



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 1641 -

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

**STANDAR PELAYANAN  
PEMANTAUAN TINDAK LANJUT 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 14 Tahun 2008 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Sekretariat Negara Republik Indonesia
5. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 2 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara

**B. Latar Belakang**

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

**C. Maksud ...**



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 1642 -

**C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan Standar Pelayanan Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dan sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai pelaksanaan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem dan meningkatkan kinerja Asisten Deputi 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 pemantauan tindak lanjut 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 laporan hasil pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat kepada Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan, Menteri Sekretaris Negara, dan Presiden/Wakil Presiden.

7. Kemanfaatan ...



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 1643 -

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.
8. Definisi peristilahan:
  - a. Pengaduan masyarakat adalah keluhan, pengaduan, sumbang pikiran, gagasan, atau saran yang bersifat membangun yang disampaikan oleh masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara secara tertulis.
  - 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.
9. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Memahami substansi permasalahan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti
  - b. Memahami tugas dan fungsi Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat dan instansi yang menangani tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat
  - c. Mampu bekerja sama dalam tim
  - d. Mampu melaksanakan pemantauan tindak lanjut berdasarkan prinsip penanganan pengaduan masyarakat (obyektifitas, koordinasi, efektifitas, efisiensi, akuntabilitas, kerahasiaan dan transparan)
  - e. Memiliki kemampuan melakukan koordinasi dan memimpin rapat dengan instansi dan pihak lain yang terkait dalam penanganan pengaduan masyarakat
  - f. Mampu menyusun laporan dengan baik dan benar sesuai dengan standar yang telah ditentukan
  - g. Mampu mempresentasikan hasil pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat dengan menggunakan teknologi terkini

**BAGIAN ...**

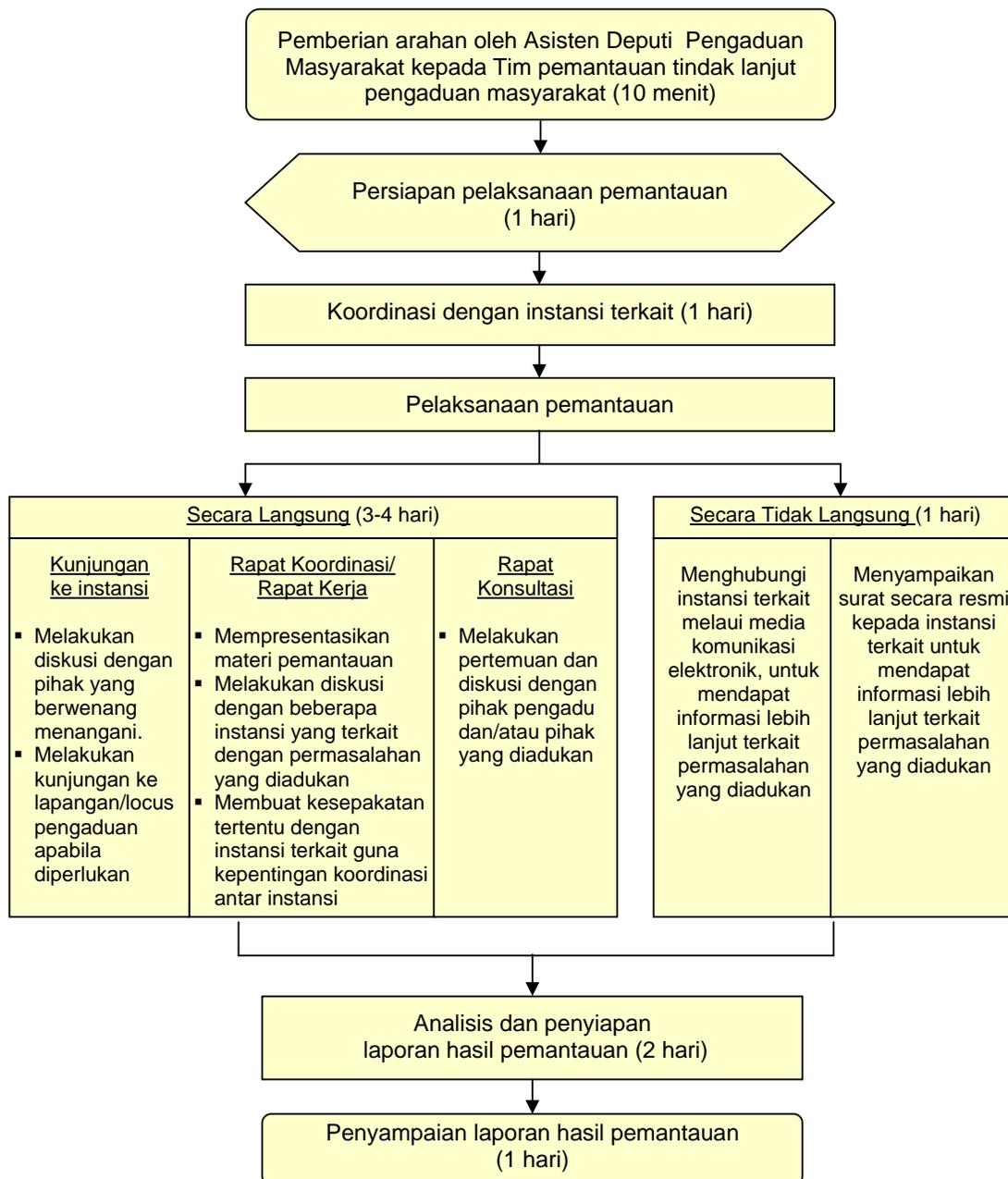


MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 1644 -

**BAGIAN KEDUA**  
**KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN**

**A. Kerangka Prosedur**



**B. Prosedur ...**



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 1645 -

**B. Prosedur Pelayanan**

1. Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat (selanjutnya disebut Asdep) memberikan arahan dan persetujuan kepada Tim Pemantauan terkait untuk melaksanakan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat (10 menit), berdasarkan:
  - a. program kerja yang telah disusun.
  - b. database terkait tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat yang belum maupun yang telah mendapatkan tanggapan dari instansi terkait.

Untuk pemantauan yang dilakukan oleh Asdep, dilakukan dengan mendapatkan arahan dan/atau persetujuan Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan (selanjutnya disebut Deputi).

2. Persiapan pelaksanaan pemantauan (1 hari)
  - a. Untuk pemantauan secara langsung:
    - 1) Tim yang akan melakukan pemantauan menyiapkan konsep memorandum Asdep kepada Deputi perihal usulan rencana pelaksanaan kegiatan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat ke instansi terkait dengan mencantumkan cakupan pelaksanaan pemantauan yang meliputi:
      - a) Tujuan perjalanan dinas harus jelas.
      - b) Partner/pasangan kerja di instansi yang dituju.
      - c) Mekanisme kunjungan kerja dapat berupa rapat koordinasi, klarifikasi, pemutakhiran data, dll.
      - d) Prospek hasil kunjungan kerja.
      - e) Prospek hubungan dengan instansi terkait yang dikunjungi.
      - f) Matriks data surat tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat yang akan diklarifikasi.
    - 2) Tim yang akan melakukan pemantauan menyiapkan konsep surat perintah penugasan untuk mendapatkan persetujuan/ penandatanganan Asdep (untuk pemantauan yang dilakukan jenjang Kepala Bidang ke bawah) atau penandatanganan oleh Pejabat Pembuat Komitmen (untuk pemantauan yang dilakukan oleh Asdep).
    - 3) Tim yang akan melakukan pemantauan menyiapkan konsep memorandum permohonan fasilitas perjalanan dinas dari Pejabat Pembuat Komitmen kepada Kepala Biro Keuangan.
  - b. Untuk pemantauan secara tidak langsung, dilakukan penyiapan berkas yang akan diklarifikasi.

3. Tim ...



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 1646 -

3. Tim yang akan melakukan pemantauan berkoordinasi dengan instansi terkait (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) Tim pemantauan menyampaikan tugas dan fungsi Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat
    - 2) Tim pemantauan melakukan diskusi dengan instansi/pihak yang berwenang menangani dan apabila diperlukan dapat melakukan kunjungan ke lapangan atau *locus* pengaduan.
    - 3) Tim pemantauan melakukan rapat koordinasi/rapat kerja dengan presentasi tentang materi pemantauan, berdiskusi dengan beberapa instansi yang terkait dengan permasalahan yang diadukan, dan membuat kesepakatan tertentu dengan instansi terkait dalam menangani pengaduan.
    - 4) Tim pemantauan melakukan 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 hari)
    - 1) Analis/Kasubid/Kabid menghubungi instansi terkait melalui media komunikasi elektronik untuk mendapat informasi lebih lanjut terkait permasalahan dalam pengaduan
    - 2) Asdep menyampaikan surat secara resmi kepada instansi terkait untuk mendapatkan informasi lebih lanjut terkait permasalahan dalam pengaduan
5. Analisis dan penyiapan laporan hasil pemantauan (2 hari)

Tim pemantauan melakukan analisis dan menyusun laporan hasil pemantauan yang telah dilakukan, baik laporan yang berkaitan dengan substansi maupun laporan keuangan
6. Penyampaian laporan hasil pemantauan (1 hari).
  - a. Tim pemantauan menyampaikan laporan hasil pemantauan yang bersifat substansi kepada Asdep (untuk pemantauan yang dilakukan jenjang Kepala Bidang ke bawah) atau kepada Deputi (untuk pemantauan yang dilakukan Asdep).

Laporan ...



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 1647 -

Laporan hasil pemantauan ini selanjutnya wajib dijadikan salah satu data dalam penyusunan laporan bulanan/semesteran/tahunan kepada Menteri Sekretaris Negara dan Presiden/Wakil Presiden.

- b. Tim pemantauan menyampaikan pertanggungjawaban keuangan kepada Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) melalui Bendahara Pengeluaran Pembantu (BPP) Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Kementerian Sekretariat Negara.

**C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya arahan/persetujuan dari Asdep atau Deputi untuk melaksanakan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat
  - b. Adanya surat perintah yang ditandatangani Asdep atau PPK 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
3. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:

Berkepentingan terhadap hasil pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat

**D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer/notebook, printer, scanner, mesin fotokopi, telepon, mesin faksimile, LCD projector, internet, kendaraan/alat transportasi

**E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

**F. Tempat Pelayanan**

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

**G. Peringatan ...**



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 1648 -

**G. Peringatan**

Penyimpangan dalam melakukan kegiatan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat dapat mengakibatkan pencemaran nama baik instansi Kementerian 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. Mekanisme Penanganan Atas Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/Keluhan/masukan yang berkaitan dengan pelayanan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara disampaikan kepada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.
2. Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat dapat mendelegasikan wewenang kepada Koordinator Tim Pemantauan terkait untuk menindaklanjutinya.
3. Koordinator Tim bersama Anggota Tim Pemantauan terkait menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.