

## **2. Biro Pengaduan Masyarakat**

- a. Standar Pelayanan Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Sekretariat Negara

### **STANDAR PELAYANAN PEMANTAUAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT NEGARA**

#### **BAGIAN KESATU PENDAHULUAN**

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

1. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, yang telah disempurnakan dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2009
3. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia
4. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 14 Tahun 2008 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Sekretariat Negara Republik Indonesia

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

Dalam rangka pelaksanaan tugas penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara, perlu dilakukan kegiatan pemantauan terhadap tindak lanjut pengaduan masyarakat yang proses penanganannya diserahkan kepada instansi terkait baik pusat maupun daerah. Agar pelaksanaan pemantauan tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif, efisien, tepat sasaran, dan akuntabel, maka diperlukan standar pelayanan.

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

Maksud penetapan standar pelayanan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Negara adalah untuk menyediakan pedoman bagi pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang proses penanganannya diserahkan kepada instansi terkait serta sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai proses pelaksanaannya.

Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem kinerja Biro Pengaduan Masyarakat secara terencana dalam melakukan kegiatan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat guna memberikan bahan pertimbangan yang akurat bagi Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan/Menteri Sekretaris Negara/Presiden dalam mengambil kebijakan.

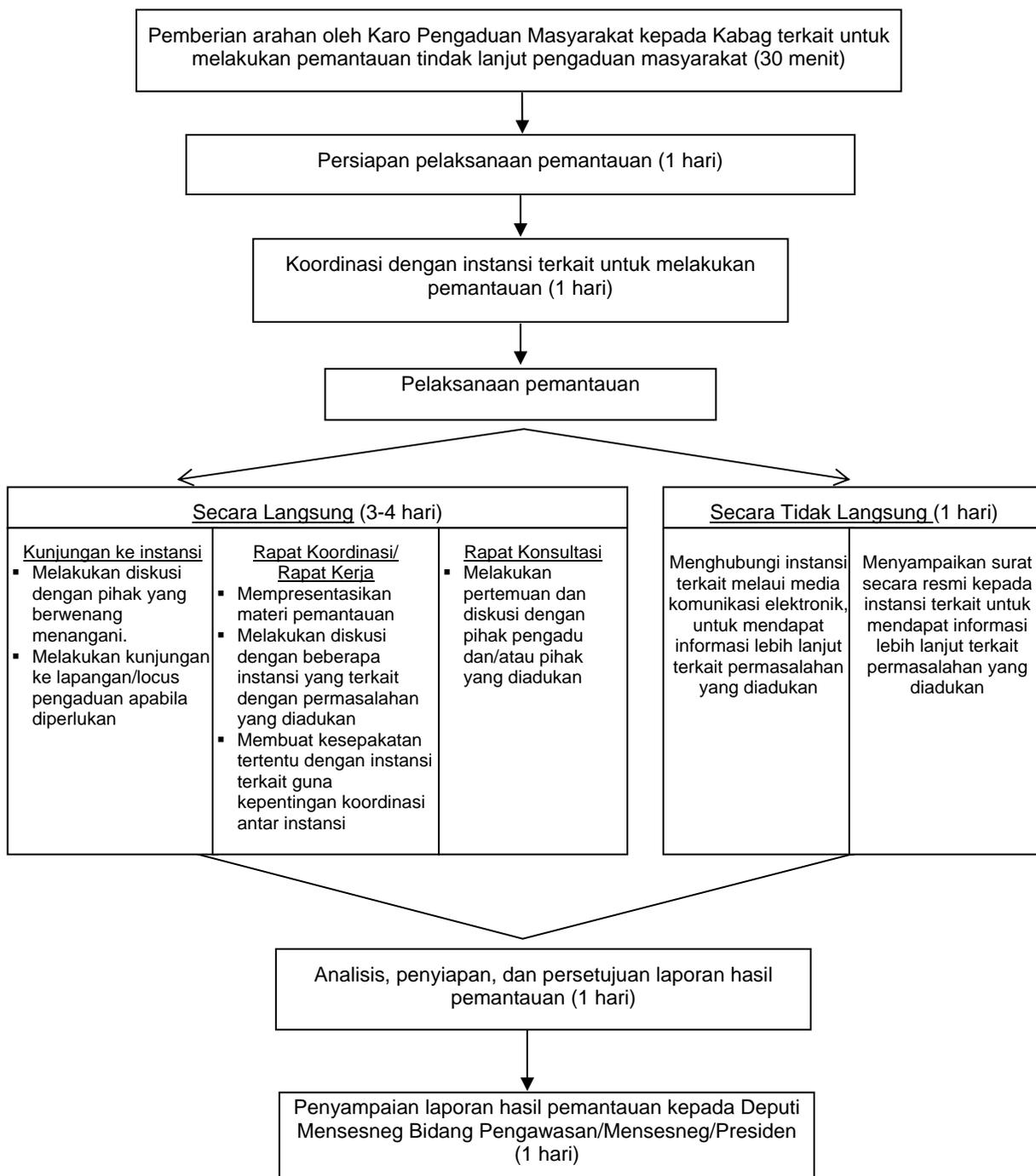
#### **D. Ruang Lingkup**

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Negara adalah Biro Pengaduan Masyarakat.
2. Pelaksana pelayanan adalah seluruh pejabat dan pegawai di lingkungan Biro Pengaduan Masyarakat yang secara teknis dan administratif memiliki tugas dan tanggung jawab langsung melaksanakan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Pengaduan Masyarakat.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya pelaksanaan kegiatan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat secara efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.
5. Pengguna pelayanan adalah Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan, Menteri Sekretaris Negara, dan Presiden.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah laporan hasil pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan/Menteri Sekretaris Negara/Presiden.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah sebagai bahan pertimbangan bagi Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan/Menteri Sekretaris Negara/Presiden dalam pengambilan kebijakan.
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. Pemantauan tindak lanjut adalah rangkaian aktivitas secara langsung atau tidak langsung yang meliputi kegiatan pengumpulan bahan/data/informasi, analisis, klarifikasi/konfirmasi, koordinasi dan pelaporan tindak lanjut pengaduan masyarakat.
  - c. Pengadu adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan tertulis kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara.
  - d. Yang diadakan adalah instansi terkait (Pemerintah atau Swasta) dan perorangan atau publik.

9. Standar kompetensi pelaksana:
- a. Memiliki pengetahuan tentang substansi permasalahan pengaduan masyarakat
  - b. Mampu melaksanakan pemantauan tindak lanjut berdasarkan prinsip penanganan pengaduan masyarakat (obyektivitas, koordinasi, efektifitas, efisiensi, akuntabilitas, kerahasiaan dan transparan)
  - c. Memiliki kemampuan melakukan koordinasi dengan instansi dan pihak lain yang terkait dalam penanganan pengaduan masyarakat
  - d. Mampu mengoperasikan komputer program MS Office
  - e. Mampu menyusun laporan dengan baik
  - f. Mampu mempresentasikan hasil pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



## B. Prosedur Pelayanan

1. Kepala Biro Pengaduan Masyarakat memberikan arahan kepada Kepala Bagian terkait untuk melaksanakan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat yang proses penanganannya diserahkan kepada instansi terkait (30 menit).
2. Persiapan pelaksanaan pemantauan (1 hari)
  - a. Kepala Bagian terkait menentukan pejabat/pegawai (dalam bentuk tim) yang akan melaksanakan pemantauan.
  - b. Untuk pemantauan secara langsung:
    - 1) Menyiapkan surat perintah penugasan untuk mendapatkan persetujuan/penandatanganan Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan
    - 2) Menyiapkan memorandum kepada Kuasa Pengguna Anggaran untuk proses administrasi biaya pelaksanaan pemantauan
3. Pejabat/pegawai yang bertugas melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk melakukan pemantauan (1 hari):
  - a. Menyampaikan surat perintah penugasan untuk melakukan pemantauan kepada instansi terkait (untuk pemantauan secara langsung)
  - b. Menyampaikan bahan atau materi pemantauan kepada instansi terkait
4. Pelaksanaan Pemantauan
  - a. Secara Langsung (3-4 hari)
    - 1) Kunjungan ke instansi terkait untuk melakukan diskusi dengan pihak yang berwenang menangani, dan apabila diperlukan dapat melakukan kunjungan ke lapangan atau *locus* pengaduan.
    - 2) Rapat koordinasi/rapat kerja dengan melakukan presentasi tentang materi pemantauan, berdiskusi dengan beberapa instansi yang terkait dengan permasalahan yang diadukan, dan membuat kesepakatan tertentu dengan instansi terkait dalam menangani pengaduan.
    - 3) Rapat konsultasi dengan melakukan pertemuan dan diskusi, baik dengan pihak pengadu maupun dengan pihak yang diadukan, atau dengan kedua belah pihak.
  - b. Secara Tidak Langsung
    - 1) Menghubungi instansi terkait melalui media komunikasi elektronik untuk mendapat informasi lebih lanjut terkait permasalahan dalam pengaduan
    - 2) Menyampaikan surat secara resmi kepada instansi terkait untuk mendapatkan informasi lebih lanjut terkait permasalahan dalam pengaduan
5. Analisis dan penyiapan laporan (1 hari)
  - a. Tim pemantauan melakukan analisis dan menyusun konsep laporan hasil pemantauan dalam bentuk memorandum kepada Kepala Biro Pengaduan Masyarakat.
  - b. Tim pemantauan menyampaikan konsep laporan hasil pemantauan kepada Kepala Biro Pengaduan Masyarakat.

c. Kepala ...

- c. Kepala Biro Pengaduan Masyarakat memeriksa dan menandatangani laporan hasil pemantauan.
6. Laporan hasil pemantauan disampaikan kepada Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan/Menteri Sekretaris Negara/Presiden untuk mendapatkan arahan lebih lanjut (1 hari).

### **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya arahan dari Kepala Biro Pengaduan Masyarakat untuk melaksanakan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat
  - b. Adanya surat perintah dari Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan untuk melakukan pemantauan tindak lanjut pengaduan (untuk pemantauan secara langsung)
  - c. Adanya bahan/dokumen yang terkait dengan materi pemantauan
  - d. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:

Berkepentingan terhadap hasil pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat

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

Alat tulis kantor, komputer/notebook, LCD projector, printer, scanner, mesin fotokopi, telepon, mesin faksimil, mesin ketik, internet, kendaraan roda dua, dan kendaraan roda empat

### **E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

### **F. Tempat Pelayanan**

Proses administrasi pelayanan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Negara dilaksanakan di Biro Pengaduan Masyarakat sedangkan pelaksanaan pemantauan dapat dilaksanakan di luar kantor, baik pusat maupun daerah.

### **G. Peringatan**

Penyimpangan dalam melakukan kegiatan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat dapat mengakibatkan pencemaran nama baik instansi Sekretariat Negara.

### **H. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat dilaksanakan pada jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja kedinasan.

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

1. Pengaduan/Keluhan/masukan yang berkaitan dengan pelayanan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Negara disampaikan kepada Kepala Biro Pengaduan Masyarakat.
2. Kepala Biro Pengaduan Masyarakat dapat mendelegasikan wewenang kepada koordinator tim pemantauan terkait untuk menindaklanjutinya.
3. Koordinator bersama tim pemantauan terkait menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.