



# ALUR PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT

PADA POS PELAYANAN HUKUM DAN PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA UTARA



PETUGAS MENERIMA LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA POS PPH DAN PPM

## PENERIMAAN

PELAPOR MENGISI IDENTITAS PADA BUKU TAMU YANG TELAH DISEDIAKAN BESERTA NOMOR HP YANG MUDAH DIHUBUNGI



## PENCATATAN

PETUGAS MELAKUKAN PENCATATAN SESUAI KLASIFIKASI PERMASALAHAN HUKUM YANG TERSEDIA PADA BUKU REGISTER KLASIFIKASI I, II, III, DAN IV



PROSES PENYELESAIAN LAPORAN PENGADUAN  
PETUGAS MELAKUKAN PENYELESAIAN LAPDU MENURUT  
KLASIFIKASINYA YAITU SEBAGAI BERIKUT :

### KLASIFIKASI I

1. Permasalahan hukum baik berupa pertanyaan ataupun konsultasi hukum dibawa kepada Koordinator PPH dan PPM dengan dibantu oleh Jaksa yang dalam hal ini disebut Petugas PPH dan PPM untuk diberikan solusi.
2. Apabila Petugas menimbang permasalahan yang diajukan masih memerlukan konfirmasi atau kejelasan masalah, Petugas dapat menunda penyelesaian dengan memberi tenggang waktu penyelesaian paling lama 5 (lima) hari sejak permasalahan diterima dan memberitahukannya kepada Masyarakat yang datang.
3. Apabila dipandang perlu, Petugas dapat menghadirkan pihak yang berkepentingan untuk konfirmasi di PPH dari PPM pada saat hari penyelesaian tiba.
4. Petugas mencatat solusi permasalahan ke dalam kolom Tindak Lanjut yang terdapat pada buku jurnal.

### KLASIFIKASI II, III, IV.

1. Apabila Permasalahan tersebut tergolong kedalam Klasifikasi II, III, dan IV Petugas menginformasikan kepada masyarakat yang datang bahwa penyelesaian permasalahan di Tunda paling lama 7 (tujuh) hari.

MASYARAKAT MENERIMA TANDA PENERIMAAN LAPORAN/ADUAN ATAS SETIAP PERMASALAHAN HUKUM YANG DIAJUKANNYA.



MASYARAKAT BERHAK UNTUK MENGETAHUI TINDAK LANJUT DAN PERKEMBANGAN PERMASALAHAN HUKUM YANG DISAMPAIKANNYA SETIAP SAAT MELALUI SARANA KOMUNIKASI ATAUPUN SURAT MENYURAT.



SELESAI

### KETERANGAN :

- JAM PELAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN MELALUI POS PPH DAN PPM DIMULAI PUKUL 08.00 S/D PUKUL 04.00 WIB
- BIAYA YANG TIMBUL DALAM KEGIATAN PELAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI POS PPH DAN PPM DI KEJATI SUMUT ADALAH TIDAK ADA (GRATIS).