

#### **4. Biro Pengelolaan Data dan Pengaduan Masyarakat**

Standar Pelayanan Pengelolaan Data dan Pengaduan Masyarakat

### **STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN DATA DAN PENGADUAN MASYARAKAT**

#### **BAGIAN KESATU PENDAHULUAN**

##### **A. Dasar Hukum**

1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2008
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah

##### **B. Latar Belakang**

Pengelolaan data dan pengaduan masyarakat merupakan bagian yang tak terpisahkan dari upaya mendukung pelaksanaan tugas Wakil Presiden dalam membantu Presiden menyelenggarakan tugas kenegaraan dan pemerintahan. Agar pengelolaan data dan pengaduan masyarakat dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan.

##### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan pengelolaan data dan pengaduan masyarakat adalah untuk menyediakan data dan informasi secara jelas dan pasti bagi pelaksana pelayanan dan pengguna pelayanan mengenai mekanisme pelayanan pengelolaan data dan pengaduan masyarakat.

Tujuannya adalah untuk memberikan masukan kepada Wakil Presiden berupa data dan informasi serta laporan hasil pengelolaan data dan informasi yang terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan otonomi daerah, pembangunan dan pengelolaan kekayaan negara, serta pengelolaan data dan pengaduan masyarakat.

##### **D. Ruang Lingkup**

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pengelolaan data dan pengaduan masyarakat adalah Biro Pengelolaan Data dan Pengaduan Masyarakat.
2. Pelaksana pelayanan adalah para pejabat dan pegawai pada Biro Pengelolaan Data dan Pengaduan Masyarakat yang secara teknis dan administratif memiliki

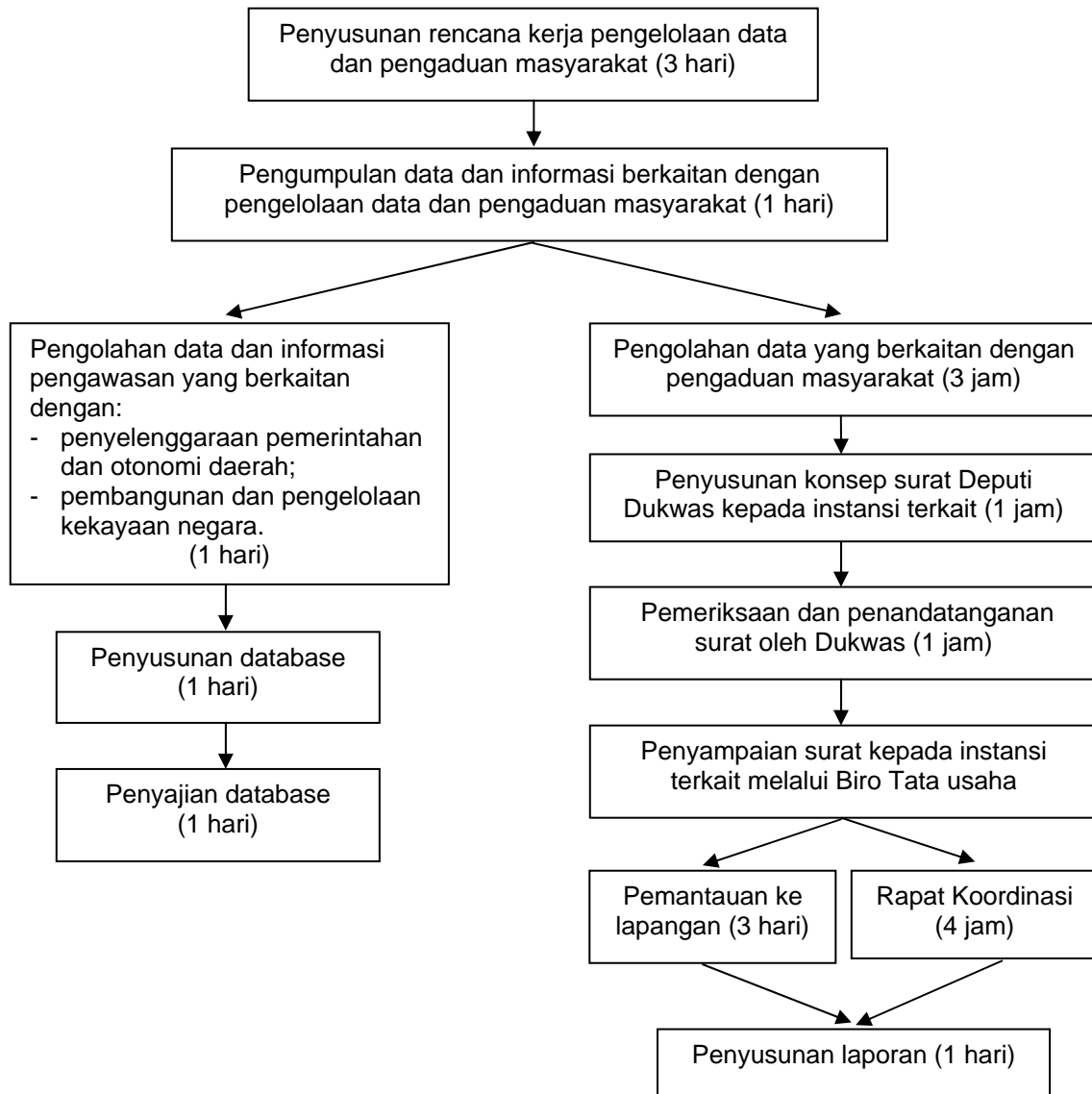
tugas ...

tugas dan tanggungjawab langsung melaksanakan pengelolaan data dan pengaduan masyarakat.

3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Pengelolaan Data dan Pengaduan Masyarakat.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam melaksanakan pengelolaan data dan pengaduan masyarakat.
5. Pengguna pelayanan adalah Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Dukungan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembangunan, Sekretaris Wakil Presiden, dan Wakil Presiden.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah data dan informasi yang terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan otonomi daerah, pembangunan dan pengelolaan kekayaan negara, serta pengelolaan data dan pengaduan masyarakat.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah sebagai bahan pendukung pengambilan keputusan di bidang penyelenggaraan pemerintahan dan otonomi daerah, pembangunan dan pengelolaan kekayaan negara, serta pengelolaan data dan pengaduan masyarakat.
8. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Mampu melaksanakan pengamatan, analisis, evaluasi, dan pembuatan laporan terkait dengan pengelolaan data dan pengaduan masyarakat
  - b. Mempunyai kemampuan menggunakan komputer untuk mengolah data, informasi, dan laporan menjadi database
  - c. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



## B. Prosedur Pelayanan

1. Menyusun rencana kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsi serta arahan pimpinan (3 hari)
2. Mengumpulkan data dan informasi berkaitan dengan pengolahan data dan pengaduan masyarakat (1 hari):
  - a. Menerima data, informasi, dan laporan mengenai masalah pengawasan penyelenggaraan pemerintahan dan otonomi daerah, pembangunan dan pengelolaan kekayaan negara, serta pengaduan masyarakat
  - b. Mengidentifikasi dan mendistribusikan kepada para pejabat terkait di lingkungan Biro Pengelolaan Data dan Pengaduan Masyarakat, dan unit kerja lain di lingkungan Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Dukungan Pengawasan
3. a. Mengelola data:
  - 1) Mengolah data (3 jam):

Menginput data, informasi, dan laporan mengenai masalah pengawasan penyelenggaraan pemerintahan dan otonomi daerah, pembangunan dan pengelolaan kekayaan negara, serta pengaduan masyarakat
  - 2) Menyusun database yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan otonomi daerah, pembangunan dan pengelolaan kekayaan negara, serta perkembangan kebijakan pemerintah di bidang pengelolaan data dan pengaduan masyarakat (1 hari)
  - 3) Menyajikan database yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan otonomi daerah, pembangunan dan pengelolaan kekayaan negara, serta perkembangan kebijakan pemerintah di bidang pengelolaan data dan pengaduan masyarakat (1 hari):
    - a) Disampaikan kepada Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Dukungan Pengawasan, Sekretaris Wakil Presiden, Wakil Presiden, dan unit kerja terkait di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden
    - b) Disampaikan kepada instansi terkait
- b. Pengaduan masyarakat:
  - 1) Melakukan pengolahan data yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat (3 jam):
    - a) Input data yang terkait dengan pengaduan masyarakat
    - b) Telaahan staf atas pengaduan masyarakat
  - 2) Menyusun konsep surat Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Dukungan Pengawasan kepada instansi terkait (1 jam)
  - 3) Pemeriksaan dan penandatanganan surat oleh Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Dukungan Pengawasan (1 jam)
  - 4) Menyampaikan surat Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Dukungan Pengawasan kepada instansi terkait, melalui Biro Tata Usaha
  - 5) a. Melaksanakan pemantauan ke lapangan (3 hari):

Pemantauan merupakan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang terkait dengan kasus khusus yang memerlukan penanganan tersendiri/langsung ke lapangan

- b. Rapat koordinasi (4 jam):  
Rapat koordinasi dilakukan untuk membahas permasalahan yang terkait dengan penanganan pengaduan masyarakat.
- 6) Menyusun laporan (1 hari):  
Laporan disusun berdasarkan hasil pemantauan ke daerah atau hasil rapat koordinasi dengan instansi terkait.

### **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya surat pengaduan masyarakat untuk melaksanakan tindak lanjut pengaduan masyarakat
  - b. Adanya arahan pimpinan dalam bentuk disposisi/lisan untuk melaksanakan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat
  - c. Adanya bahan/dokumen yang terkait dengan pengelolaan data dan pengaduan masyarakat
  - d. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:  
Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Dukungan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembangunan memberikan disposisi/persetujuan untuk melaksanakan pemantauan.

### **D. Sarana dan Prasarana**

Alat tulis kantor, komputer/notebook, printer, mesin fotokopi, LCD projector, ruang rapat, dan kendaraan roda empat

### **E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

### **F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan pengelolaan data dan penanganan pengaduan masyarakat diselenggarakan di Biro Pengelolaan Data dan Pengaduan Masyarakat, Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Dukungan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembangunan.

### **G. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan pengelolaan data dan penanganan pengaduan masyarakat diselenggarakan selama jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

### **H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan berkaitan dengan pelayanan pengelolaan data dan penanganan pengaduan masyarakat disampaikan kepada Kepala Biro Pengelolaan Data dan Pengaduan Masyarakat.
2. Kepala Biro Pengelolaan Data dan Pengaduan Masyarakat mendelagasikan wewenang kepada Kepala Bagian terkait untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian terkait beserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.