



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI

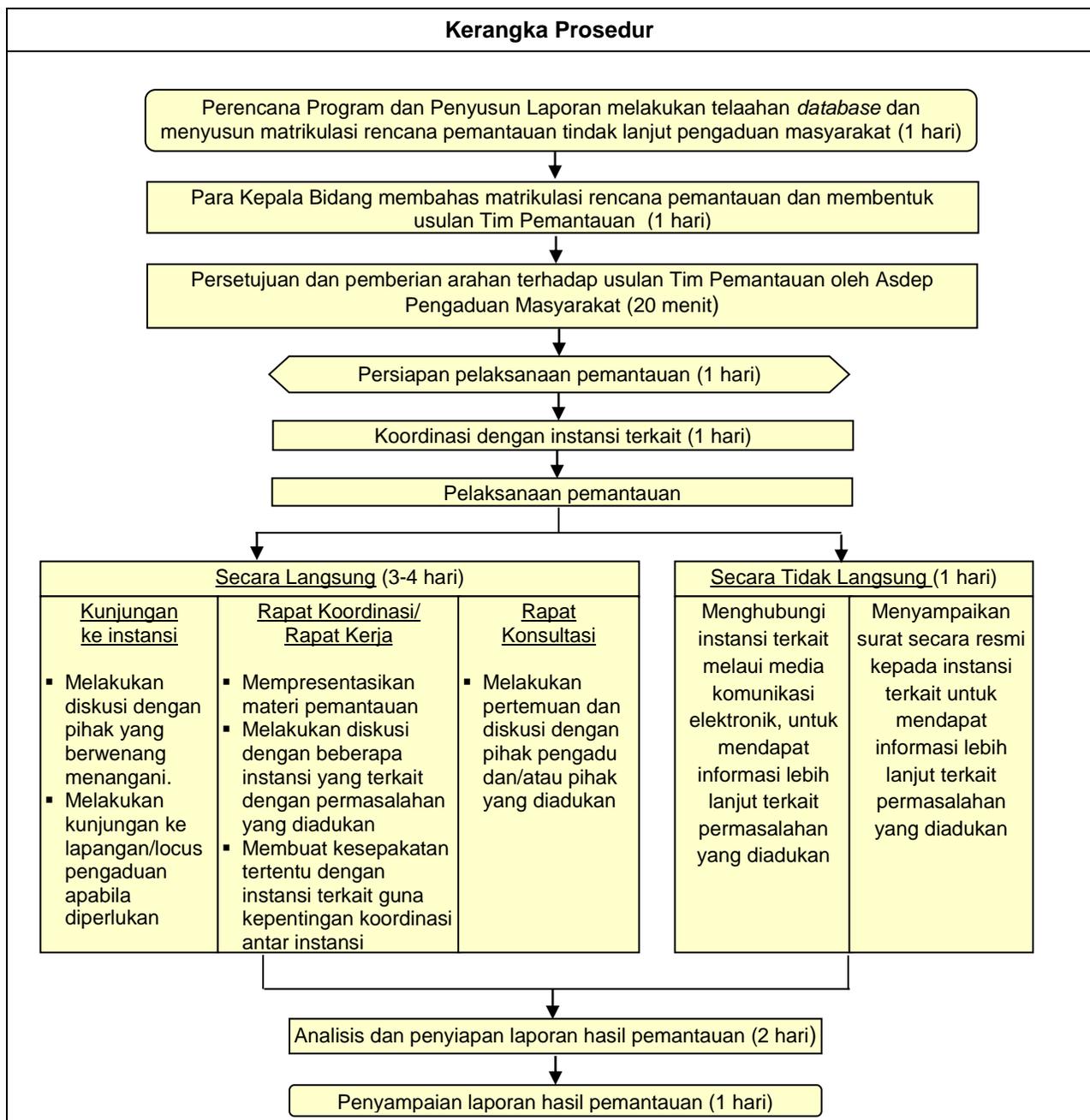
DEPUTI BIDANG HUBUNGAN KELEMBAGAAN DAN KEMASYARAKATAN

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

SOP NO. 305/2012	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	TANGGAL DITETAPKAN
DUMAS		28 DESEMBER 2012

PEMANTAUAN TINDAK LANJUT 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. Perencana Program dan Penyusun Laporan melakukan telaahan terhadap *database* tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat baik yang belum maupun yang telah mendapatkan tanggapan dari instansi terkait, yang selanjutnya menyusun matrikulasi rencana pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat tersebut dan menyampaikannya kepada Kepala Subbidang untuk diteruskan kepada Kepala Bidang (1 hari).
2. Kepala Subbidang beserta Kepala Bidang terkait melakukan pembahasan atas matrikulasi rencana pemantauan, serta mengajukan usulan pembentukan Tim Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat kepada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat (Asdep Dumas) untuk mendapatkan persetujuan (1 hari).
3. Asdep Dumas memberikan arahan dan persetujuan pembentukan Tim Pemantauan untuk melaksanakan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat (20 menit). Disamping berdasarkan hasil telaahan terhadap *database* tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat, pembentukan Tim juga dapat berdasarkan program kerja yang telah disusun. Terhadap pemantauan dan atau rapat koordinasi yang dilaksanakan oleh Asdep Dumas, dilakukan dengan mendapatkan arahan dan/atau persetujuan Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan (Deputi Hublemmas)
4. 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.
5. 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.
6. 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/Kasubbid/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
7. 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
8. 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 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 Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara.

MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

SUDI SILALAH

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI
Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana,
dan Akuntabilitas Kinerja,



Djadjuk Natsir