

## **C. Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Kesejahteraan Rakyat**

### **1. Biro Agama dan Sosial**

Standar Pelayanan Pengamatan Perkembangan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Agama, Kependudukan, Keluarga Berencana, dan Sosial

## **STANDAR PELAYANAN PENGAMATAN PERKEMBANGAN PELAKSANAAN KEBIJAKAN PEMERINTAH DI BIDANG AGAMA, KEPENDUDUKAN, KELUARGA BERENCANA, DAN SOSIAL**

### **BAGIAN KESATU PENDAHULUAN**

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

1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2008
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

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

Guna memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi Biro Agama dan Sosial untuk melaksanakan pemberian dukungan pelaksanaan tugas Wakil Presiden dalam membantu Presiden menyelenggarakan tugas kenegaraan dan pemerintahan, perlu didukung oleh pengamatan pelaksanaan kebijakan pemerintah di bidang agama, kependudukan, keluarga berencana, dan sosial. Agar pelaksanaan pengamatan tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka perlu disusun standar pelayanan.

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

Maksud penetapan standar pelayanan pengamatan perkembangan pelaksanaan kebijakan pemerintah di bidang agama, kependudukan, keluarga berencana, dan sosial adalah untuk menyediakan informasi secara jelas dan pasti mengenai mekanisme pelayanan pengamatan pelaksanaan kebijakan pemerintah di bidang agama, kependudukan, keluarga berencana, dan sosial.

Tujuannya adalah untuk memberikan masukan kepada Wakil Presiden berupa laporan pengamatan perkembangan pelaksanaan kebijakan pemerintah di bidang agama, kependudukan, keluarga berencana, dan sosial, sebagai bahan penyiapan kebijakan Pemerintah.

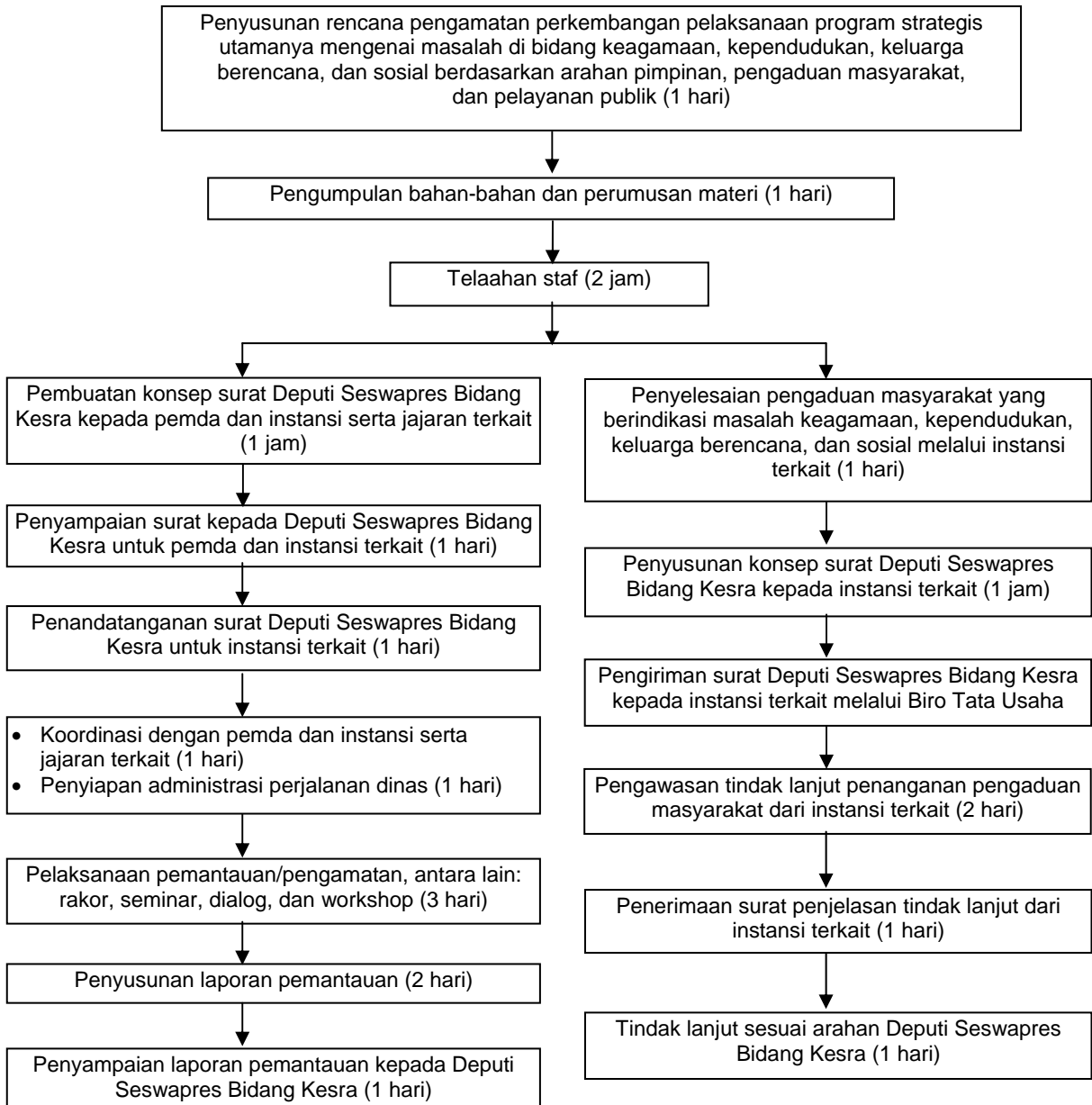
**D. Ruang ...**

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

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pengamatan perkembangan pelaksanaan kebijakan pemerintah di bidang agama, kependudukan, keluarga berencana, dan sosial adalah Biro Agama dan Sosial.
2. Pelaksana pelayanan adalah para pejabat dan pegawai pada Biro Agama dan Sosial yang secara teknis dan administratif memiliki tugas dan tanggung jawab langsung melaksanakan pengamatan perkembangan pelaksanaan kebijakan pemerintah di bidang agama, kependudukan, keluarga berencana, dan sosial.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Agama dan Sosial.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam pengamatan perkembangan pelaksanaan kebijakan di bidang agama, kependudukan, keluarga berencana, dan sosial sehingga proses penyelenggaraannya dapat dilakukan dengan lancar, efektif, dan efisien.
5. Pengguna pelayanan adalah Deputy Sekretaris Wakil Presiden Bidang Kesejahteraan Rakyat, Sekretaris Wakil Presiden, dan Wakil Presiden dan/atau instansi dan unit kerja terkait, serta masyarakat yang membutuhkan.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah laporan yang berkaitan dengan penanganan pengamatan/pemantauan perkembangan pelaksanaan kebijakan Pemerintah di bidang agama, kependudukan, keluarga berencana, dan sosial.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terwujudnya masukan kepada Wakil Presiden sebagai bahan penyiapan kebijakan di bidang agama, kependudukan, keluarga berencana, dan sosial.
8. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Mampu menyusun rencana kerja, mengolah data dan informasi, melaksanakan pengamatan, analisis, evaluasi, dan pembuatan laporan pemantauan di bidang agama, kependudukan, keluarga berencana, dan sosial
  - b. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office (Ms Word, Ms Excel, dan Ms Power Point) dan internet
  - c. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



## **B. Prosedur Pelayanan**

1. Menyusun program kerja (1 hari):
  - a. Menerima pengaduan dari masyarakat terkait masalah program monitoring dan evaluasi terpadu, serta pengembangan model kerukunan umat beragama
  - b. Mengkaji peraturan perundang-undangan yang berkaitan, untuk dilakukan pemantauan pelaksanaan kebijakan pemerintah di bidang agama, kependudukan, keluarga berencana, dan sosial
  - c. Menerima arahan pimpinan untuk melaksanakan pemantauan pelaksanaan kebijakan pemerintah di bidang agama, kependudukan, keluarga berencana, dan sosial
2. Mengumpulkan bahan-bahan dan merumuskan materi pemantauan (1 hari):
  - a. Menugaskan staf untuk mencari data-data/dokumen yang berkaitan dengan bahan pemantauan
  - b. Mengkompilasi data-data untuk dijadikan bahan telaahan
3. Melaksanakan telaahan staf (2 jam)
4. Tindak lanjut pengaduan masyarakat:
  - a. Pemantauan:
    - 1) Membuat konsep surat Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Kesejahteraan Rakyat kepada instansi terkait (1 jam)
    - 2) Menyampaikan surat kepada Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Kesejahteraan Rakyat (1 hari)
    - 3) Penandatanganan surat Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Kesejahteraan Rakyat (1 jam)
    - 4) Koordinasi dan mengirim surat kepada pemerintah daerah, instansi, dan jajaran terkait (1 hari), serta penyiapan administrasi perjalanan dinas (1 hari)
    - 5) Melaksanakan pemantauan (3 hari):
      - a) Mengunjungi Gubernur/Sekretaris Daerah Provinsi atau Bupati/Walikota/Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota untuk menyampaikan maksud dan tujuan pemantauan
      - b) Melaksanakan pengamatan perkembangan pelaksanaan program strategis, utamanya mengenai masalah di bidang keagamaan, kependudukan, keluarga berencana, dan sosial serta penanganan pasca konflik dan bencana alam sekaligus penyerapan pandangan yang berkembang dikalangan pemerintah dan perkembangan umum yang timbul dan dihadapi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah
      - c) Mengunjungi instansi dan jajaran terkait untuk mengetahui permasalahan yang ada dan melakukan rapat koordinasi dengan pemerintah daerah
    - 6) Menyusun laporan hasil pemantauan dari Kepala Biro Agama dan Sosial kepada Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Kesejahteraan Rakyat (2 hari)

7) Menyampaikan ...

7) Menyampaikan laporan hasil pemantauan kepada Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Kesejahteraan Rakyat (1 hari)

b. Penyelesaian pengaduan masyarakat:

- 1) Membuat konsep surat Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Kesejahteraan Rakyat kepada instansi terkait (1 jam)
- 2) Penandatanganan surat Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Kesejahteraan Rakyat (1 jam)
- 3) Mengirimkan surat Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Kesejahteraan Rakyat kepada instansi terkait, melalui Biro Tata Usaha
- 4) Mengawasi penanganan pengaduan masyarakat dari instansi terkait (2 hari)
- 5) Menerima surat penjelasan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dari instansi terkait, yang disampaikan kepada Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Kesejahteraan Rakyat (1 hari)
- 6) Tindak lanjut penjelasan instansi terkait sesuai dengan arahan Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Kesejahteraan Rakyat (1 hari)

### **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya surat pengaduan masyarakat untuk melaksanakan tindak lanjut pengaduan masyarakat
  - b. Adanya arahan pimpinan dalam bentuk disposisi/lisan untuk melaksanakan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat
  - c. Adanya bahan/dokumen yang terkait dengan materi pemantauan
  - d. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:

Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Kesejahteraan Rakyat dan/atau Sekretaris Wakil Presiden memberikan disposisi untuk melaksanakan pemantauan.

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

Alat tulis kantor, komputer, printer, notebook, LCD projector, kamera digital, dan kendaraan roda empat

### **E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

### **F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan pengamatan perkembangan pelaksanaan kebijakan di bidang agama, kependudukan, keluarga berencana, dan sosial diselenggarakan di Biro Agama dan Sosial, Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Kesejahteraan Rakyat.

### **G. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan pengamatan perkembangan pelaksanaan kebijakan di bidang agama, kependudukan, keluarga berencana, dan sosial diselenggarakan selama jam

kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

#### **H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan yang berkaitan dengan pelayanan pengamatan perkembangan pelaksanaan kebijakan pemerintah di bidang agama, kependudukan, keluarga berencana, dan sosial disampaikan kepada Kepala Biro Agama dan Sosial.
2. Kepala Biro Agama dan Sosial mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian terkait untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian dan Kepala Subbagian beserta staf terkait menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.