



## Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal MK

Jl. Medan Merdeka Barat No.6 10110 021 23529000

[mkri.id](http://mkri.id)

Mahkamah Konstitusi / Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal MK

# Pengaduan Masyarakat (Dumas)

No. SK : 31 Tahun 2022 atas Perubahan Persekjen Nomor 5.1 T

## Persyaratan

1. Mengajukan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung (secara elektronik/melalui laman MK).

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

# Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal MK

Jl. Medan Merdeka Barat No.6 10110 021 23529000

[mkri.id](http://mkri.id)

Mahkamah Konstitusi / Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal MK



## 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)



- Pengaduan secara langsung disampaikan kepada Tim Penanganan Pengaduan pada Inspektorat MK
- Pengaduan secara tidak langsung disampaikan melalui: a. Menu "Whistleblowing" pada laman MK atau [wbs.mkri.id](http://wbs.mkri.id); b. Kotak saran; c. Kotak Pos; d. Pesan singkat elektronik (SMS); e. Surat elektronik (email); f. Telepon atau fax; dan/atau f. Media sosial.
- Pengaduan tersebut paling tidak memuat: a. Identitas pelapor; b. Identitas terlapor; c. Waktu, tempat, kronologis kejadian; dan d. Pihak yang terlibat; e. Serta dilengkapi dengan dokumen dan bukti pendukung lainnya



## Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal MK

Jl. Medan Merdeka Barat No.6 10110 021 23529000

[mkri.id](http://mkri.id)

Mahkamah Konstitusi / Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal MK

### Waktu Penyelesaian

0 Hari

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

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Penanganan pengaduan

### Pengaduan Layanan

Ditangani langsung oleh atasan petugas secara berjenjang