

### **C. Biro Pengaduan Masyarakat**

Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Sekretariat Negara

## **STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT NEGARA**

### **BAGIAN KESATU PENDAHULUAN**

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

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
2. 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
3. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2007 tentang Pedoman Pembayaran Honorarium, Uang Lembur, Uang Makan, dan Perjalanan Dinas pada Satuan Kerja Bagian Anggaran 007 (Sekretariat Negara)
4. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

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

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme. Pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan diharapkan penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara pada Sekretariat Negara dapat dilaksanakan dengan efektif, efisien, tepat waktu, tepat sasaran, akuntabel, dan memenuhi rasa keadilan pengadu dan yang diadukan.

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

Maksud penetapan standar pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Negara adalah untuk menyediakan informasi dan panduan yang jelas baik bagi pelaksana pelayanan maupun pengguna pelayanan mengenai penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Negara, yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat baik terhadap sasaran yang hendak dicapai maupun kemanfaatan (*outcome*) pelayanan.

Tujuannya ...

Tujuannya adalah untuk mendorong kelancaran proses penanganan pengaduan masyarakat sesuai proporsinya dalam rangka terwujudnya penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

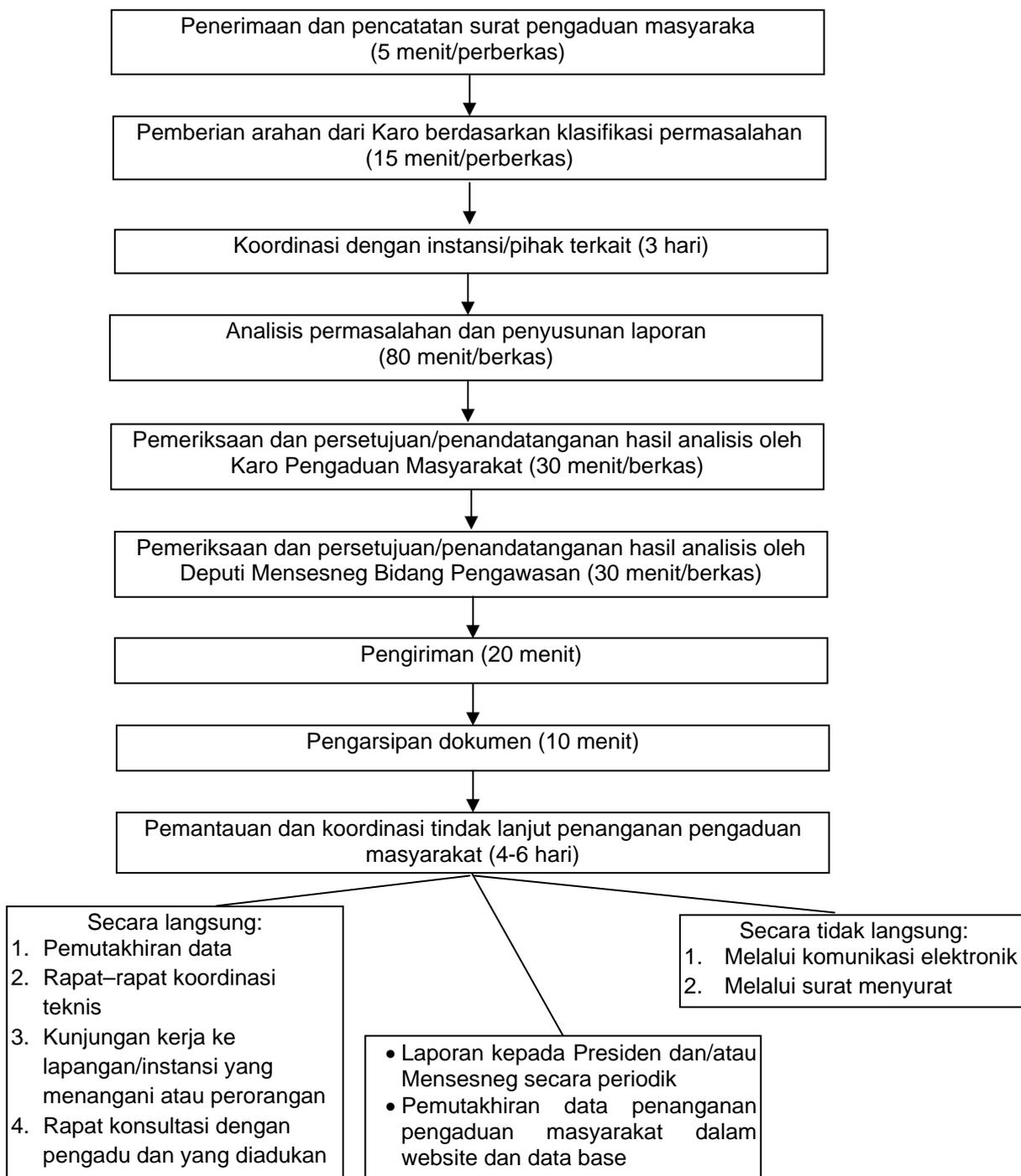
#### **D. Ruang Lingkup**

1. Unit pelayanan yang melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Negara adalah Biro Pengaduan Masyarakat.
2. Pelaksana pelayanan adalah seluruh pejabat struktural dan fungsional serta pegawai di lingkungan Biro Pengaduan Masyarakat yang secara teknis dan administratif memiliki tugas dan tanggung jawab langsung menangani pengaduan masyarakat.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Pengaduan Masyarakat dan/atau Deputy Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah tertanganinya pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat serta rasa keadilan bagi pengadu dan yang diadukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Pengguna pelayanan adalah Deputy Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan, Menteri Sekretaris Negara dan Presiden.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah naskah dinas yang disampaikan kepada instansi terkait baik pemerintah dan swasta untuk menampung dan menyelesaikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atas permasalahan yang disampaikan pengadu kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah tertanganinya pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Definisi peristilahan
  - a. Pengaduan masyarakat adalah keluhan, pengaduan, sumbang pikiran, gagasan, atau saran yang bersifat membangun baik mengenai instansi pemerintah atau swasta yang disampaikan oleh masyarakat kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara secara tertulis, yang merupakan bentuk penerapan pelaksanaan pengawasan masyarakat.
  - b. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, konfirmasi, klarifikasi, penyaluran tindak lanjut, pengarsipan, pemantauan, dan pelaporan.
  - c. Pengadu adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan tertulis kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara.
  - d. Yang Diadukan adalah instansi terkait (Pemerintah atau Swasta) dan perorangan atau publik.

9. Standar kompetensi pelaksana:
- a. Mampu menerapkan prinsip penanganan pengaduan masyarakat (obyektivitas, koordinasi, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, kerahasiaan dan transparan)
  - b. Mampu menganalisis berkas pengaduan masyarakat
  - c. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office
  - d. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik
  - e. Menguasai manajemen arsip
  - f. Menguasai manajemen perkantoran

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



## B. Prosedur Pelayanan

1. Menerima dan mencatat surat pengaduan yang telah mendapat disposisi Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan (5 menit/perberkas)
2. Pemberian arahan dari Kepala Biro Pengaduan Masyarakat kepada Kepala Bagian berdasarkan klasifikasi permasalahan (15 menit/berkas)
  - a. Kode jenis masalah:
    01. Penyalahgunaan wewenang
    02. Pelayanan masyarakat
    03. Korupsi/pungli
    04. Kepegawaian/ketenagakerjaan
    05. Pertanahan/perumahan
    06. Hukum/peradilan dan HAM
    07. Kewaspadaan nasional
    08. Tatalaksana pemerintahan/birokrasi
    09. Lingkungan hidup
    10. Lain lain
  - b. Kewenangan penanganan masalah:  
Pusat dan Daerah
  - c. Demografi asal surat/berkas:

1. NAD	14. D.I. Yogyakarta	27. Bali
2. Sumatera Utara	15. Jawa Timur	28. NTB
3. Sumatera Barat	16. Banten	29. NTT
4. Riau	17. Kalimantan Barat	30. Maluku
5. Sumatera Selatan	18. Kalimantan Tengah	31. Maluku Utara
6. Jambi	19. Kalimantan Selatan	32. Papua
7. Bengkulu	20. Kalimantan Timur	33. Papua Barat
8. Lampung	21. Sulawesi Utara	34. Luar Negeri
9. Kep. Babel	22. Sulawesi Tengah	35. Tanpa Identitas
10. Kep. Riau	23. Sulawesi Selatan	
11. DKI Jakarta	24. Sulawesi Tenggara	
12. Jawa Barat	25. Gorontalo	
13. Jawa Tengah	26. Sulawesi Barat	
3. Kategori perumusan penanganan masalah pengaduan:
  - a. Tindak lanjut adalah kegiatan lanjutan dari analisa masalah pengaduan yang wajib dilakukan oleh pimpinan instansi/unit kerja untuk meminta instansi/lembaga tingkat pusat dan/atau tingkat daerah agar menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara.
  - b. Monitor adalah kegiatan penanganan berkas/surat pengaduan masyarakat yang ditunjukkan dan/atau ditembuskan kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara serta permasalahan dalam pengaduan yang berdasarkan analisa cukup sensitif dengan status belum perlu ditindaklanjuti.
  - c. Ucapan terima kasih adalah berkas/surat pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara, yang isinya mengenai saran, ide, dan masukan atau respon/jawaban dari instansi

terkait dan perorangan serta publik yang didasarkan pada analisa untuk perlu dijawab.

- d. Untuk diketahui/dicatat adalah kegiatan penanganan berkas/surat pengaduan masyarakat yang ditujukan dan/atau ditembuskan kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara bersifat lokal kedaerahan dan berdasarkan analisa belum perlu ditindaklanjuti.
4. Melakukan koordinasi dengan instansi/pihak terkait untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan (3 hari)
5. Melaksanakan analisis dan menyusun laporan permasalahan oleh Kepala Bagian/Kepala Subbagian beserta staf terkait (80 menit/berkas):
  - a. Merumuskan inti masalah yang diadukan
  - b. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan
  - c. Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima
  - d. Merumuskan rencana penanganan atau langkah–langkah yang diperlukan, seperti klarifikasi, konfirmasi, sampai tataran monitoring ke daerah untuk memperoleh data yang komprehensif
6. Pemeriksaan dan persetujuan/penandatanganan hasil analisis oleh Kepala Biro Pengaduan Masyarakat (30 menit/berkas)
7. Pemeriksaan dan persetujuan/penandatanganan hasil analisis oleh Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan (30 menit/berkas)
8. Mengirimkan surat Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan/ Kepala Biro Pengaduan Masyarakat melalui Biro Tata Usaha Sekretariat Menteri Sekretaris Negara (20 menit)
9. Pengarsipan (10 menit).

Pengarsipan dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu–waktu diperlukan. Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan provinsi asal pengadu.
10. Melaksanakan pemantauan dan koordinasi tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat (4-6 hari):
  - a. Secara langsung:
    - 1) Pemutakhiran data
    - 2) Rapat–rapat koordinasi teknis dan rapat kerja dengan instansi atau pihak terkait
    - 3) Kunjungan kerja ke lapangan/instansi yang menangani
    - 4) Rapat konsultasi dengan pengadu dan pihak yang diadukan
  - b. Secara tidak langsung:
    - 1) Melalui komunikasi elektronik
    - 2) Melalui surat menyurat
11. Laporan:

a. Melaporkan ...

- a. Melaporkan kepada Presiden dan Menteri Sekretaris Negara secara periodik
- b. Update data penanganan pengaduan masyarakat terbaru di *website* ([www.setneg.go.id](http://www.setneg.go.id)) dan data base yang tertata baik dan benar

### **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya pengaduan tertulis dari masyarakat kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara
  - b. Adanya arahan dari Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan untuk menindaklanjuti pengaduan
  - c. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:  
Berkepentingan terhadap hasil penanganan pengaduan masyarakat

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

Alat tulis kantor, komputer/notebook, printer, scanner, mesin fotokopi, telepon, mesin faksimili, LCD projector, mesin ketik, website, surat perintah perjalanan dinas, kendaraan roda dua, kendaraan roda empat, dan gedung

### **E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

### **F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Negara dilaksanakan di Biro Pengaduan Masyarakat, Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan.

### **G. Peringatan**

1. Ketidakhati-hatian dalam menangani naskah dinas yang bersifat rahasia dapat mengakibatkan pencemaran nama baik pengadu dan/atau pihak yang diadukan.
2. Dalam hal kesalahan menganalisa berkas pengaduan masyarakat akan mengakibatkan kesalahan dalam proses penanganan yang diteruskan kepada instansi terkait.

### **H. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Negara dilaksanakan pada jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

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

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Negara disampaikan kepada Kepala Biro Pengaduan Masyarakat dan Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan.
2. Kepala Biro Pengaduan Masyarakat mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian terkait untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

3. Kepala Bagian terkait bersama staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

M. HATTA RAJASA

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT NEGARA RI  
Kepala Biro Organisasi dan Humas,



Djadjuk Natsir