. Persyaratan yang harus dilengkapi:

- a. Surat kuasa 4 (empat) rangkap dengan aslinya.
- b. Fotokopi KTP 2 (dua) lembar.
- c. Fotokopy Kartu Advokat 2 (dua) lembar.
- d. Fotokopi Berita Acara Sumpah 2 (dua) lembar.

### 2. Proses

Pemohon -> Meja PTSP -> Panitera Muda Hukum -> Panitera -> Panitera Muda Hukum -> Meja Informasi -> Pemohon.

### 3. Biaya

- PNBP Rp10.000,- dibayar di PTSP dengan menandatangani tanda terima dan kuitansi pembayaran.

## **D. Pendaftaran Surat Kuasa Insidentil**

### 1. Persyaratan yang harus dilengkapi:

- a. Surat permohonan dari pemohon.
- b. Fotokopi KTP Pemberi dan penerima kuasa 2 (dua) lembar.
- c. Surat keterangan wali nagari/kepala desa yang menerangkan hubungan pemberi dengan penerima kuasa 2 (dua) lembar dengan asli.
- d. Fotokopi Ranji (untuk harta pusaka tinggi) atau KK (untuk harta pusaka rendah) 2 lembar dengan asli.
- e. Materai 10.000.

### 2. Proses:

Pemohon -> Meja PTSP -> Panmud Hukum -> Panitera -> Ketua Pengadilan Negeri (Terima/Tolak) -> Panmud Hukum -> Meja Informasi -> Pemohon (apabila ditolak)

Pemohon -> Meja PTSP -> Panmud Hukum -> Panitera -> Ketua Pengadilan Negeri (Terima/Tolak) -> Panmud Hukum -> Panitera -> Panitera Muda -> Hukum -> Meja PTSP -> Pemohon. (apabila diterima).

### 3. Biaya:

- PNBP Rp10.000,- dibayar di Meja PTSP dengan menandatangani tanda terima dan kuitansi pembayaran.

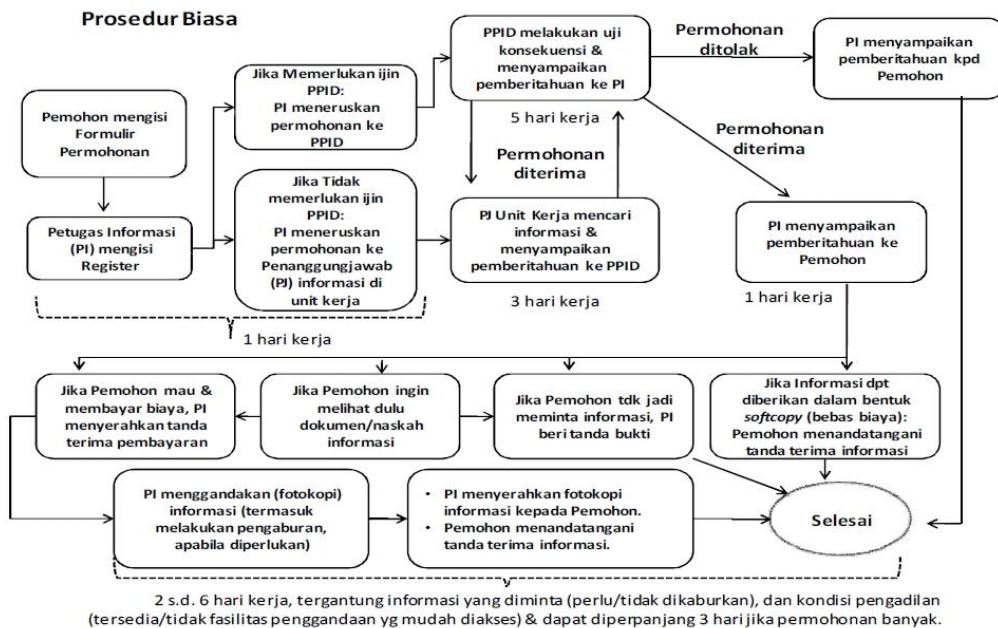
## E. Permohonan Permintaan Informasi

### 1. Umum

- a. Prosedur pelayanan informasi di pengadilan terdiri dari:
  - 1) prosedur biasa; dan
  - 2) prosedur khusus.
- b. Prosedur Biasa digunakan dalam hal:
  - 1) Permohonan disampaikan secara tidak langsung, baik melalui surat atau media elektronik;
  - 2) Informasi yang diminta bervolume besar;
  - 3) Informasi yang diminta belum tersedia; atau
  - 4) Informasi yang diminta adalah informasi yang tidak secara tegas termasuk dalam kategori informasi yang harus diumumkan atau informasi yang harus tersedia setiap saat dan dapat diakses publik atau informasi yang secara tegas dinyatakan sebagai informasi yang rahasia sehingga harus mendapat ijin dan diputuskan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).
- c. Prosedur Khusus digunakan dalam hal permohonan diajukan secara langsung dan informasi yang diminta:
  - 1) Termasuk dalam kategori yang wajib diumumkan;
  - 2) Termasuk dalam kategori informasi yang dapat diakses publik dan sudah tercatat dalam Daftar Informasi Publik dan sudah tersedia (misal sudah diketik atau sudah diterima dari pihak atau pengadilan lain);
  - 3) Tidak bervolume besar (jumlahnya tidak banyak); dan atau
  - 4) Perkiraan jumlah biaya penggandaan dan waktu yang dibutuhkan untuk penggandaan dapat dilakukan dengan mudah.

### 2. Prosedur Biasa

Pelayanan informasi dengan menggunakan prosedur biasa dilakukan sesuai dengan skema alur dalam gambar berikut:

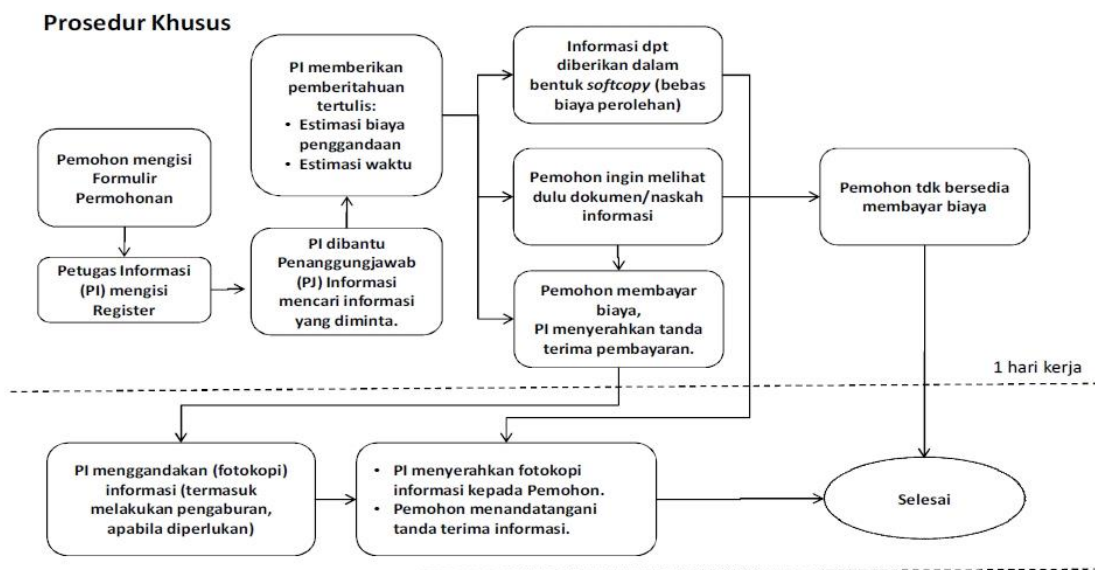


- 1) Pemohon mengisi Formulir Permohonan Informasi yang disediakan Pengadilan dan memberikan salinannya kepada Pemohon.
- 2) Petugas Informasi mengisi Register Permohonan.
- 3) Petugas Informasi langsung meneruskan formulir permohonan kepada Penanggungjawab Informasi di unit terkait, apabila informasi yang diminta tidak termasuk informasi yang aksesnya membutuhkan ijin dari PPID.
- 4) Petugas Informasi langsung meneruskan formulir permohonan kepada PPID apabila informasi yang diminta termasuk informasi yang aksesnya membutuhkan ijin dari PPID guna dilakukan uji konsekuensi.
- 5) PPID melakukan uji konsekuensi berdasarkan Pasal 17 Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik terhadap permohonan yang disampaikan.
- 6) Dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja sejak menerima permohonan, PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Petugas Informasi, dalam hal permohonan ditolak;
- 7) Dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja sejak menerima permohonan, PPID meminta Penanggungjawab Informasi di unit terkait untuk mencari dan memperkirakan biaya penggandaan dan waktu yang diperlukan untuk menggandakan informasi yang diminta dan menuliskannya dalam Pemberitahuan Tertulis PPID Model B dalam waktu selama-lamanya 3 (tiga) hari kerja serta menyerahkannya kembali kepada PPID untuk ditandatangani, dalam hal permohonan diterima.
- 8) Petugas Informasi menyampaikan Pemberitahuan Tertulis sebagaimana dimaksud butir 6 atau butir 7 kepada Pemohon Informasi selambat-lambatnya dalam waktu 1 (satu) hari kerja sejak pemberitahuan diterima.
- 9) Petugas Informasi memberikan kesempatan bagi Pemohon apabila ingin melihat terlebih dahulu informasi yang diminta, sebelum memutuskan untuk menggandakan atau tidak informasi tersebut.

- 10) Dalam hal Pemohon memutuskan untuk memperoleh fotokopi informasi tersebut, Pemohon membayar biaya perolehan informasi kepada Petugas Informasi dan Petugas Informasi memberikan tanda terima.
- 11) Dalam hal informasi yang diminta tersedia dalam dokumen elektronik (softcopy), Petugas Informasi pada hari yang sama mengirimkan informasi tersebut ke email Pemohon atau menyimpan informasi tersebut ke alat penyimpanan dokumen elektronik yang disediakan oleh Pemohon tanpa memungut biaya.
- 12) Petugas informasi menggandakan (fotokopi) informasi yang diminta dan memberikan informasi tersebut kepada Pemohon sesuai dengan waktu yang termuat dalam Pemberitahuan Tertulis atau selambat-lambatnya dalam jangka waktu 2 (dua) hari kerja sejak Pemohon membayar biaya perolehan informasi.
- 13) Pengadilan dapat memperpanjang waktu sebagaimana dimaksud butir 12 selama 1 (satu) hari kerja apabila diperlukan proses pengaburan informasi dan selama 3 (tiga) hari kerja jika informasi yang diminta bervolume besar.
- 14) Untuk pengadilan di wilayah tertentu yang memiliki keterbatasan untuk mengakses sarana fotokopi, jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam butir 12, dapat diperpanjang selama paling lama 3 (tiga) hari kerja.
- 15) Setelah memberikan fotokopi informasi, Petugas Informasi meminta Pemohon menandatangani kolom penerimaan informasi dalam Register Permohonan.

### 3. Prosedur Khusus

Proses pelayanan informasi dengan menggunakan prosedur khusus, mengikuti skema alur dalam gambar berikut:



- 1) Pemohon mengisi formulir permohonan yang disediakan Pengadilan.
- 2) Petugas Informasi mengisi Register Permohonan.
- 3) Petugas Informasi dibantu Penanggungjawab Informasi di unit terkait mencari informasi yang diminta oleh Pemohon dan memperkirakan biaya perolehan informasi dan waktu yang dibutuhkan untuk penggandaannya.
- 4) Apabila informasi yang diminta telah tersedia dan tidak memerlukan ijin PPID, Petugas Informasi menuliskan keterangan mengenai perkiraan biaya perolehan informasi dan waktu yang dibutuhkan untuk penggandaannya dalam formulir permohonan yang telah diisi Pemohon.
- 5) Proses untuk pembayaran, penyalinan dan penyerahan salinan informasi kepada Pemohon dalam Prosedur Khusus, sama dengan yang diatur untuk Prosedur Biasa dalam butir 10 sampai dengan butir 15.
- 6) Petugas Informasi memberikan kesempatan bagi Pemohon apabila ingin melihat terlebih dahulu informasi yang diminta, sebelum memutuskan untuk menggandakan atau tidak informasi tersebut.

#### 4. Biaya Perolehan Informasi

- a. Biaya perolehan informasi dibebankan kepada Pemohon.
- b. Biaya perolehan informasi sebagaimana dimaksud butir 1 terdiri atas biaya penggandaan (misalnya fotokopi) informasi yang dimohonkan serta biaya transportasi untuk melakukan penggandaan tersebut.
- c. Biaya penggandaan sebagaimana dimaksud butir 2 adalah biaya riil yang ditetapkan oleh penyedia jasa pelayanan penggandaan.
- d. Atasan PPID menetapkan biaya riil transportasi untuk melakukan penggandaan informasi sebagaimana dimaksud butir 2 dengan memperhatikan kondisi wilayah, dalam hal biaya tersebut diperlukan (misalnya lokasi penyedia jasa pelayanan penggandaan jauh dari Pengadilan).
- e. Terhadap permohonan informasi mengenai penggandaan putusan atau penetapan tidak dikenakan biaya leges karena yang dapat diberikan kepada pemohon bukan merupakan salinan resmi.

#### 5. Syarat dan Prosedur Pengajuan Keberatan atas Pelayanan Permintaan Informasi

- a. Pemohon berhak mengajukan keberatan dalam hal ditemukannya alasan sebagai berikut; Keberatan ditujukan kepada Atasan PPID melalui Petugas Informasi oleh Pemohon atau kuasanya. Keberatan ditujukan kepada Atasan PPID melalui Petugas Informasi oleh Pemohon atau kuasanya. Keberatan ditujukan kepada Atasan PPID melalui Petugas Informasi oleh Pemohon atau kuasanya. Keberatan ditujukan kepada Atasan PPID melalui Petugas Informasi oleh Pemohon atau kuasanya.
  - 1) Adanya penolakan atas permohonan informasi;
  - 2) Tidak disediakannya informasi yang wajib diumumkan secara berkala;

- 3) Tidak ditanggapinya permohonan informasi;
- 4) Permohonan ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
- 5) Tidak dipenuhinya permohonan informasi;
- 6) Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
- 7) Penyampaian informasi melebihi waktu yang diatur dalam Pedoman ini.

b. Keberatan ditujukan kepada Atasan PPID melalui Petugas Informasi oleh Pemohon atau kuasanya.

#### 6. Registrasi Pengajuan Keberatan atas Pelayanan Permintaan Informasi

- a. Petugas Informasi wajib memberikan formulir keberatan kepada pemohon untuk diisi dan membantu pengisiannya jika diperlukan.
- b. Petugas Informasi langsung memberikan salinan formulir keberatan sebagai tanda terima pengajuan keberatan.
- c. Petugas Informasi wajib mencatat pengajuan keberatan dalam register keberatan dan meneruskannya kepada atasan PPID dengan tembusan kepada PPID dalam waktu selambat-lambatnya 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diajukan.

#### 7. Tanggapan atas Keberatan

- a. Atasan PPID wajib memberikan tanggapan dalam bentuk keputusan tertulis yang disampaikan kepada Petugas PPID dengan tembusan kepada PPID selambat-lambatnya dalam waktu 20 (dua puluh) hari sejak dicatatnya pengajuan keberatan tersebut dalam register keberatan.
- b. Keputusan tertulis sebagaimana dimaksud sekurang-kurangnya memuat: Petugas Informasi menyampaikan atau mengirimkan keputusan Atasan PPID kepada Pemohon atau kuasanya selambat-lambatnya dalam waktu 2 (dua) hari kerja sejak menerima tanggapan dari Atasan PPID dan ditembuskan ke PPID serta Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat Mahkamah Agung. Petugas Informasi menyampaikan atau mengirimkan keputusan Atasan PPID kepada Pemohon atau kuasanya selambat-lambatnya dalam waktu 2 (dua) hari kerja sejak menerima tanggapan dari Atasan PPID dan ditembuskan ke PPID serta Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat Mahkamah Agung. Petugas Informasi menyampaikan atau mengirimkan keputusan Atasan PPID kepada Pemohon atau kuasanya selambat-lambatnya dalam waktu 2 (dua) hari kerja sejak menerima tanggapan dari Atasan PPID dan ditembuskan ke PPID serta Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat Mahkamah Agung.
  - 1) Tanggal pembuatan surat tanggapan atas keberatan;
  - 2) Nomor surat tanggapan atas keberatan;
  - 3) Tanggapan/jawaban tertulis atasan PPID atas keberatan yang diajukan yang berisi salah satu atau beberapa hal sebagai berikut:

- Mendukung sikap atau putusan PPID disertai alasan dan pertimbangan yang jelas;
  - Membatalkan putusan PPID dan/atau memerintahkan PPID untuk memberikan sebagian atau seluruh informasi yang diminta kepada Pemohon dalam jangka waktu tertentu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja;
  - Memerintahkan PPID untuk menjalankan kewajibannya dalam memberikan pelayanan informasi sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku dalam jangka waktu tertentu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja;
  - Menetapkan biaya yang wajar yang dapat dikenakan kepada pemohon informasi.
- c. Petugas Informasi menyampaikan atau mengirimkan keputusan Atasan PPID kepada Pemohon atau kuasanya selambat-lambatnya dalam waktu 2 (dua) hari kerja sejak menerima tanggapan dari Atasan PPID dan ditembuskan ke PPID serta Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat Mahkamah Agung.
- d. Pemohon yang mengajukan keberatan yang tidak puas dengan keputusan atasan PPID berhak mengajukan permohonan penyelesaian sengketa informasi kepada Komisi Informasi selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya keputusan atasan PPID.

## **F. Layanan Pengaduan/SIWAS-MARI.**

### Pengertian Umum

- a. Pengaduan adalah laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya Pelanggaran terhadap Kode Etik dan pedoman perilaku Hakim, Pelanggaran Kode Etik dan Pedoman Perilaku Panitera dan Jurusita, Pelanggaran terhadap Kode Etik dan Pedoman Perilaku pegawai Aparatur Sipil Negara, pelanggaran hukum acara atau pelanggaran terhadap disiplin Pegawai Negeri Sipil atau peraturan disiplin militer, maladministrasi dan pelayanan publik dan/atau pelanggaran pengelolaan keuangan dan Barang Milik Negara.
- b. Penanganan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, Pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.
- c. Meja Pengaduan adalah layanan bagian hukum pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pengadilan Negeri Solok yang ditunjuk untuk menangani Pengaduan di Pengadilan Negeri Pariaman. Meja Pengaduan bertugas melayani dan menerima pengaduan serta memberikan informasi lain yang diperlukan masyarakat atau Pelapor berkaitan dengan proses penanganan pengaduan.
- d. Penelaahan Pengaduan adalah kegiatan meneliti dan mengkaji suatu pengaduan apakah dapat atau tidak untuk ditindaklanjuti.



- e. Pimpinan adalah Ketua dan Wakil Ketua Pengadilan Negeri Solok.
- f. Hakim adalah Hakim Pengadilan Negeri Solok.
- g. Pihak terkait adalah Hakim atau pegawai Aparatur Sipil Negara di Pengadilan Negeri Solok, Mahkamah Agung atau badan peradilan yang berada dibawahnya yang meskipun tidak ditunjuk sebagai pihak yang diadukan oleh Pelapor di dalam pengaduannya, tetapi karena kedudukan, tugas dan fungsinya ada keterkaitan dengan masalah yang diadukan.
- h. Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya di lingkungan Pengadilan Negeri Solok, yang digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- i. Pelanggaran adalah sikap, ucapan dan/atau perbuatan yang dilakukan oleh seorang Hakim atau pegawai Aparatur Sipil Negara di Pengadilan Negeri Solok, yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Kode Etik dan Pedoman Perilaku, serta petunjuk atau pedoman pelaksanaan tugas.
- j. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Tim Pemeriksa dengan cara meminta keterangan kepada Pelapor, Terlapor, Saksi-Saksi dan pihak-pihak terkait lainnya untuk mendapatkan dokumen-dokumen terkait (surat atau elektronik), barang bukti, dan observasi lapangan yang dihimpun dan kemudian dianalisa guna memberi keyakinan kepada Tim Pemeriksa tentang terbukti atau tidaknya suatu dugaan pelanggaran.
- k. Konfirmasi adalah tindakan meminta informasi kepada Pelapor untuk memperjelas suatu laporan/pengaduan.
- l. Klarifikasi adalah tindakan meminta tanggapan atau penjelasan mengenai hal yang diadukan kepada Terlapor dan/atau pihak terkait.
- m. Rekomendasi adalah usul atau saran dari Tim Pemeriksa kepada pejabat yang berwenang mengenai keputusan yang harus diambil berdasarkan hasil pemeriksaan.
- n. Tindak lanjut adalah kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan atau pejabat pada unit kerja yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan pengaduan atau temuan hasil pemeriksaan.
- o. Rehabilitasi adalah pemulihan kehormatan dan nama baik Terlapor bilamana berdasarkan hasil pemeriksaan dinyatakan tidak terbukti melakukan pelanggaran.
- p. Pembina Kepegawaian adalah pejabat yang mempunyai kewenangan menetapkan pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian pegawai Aparatur Sipil Negara di lingkungan Mahkamah Agung dan badan peradilan yang berada dibawahnya.
- q. Pelapor dan/atau whistleblower adalah Pegawai ASN atau Hakim pada Pengadilan Negeri Solok, dan/atau masyarakat lainnya yang mengungkapkan dugaan pelanggaran, ketidakjujuran atau pelanggaran terhadap Kode Etik dan

Pedoman Perilaku Hakim, Kode Etik dan Pedoman Perilaku Panitera dan Jurusita, Kode Etik dan Pedoman Perilaku Pegawai Aparatur Sipil Negara, pelanggaran hukum acara, pelanggaran terhadap disiplin Pegawai Negeri Sipil atau peraturan disiplin militer, maladministrasi dan pelayanan publik serta pelanggaran Pengelolaan Keuangan dan Barang Milik Negara pada Pengadilan Negeri Solok.

- r. Terlapor adalah Hakim atau pegawai Aparatur Sipil Negara di Pengadilan Negeri Solok, yang oleh Pelapor di dalam pengaduannya secara tegas ditunjuk sebagai pihak yang diadukan karena diduga melakukan pelanggaran, atau dalam hal di dalam pengaduan tidak ditunjuk secara spesifik pihak yang diadukan, maka Terlapor adalah Hakim atau pegawai Aparatur Sipil Negara di Pengadilan Negeri Solok yang karena kedudukan, tugas dan fungsinya harus dipandang sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap suatu pelanggaran yang diadukan.
- s. Saksi adalah pihak yang diajukan oleh Pelapor atau Terlapor atau yang menurut Tim Pemeriksa dianggap perlu untuk didengar keterangannya karena dipandang mengetahui atau memiliki informasi tentang terjadinya suatu pelanggaran.
- t. Ahli adalah pihak yang diajukan oleh Pelapor atau Terlapor atau yang diminta oleh Tim Pemeriksa untuk memberikan pendapat sesuai dengan keahliannya.
- u. Pendamping adalah orang yang ditunjuk oleh Pelapor dan/atau Terlapor dikarenakan keterbatasan fisik atau bahasa atas persetujuan Tim Pemeriksa untuk mendampingi selama pemeriksaan.
- v. Aplikasi Sistem Informasi Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia (SIWAS MARI) adalah aplikasi pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- w. Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIKEP) adalah merupakan informasi data kepegawaian berbasis elektronik di lingkungan Mahkamah Agung dan badan peradilan yang berada dibawahnya.
- x. Hari adalah hari kerja.

## 1. Tujuan Penanganan Pengaduan

Tujuan penanganan Pengaduan adalah untuk merespon pengaduan baik yang berasal dari masyarakat, instansi lain di luar pengadilan, maupun dari internal Pengadilan Negeri Solok, agar citra dan wibawa lembaga peradilan tetap terjaga dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan meningkat.

## 2. Tatacara Penyampaian Pengaduan

Pengaduan dapat disampaikan melalui:

- a. Aplikasi SIWAS MARI pada situs Mahkamah Agung;
- b. layanan pesan singkat/SMS;

- c. surat elektronik (e-mail);
- d. faksimile;
- e. telepon;
- f. Meja Pengaduan;
- g. surat; dan/atau
- h. kotak pengaduan.

Dalam hal Pengaduan diajukan secara lisan:

- a. Pelapor datang menghadap sendiri ke Meja Pengaduan (PTSP bagian pelayanan hukum), dengan menunjukkan identitas diri.
- b. Petugas Meja Pengaduan memasukkan laporan pengaduan ke dalam aplikasi SIWAS MA-RI.
- c. Petugas Meja Pengaduan memberikan nomor register pengaduan kepada Pelapor guna memonitor tindak lanjut penanganan pengaduan.

Dalam hal pengaduan dilakukan secara tertulis, memuat:

- a. Identitas Pelapor;
- b. Identitas Terlapor jelas;
- c. Perbuatan yang diduga dilanggar harus dilengkapi dengan waktu dan tempat kejadian, alasan penyampaian Pengaduan, bagaimana pelanggaran itu terjadi misalnya, apabila perbuatan yang diadukan berkaitan dengan pemeriksaan suatu perkara, Pengaduan harus dilengkapi dengan nomor perkara;
- d. Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung Pengaduan yang disampaikan misalnya, bukti atau keterangan ini termasuk nama, alamat dan nomor kontak pihak lain yang dapat dimintai keterangan lebih lanjut untuk memperkuat Pengaduan Pelapor; dan
- e. Petugas Meja Pengaduan memasukkan laporan Pengaduan tertulis ke dalam aplikasi SIWAS MA-RI dengan melampirkan dokumen Pengaduan. Dokumen asli Pengaduan diarsipkan pada Pengadilan yang bersangkutan dan dapat dikirim ke Badan Pengawasan apabila diperlukan.

Dalam hal Pengaduan dilakukan secara elektronik, memuat:

- a. Identitas Pelapor;
- b. Identitas Terlapor jelas;
- c. Dugaan perbuatan yang dilanggar jelas, misalnya perbuatan yang diadukan berkaitan dengan pemeriksaan suatu perkara maka pengaduan harus dilengkapi dengan nomor perkara;
- d. Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung pengaduan yang disampaikan. Misalnya bukti atau keterangan termasuk nama jelas, alamat dan nomor kontak pihak lain yang dapat dimintai keterangan lebih lanjut untuk memperkuat Pengaduan Pelapor.

- e. Meskipun Pelapor tidak mencantumkan identitasnya secara lengkap, namun apabila informasi pengaduan logis dan memadai, pengaduan dapat ditindaklanjuti.
- f. Paling lambat 1 (satu) hari setelah menerima pengaduan, petugas Meja Pengaduan pada Pengadilan Negeri Solok memasukkan ke dalam aplikasi SIWAS MARI.
- g. Petugas Meja Pengaduan yang tidak memasukkan atau memasukkan informasi pengaduan tidak sebagaimana mestinya dikenakan sanksi administrasi sesuai peraturan-perundangan.
- h. Paling lambat 3 (tiga) hari setelah menerima pengaduan, Kepala Badan Pengawasan meneruskan pengaduan tersebut kepada Inspektur Wilayah/Hakim Tinggi Pengawas/Auditor yang berwenang untuk dilakukan penelaahan.
- i. Sambil menunggu tindak lanjut dari Badan Pengawasan atau Pengadilan Tinggi Padang, Ketua Pengadilan dapat memerintahkan Tim Penangan Pengaduan untuk memeriksa Terlapor, dalam hal Terlapor jelas identitasnya dan merupakan hakim atau Aparatur Sipil Negara Pengadilan Negeri Solok.
- j. Terhadap pengaduan yang tidak dapat ditindaklanjuti, diberitahukan alasannya kepada Pelapor, dalam hal:
  - k. Pertimbangan yuridis dan substansi putusan pengadilan disarankan agar diajukan melalui mekanisme upaya hukum;
  - l. Terlapor bukan pihak atau instansi lain di luar yurisdiksi Pengadilan Negeri Solok, disarankan agar disampaikan kepada instansi yang berwenang; dan
  - m. Pengaduan yang mengandung unsur tindak pidana dan telah ditangani oleh pihak yang berwenang.

Ketua Pengadilan Negeri Solok menentukan bentuk tindak lanjut penanganan Pengaduan dalam jangka waktu paling lambat 5(lima) hari sejak diterimanya hasil penelaahan.

### 3. Prinsip-prinsip Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan dilaksanakan berdasarkan pada prinsip-prinsip:

- a. Terintegrasi, yaitu bahwa semua pengaduan yang diterima oleh Pengadilan Negeri Solok, harus dimasukkan ke dalam aplikasi Sistem Informasi Pengawasan (SIWAS) Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia, baik oleh Pelapor secara mandiri maupun secara elektronik, atau oleh petugas Meja Pengaduan pada Pengadilan Negeri Solok.
- b. Objektivitas, yaitu bahwa penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas dugaan pelanggaran dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan tidak dipengaruhi pertimbangan berdasarkan kepentingan.
- c. Efektif, efisien dan ekonomis, yaitu agar penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas dugaan pelanggaran dilakukan secara tepat sasaran, hemat dari

- segi sumber daya, tenaga, biaya dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Transparansi, yaitu bahwa pihak yang berkepentingan dapat mengetahui tahapan dari proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
  - e. Akuntabilitas, yaitu bahwa proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku.
  - f. Kerahasiaan, adalah sikap kehati-hatian dalam penanganan pengaduan dengan menjaga kerahasiaan identitas Pelapor dan kerahasiaan materi pelaporan termasuk surat menyurat dan berkas penanganan Pengaduan sampai dengan adanya keputusan terbukti.
  - g. Adil adalah bahwa dalam penanganan Pengaduan, baik Pelapor, Terlapor, pihak terkait maupun saksi, mendapatkan perlakuan yang
  - h. Non diskriminatif adalah dalam penanganan pengaduan tidak membedakan perlakuan berdasarkan gender, suku, agama, ras dan golongan.
  - i. Independensi yaitu bebas dari campur tangan pihak luar dan bebas dari segala bentuk tekanan, baik fisik maupun psikis.
  - j. Netralitas yaitu setiap penanganan pengaduan dilaksanakan dengan tidak memihak dan tidak dipengaruhi oleh kepentingan siapapun dan apapun.
  - k. Kepastian hukum yaitu dalam setiap penanganan pengaduan mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang
  - l. Profesionalitas yaitu bahwa aparat pengawasan melaksanakan tugasnya dengan mengutamakan keahlian.
  - m. Proporsionalitas yaitu bahwa dalam penanganan pengaduan diutamakan keseimbangan kepentingan pihak-pihak dalam penanganan pengaduan.
  - n. Menjunjung tinggi independensi peradilan yaitu bahwa dalam proses penanganan pengaduan sedapat mungkin tetap menjaga independensi peradilan.

## **G. Permohonan Fotokopi Turunan Putusan Pengadilan**

1. Persyaratan yang harus dilengkapi:
  - a. Surat permohonan data perkara dan turunan putusan;
  - b. Membayar PNBPN;
2. Mekanisme dan Prosedur
  - a. Pemohon mengisi buku tamu, kemudian diarahkan ke meja PTSP Hukum;
  - b. Pemohon menyerahkan Surat Permohonan Fotokopi Turunan Putusan kepada petugas;
  - c. Pemohon menunggu untuk ditindaklanjuti;
  - d. . Pemohon membayar biaya penggandaan informasi di kasir;
  - e. Pemohon menerima fotokopi turunan putusan dari petugas;
3. Waktu Penyelesaian  
30 (tiga puluh) menit (apabila persyaratan sudah lengkap);

4. Produk Layanan

Fotokopi turunan putusan yang sudah ditandatangani oleh Panitera;

5. Biaya

- a. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2019 Penyerahan Salinan Putusan perlembar Rp500,00 (lima ratus rupiah);
- b. Leges sebesar Rp10.000,00 (sepuluh ribu rupiah);

**H. Permohonan Legalisir Fotokopi Turunan Putusan Pengadilan**

1. Persyaratan yang harus dilengkapi:

- a. Putusan Asli;
- b. Fotokopi Putusan yang akan dilegalisir;

2. Mekanisme dan Prosedur

- a. Pemohon mengisi buku tamu, kemudian diarahkan ke meja PTSP Hukum;
- b. Pemohon menyerahkan Putusan asli dan salinan Putusa yang akan dilegalisir kepada petugas;
- c. Pemohon menunggu untuk ditindaklanjuti;
- d. Pemohon menerima Putusan Asli dan Turunan putusan yang telah dilegalisir;

3. Waktu Penyelesaian

15 (lima belas) menit (apabila persyaratan sudah lengkap);

4. Produk Layanan

Fotokopi turunan putusan yang sudah dilegalisir oleh Panitera;

5. Biaya

Tidak dipungut biaya;