



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 1632 -

4. Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat

- a. Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

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

**BAGIAN KESATU
PENDAHULUAN**

A. Dasar Hukum

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 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia
4. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 2 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara

B. Latar Belakang

Dalam rangka menyiapkan bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan kebijakan/keputusan atas surat pengaduan dari masyarakat yang ditujukan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara, perlu dilakukan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara. Agar kegiatan penanganan pengaduan tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif, efisien, tepat sasaran, dan akuntabel, maka diperlukan standar pelayanan.

C. Maksud ...



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 1633 -

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan serta sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem dan meningkatkan kinerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat dalam melakukan penanganan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat secara terencana sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, sehingga dapat memberikan bahan pertimbangan yang akurat bagi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan, Menteri Sekretaris Negara, dan Presiden/Wakil Presiden dalam mengambil kebijakan/keputusan yang tepat terkait dengan surat pengaduan dari masyarakat.

D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara adalah Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.
2. Pelaksana pelayanan adalah seluruh pejabat dan pegawai di lingkungan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat yang secara teknis dan administratif memiliki tugas dan tanggung jawab langsung menangani pengaduan masyarakat.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, tertib, terkoordinasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
5. Pengguna pelayanan adalah Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan, Menteri Sekretaris Negara, dan Presiden/Wakil Presiden.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah dokumen hasil penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan, Menteri Sekretaris Negara, dan Presiden/Wakil Presiden, yang terdiri dari:

a. laporan ...



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 1634 -

- a. laporan hasil analisis dan rekomendasi penanganan pengaduan masyarakat;
 - b. surat tindak lanjut ke instansi terkait dan surat tanggapan kepada pengadu;
 - c. laporan hasil koordinasi/pemantauan/klarifikasi tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. laporan bulanan/semesteran/tahunan penanganan pengaduan masyarakat;
 - e. buletin (*newsletter*) penanganan pengaduan masyarakat.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah sebagai bahan pertimbangan bagi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan, Menteri Sekretaris Negara, dan Presiden/Wakil Presiden dalam pengambilan kebijakan/keputusan terkait dengan penanganan pengaduan masyarakat.
8. Definisi peristilahan
Pengaduan masyarakat adalah keluhan, pengaduan, sumbang pikiran, gagasan, atau saran yang disampaikan oleh masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara secara tertulis.
9. Standar kompetensi pelaksana:
- a. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat
 - b. Memahami psikologi individu/massa
 - c. Mampu menganalisis dan menyusun rekomendasi tindak lanjut pengaduan masyarakat
 - d. Mampu melakukan koordinasi dengan instansi terkait
 - e. Mampu berkomunikasi dengan baik
 - f. Menguasai manajemen kearsipan
 - g. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office dan internet

BAGIAN ...

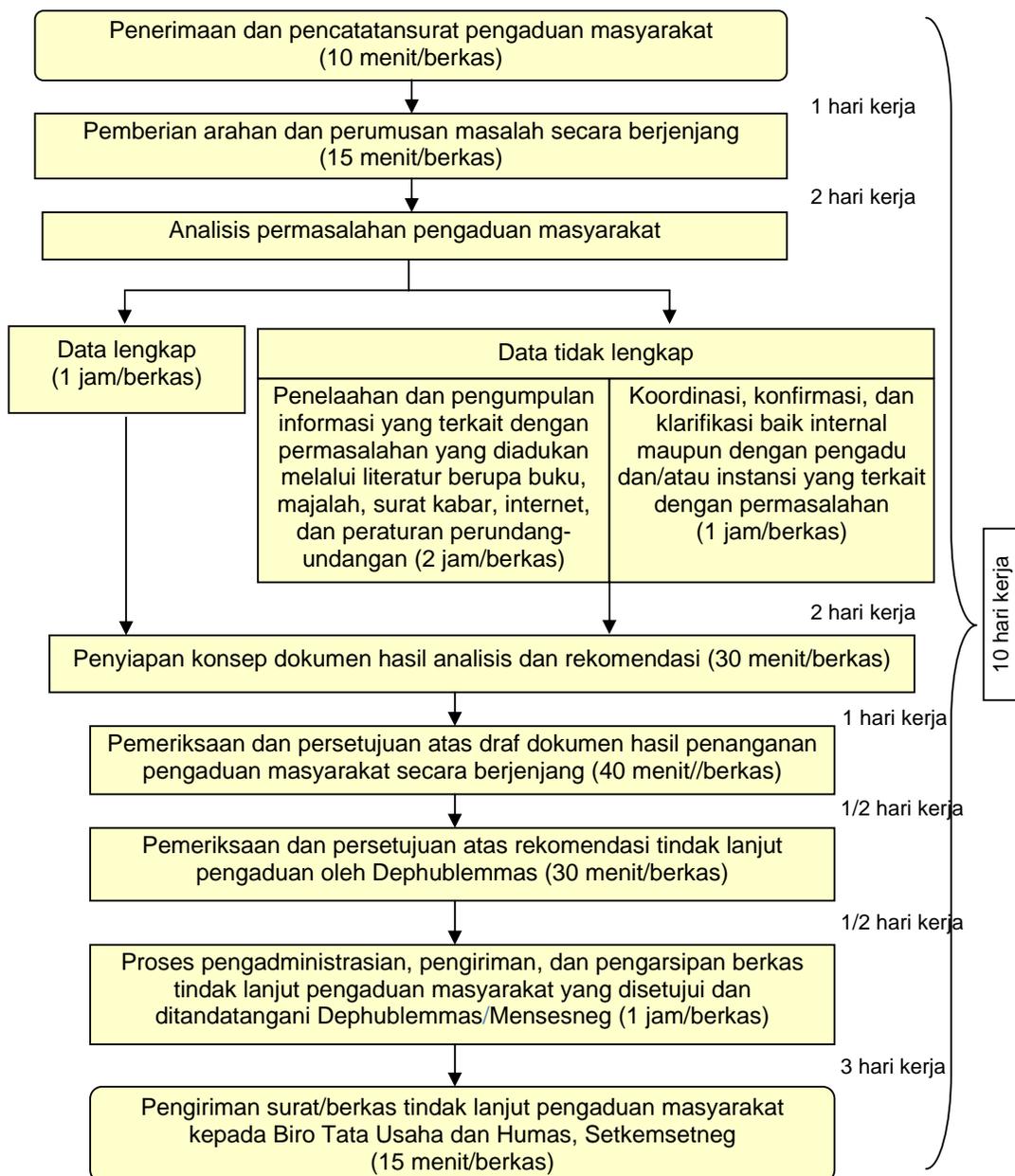


MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 1635 -

BAGIAN KEDUA
KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur



B. Prosedur ...



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 1636 -

B. Prosedur Pelayanan

1. Sekretaris/staf Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat menerima dan mencatat surat pengaduan yang telah mendapat arahan Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Kementerian Sekretariat Negara, dan menyampaikannya kepada Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat (10 menit/berkas).
2. Pemberian arahan dan perumusan masalah secara berjenjang
 - a. Asisten Deputy 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 Deputy 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 ...



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 1637 -

- 3) Demografi asal surat/berkas:
- | | | |
|---------------------|------------------------|---------------------|
| 1. NAD | 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) Tindak lanjut adalah kegiatan lanjutan dari analisis masalah pengaduan yang wajib dilakukan oleh Menteri Sekretaris Negara/Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Masyarakat/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 ditunjukkan 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 bersifat lokal kedaerahan dan berdasarkan analisis belum perlu ditindaklanjuti.



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 1638 -

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 ...



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 1639 -

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.

C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - a. Adanya pengaduan tertulis dari masyarakat yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara
 - b. Surat/berkas pengaduan harus dilengkapi dengan nama jelas, alamat, tanda tangan pengadu, bukti atau data pendukung yang menguatkan pengaduan
 - c. Adanya arahan dari Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan/Menteri Sekretaris Negara untuk menindaklanjuti pengaduan
 - d. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:
Pengguna pelayanan berkepentingan terhadap hasil penanganan pengaduan masyarakat.

D. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Alat tulis kantor, komputer/notebook, printer, scanner, mesin fotokopi, telepon, mesin faksimile, LCD projector, internet, kendaraan roda dua, kendaraan roda empat, alat rekaman, kotak saran, ruang penyimpanan arsip, dan ruang pengaduan

E. Biaya ...



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 1640 -

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat Pelayanan

Pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dilaksanakan di Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan.

G. Peringatan

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

H. Jadwal Pelayanan

Pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian 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 berkaitan dengan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara disampaikan kepada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.
2. Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat dapat mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bidang terkait untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bidang terkait bersama Kepala Subbidang terkait dan analis/staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

b. Standar ...