



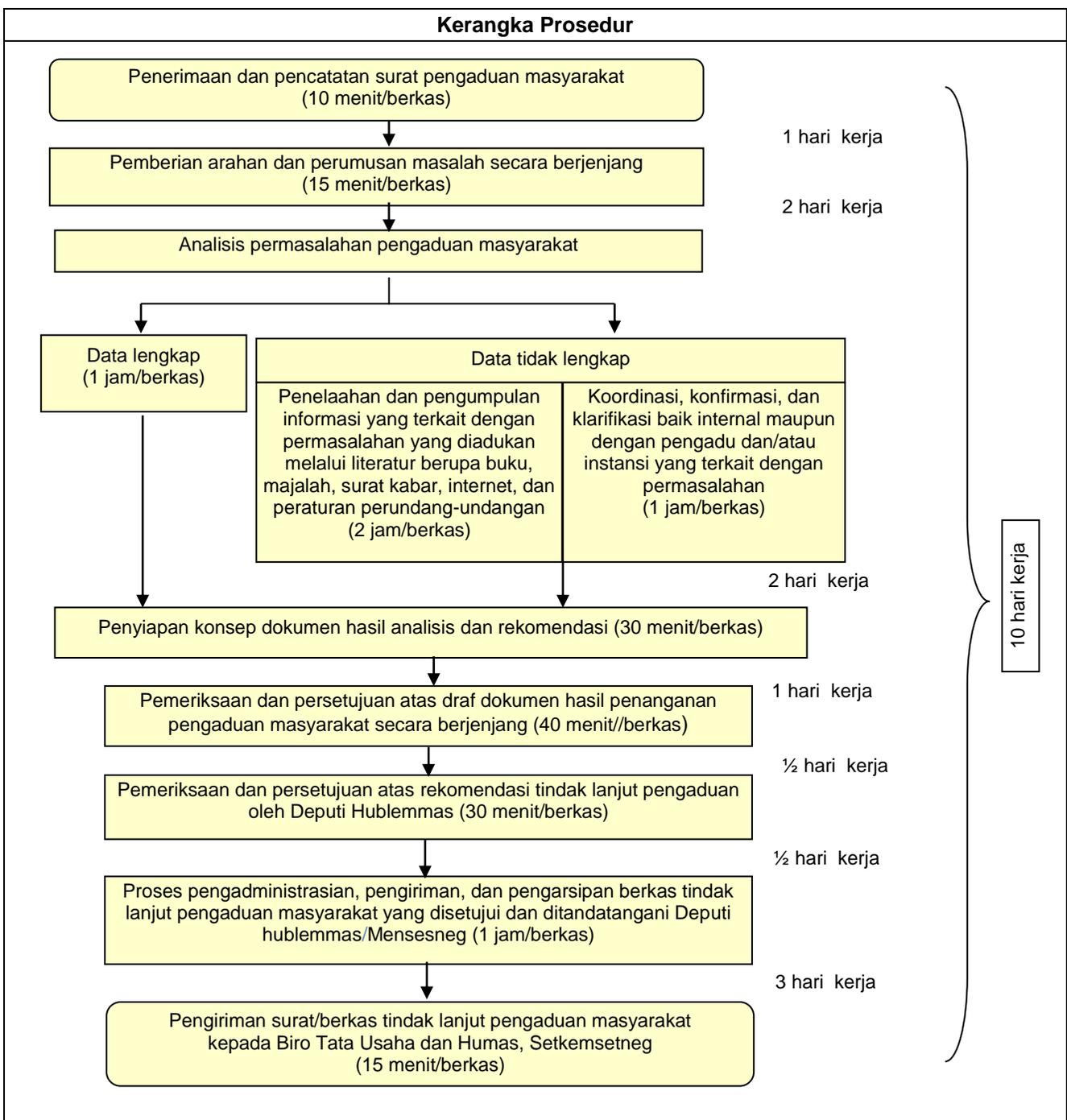
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI
DEPUTI BIDANG HUBUNGAN KELEMBAGAAN
DAN KEMASYARAKATAN

Jalan Veteran III, Jakarta 10110, Telepon (021) 3520358
 Faksimile (021) 3848383, Situs: www.setneg.go.id

SOP NO. 304/2012	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	TANGGAL DITETAPKAN
DUMAS		28 DESEMBER 2012

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA

Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah 3. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 2 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara 4. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 21 Tahun 2011 tentang Penyusunan dan Evaluasi Standard Operating Procedures Kementerian Sekretariat Negara
-------------	---



Uraian Prosedur

1. Staf Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat menerima dan mencatat surat pengaduan yang telah mendapat arahan Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Kementerian Sekretariat Negara, dan menyampaikannya kepada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat (10 menit/berkas).
2. Pemberian arahan dan perumusan masalah secara berjenjang
 - a. Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat memberikan arahan kepada Kepala Bidang untuk menindaklanjuti surat pengaduan dari masyarakat (5 menit/berkas).
 - b. Kepala Bidang menugaskan Kepala Subbidang untuk memproses surat pengaduan (5 menit/berkas).
 - c. Kepala Subbidang menugaskan Analis untuk menganalisis surat pengaduan (5 menit/berkas).

Arahan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat kepada Kepala Bidang dan penugasan Kepala Bidang kepada Kepala Subbidang diinput terlebih dahulu ke dalam *database* oleh Pengolah Data, berdasarkan klasifikasi dan kategori perumusan penanganan masalah sebagai berikut:

a. Klasifikasi pengaduan

1) 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. Umum

2) Kewenangan penanganan masalah:
Pusat dan Daerah

3) Demografi asal surat/berkas:

- | | | |
|---------------------|------------------------|---------------------|
| 1. Aceh | 14. DI 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 | |

b. Kategori perumusan penanganan masalah pengaduan:

- 1) Penyampaian rekomendasi adalah kegiatan lanjutan dari analisis masalah pengaduan yang wajib dilakukan oleh Menteri Sekretaris Negara/Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan/Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat untuk meminta instansi/lembaga tingkat pusat dan/atau tingkat daerah agar menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara.
- 2) Monitor adalah kegiatan penanganan surat/berkas pengaduan masyarakat yang ditujukan dan/atau ditembuskan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara serta permasalahan dalam pengaduan yang berdasarkan analisis cukup sensitif dengan status belum perlu ditindaklanjuti.
- 3) Ucapan Terima Kasih adalah surat tanggapan dari Kementerian Sekretariat Negara atas surat/berkas pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara, yang isinya mengenai saran, ide, dan masukan atau respon/jawaban dari instansi terkait dan perorangan serta publik yang didasarkan pada analisis untuk perlu dijawab.

- 4) Untuk Diketahui/dicatat adalah kegiatan penanganan surat/berkas pengaduan masyarakat yang ditujukan dan/atau ditembuskan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara serta berdasarkan hasil analisis belum perlu ditindaklanjuti.
3. Analisis Pengaduan Masyarakat melaksanakan pengecekan dan analisis sebagai berikut:
 - a. Apabila data lengkap (1 jam):
 - merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;
 - b. Apabila data tidak lengkap (1-2 jam):
 - melakukan penelaahan dan pengumpulan informasi yang terkait dengan permasalahan, melalui literatur berupa buku, majalah, surat kabar, internet, dan peraturan perundang-undangan;
 - jika diperlukan melakukan koordinasi/konfirmasi/klarifikasi terhadap berkas pengaduan masyarakat, baik internal maupun dengan pengadu dan/atau instansi yang terkait dengan permasalahan yang disampaikan;
 - merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima.
 4. Analisis Pengaduan Masyarakat menyiapkan konsep dokumen hasil analisis pengaduan masyarakat berupa kesimpulan dan rekomendasi penyelesaian atas permasalahan pengaduan masyarakat, berdasarkan 4 kategori perumusan penanganan masalah pengaduan (30 menit).
 5. Pemeriksaan dan persetujuan atas draf dokumen hasil penanganan pengaduan masyarakat
 - a. Kepala Subbidang memeriksa draf dokumen hasil penanganan pengaduan masyarakat serta menyampaikannya kepada Kepala Bidang (15 menit).
 - b. Kepala Bidang memeriksa draf dokumen hasil penanganan pengaduan masyarakat serta menyampaikannya kepada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat (15 menit).
 - c. Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat memeriksa draf dokumen hasil penanganan pengaduan masyarakat dan membubuhkan paraf pada draf rekomendasi, serta menyampaikannya kepada Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan (10 menit).
 6. Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan memeriksa draf dokumen hasil penanganan pengaduan masyarakat dan memberikan persetujuan/arahan (30 menit). Dalam hal surat pengaduan bersifat sangat penting dan memiliki cakupan substansi yang strategis, surat tindak lanjut dapat ditandatangani oleh Menteri Sekretaris Negara.
 7. Proses pengadministrasian, pengiriman, dan pengarsipan berkas tindak lanjut pengaduan masyarakat yang disetujui dan ditandatangani Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan, meliputi penggandaan berkas, penomoran surat, pembuatan amplop dan pengiriman berkas kepada Biro Tata Usaha dan Humas Kementerian Sekretariat Negara (1 jam/berkas).
 8. Surat/berkas tindak lanjut pengaduan masyarakat yang telah disetujui dan ditandatangani Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan dikirim dari Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat kepada Biro Tata Usaha dan Humas, Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara yang selanjutnya akan disampaikan/diteruskan kepada instansi terkait.