

- b. Standar Pelayanan Analisis Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Sekretariat Negara

STANDAR PELAYANAN ANALISIS PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT NEGARA

BAGIAN KESATU PENDAHULUAN

A. Dasar Hukum

1. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah sebagaimana yang telah disempurnakan dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2009
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

B. Latar Belakang

Dalam rangka menangani pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara, perlu dilakukan analisis surat pengaduan masyarakat. Agar kegiatan analisis pengaduan masyarakat dapat dilaksanakan dengan efektif, efisien, tepat sasaran, dan akurat, maka diperlukan standar pelayanan.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan standar pelayanan analisis pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Negara adalah untuk menyediakan pedoman secara jelas dan pasti bagi pelaksana pelayanan serta pengguna pelayanan mengenai mekanisme analisis pengaduan masyarakat.

Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem kinerja Biro Pengaduan Masyarakat dalam melakukan analisis pengaduan masyarakat secara terencana sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku, sehingga dapat memberikan bahan pertimbangan yang akurat bagi Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan/Menteri Sekretaris Negara/Presiden dalam mengambil kebijakan yang tepat.

D. Ruang ...

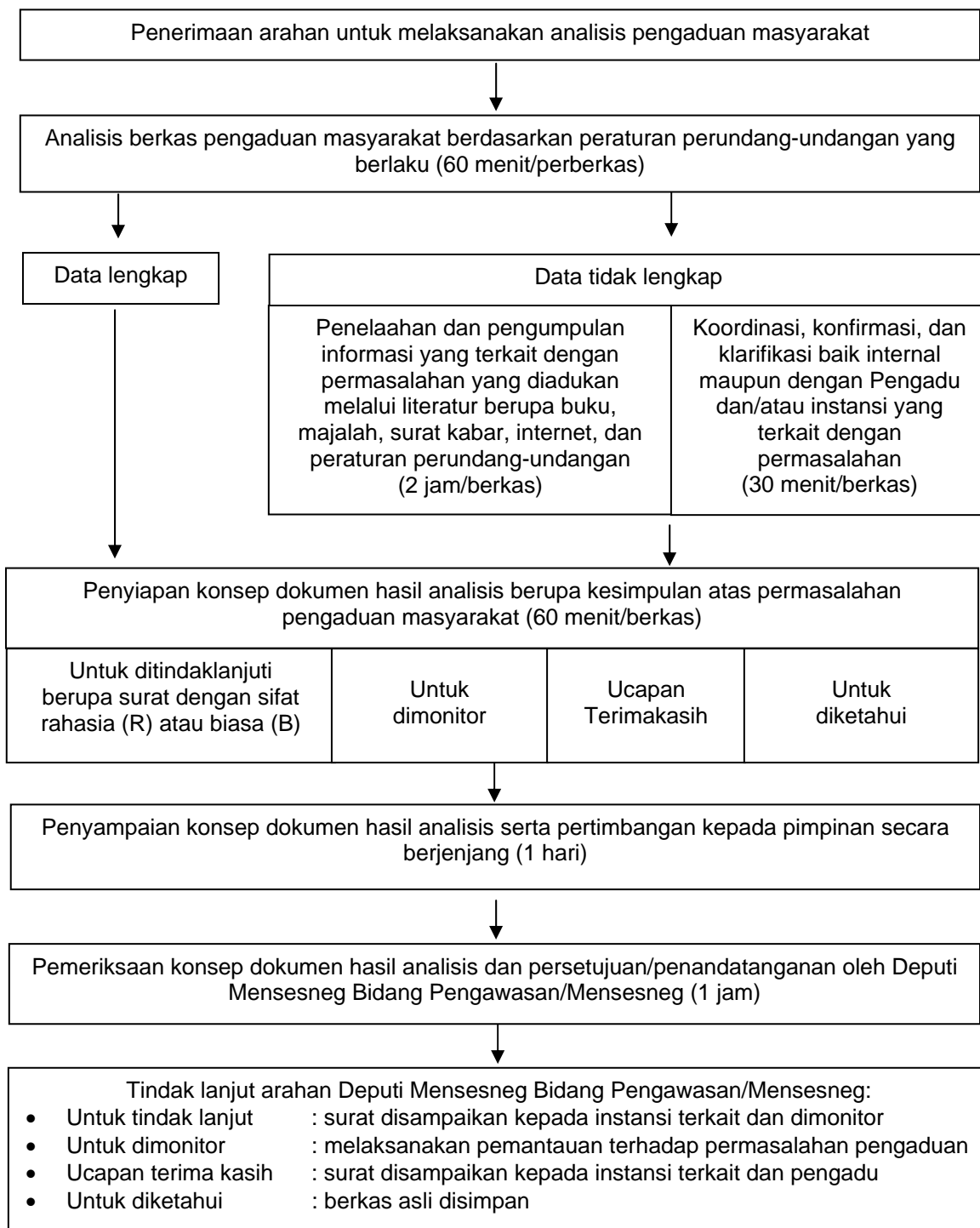
D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan analisis pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Negara adalah Biro Pengaduan Masyarakat.
2. Pelaksana pelayanan adalah seluruh pejabat dan pegawai di lingkungan Biro Pengaduan Masyarakat yang secara teknis dan administratif memiliki tugas dan tanggung jawab langsung menangani analisis pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Pengaduan Masyarakat.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya pelaksanaan kegiatan analisis pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, tertib, terkoordinasi, dan dapat dipertanggungjawabkan.
5. Pengguna pelayanan adalah Deputy Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan, Menteri Sekretaris Negara, dan Presiden.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah dokumen hasil analisis pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Deputy Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan/Menteri Sekretaris Negara/Presiden.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah sebagai bahan pertimbangan bagi Deputy Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan/Menteri Sekretaris Negara/Presiden dalam pengambilan kebijakan terkait dengan pengaduan masyarakat.
8. Definisi peristilahan
 - a. Pengaduan masyarakat adalah keluhan, pengaduan, sumbang pikiran, gagasan, atau saran yang bersifat membangun baik mengenai instansi pemerintah atau swasta yang disampaikan oleh masyarakat kepada Presiden atau Menteri Sekretaris Negara secara tertulis, yang merupakan bentuk penerapan pelaksanaan pengawasan masyarakat.
 - b. Analisis pengaduan masyarakat adalah kegiatan penelaahan untuk menguraikan dan memahami secara keseluruhan pokok permasalahan pengaduan masyarakat secara efektif, efisien, tepat sasaran dan akurat.
 - c. Pengadu adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan tertulis kepada Presiden atau Menteri Sekretaris Negara.
 - d. Yang diadukan adalah instansi terkait (pemerintah atau swasta), perorangan, atau publik.
9. Standar kompetensi pelaksana:
 - a. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan secara umum
 - b. Mampu menafsirkan dan mempresentasikan aturan-aturan yang berkaitan dengan peraturan perundang-undangan
 - c. Mampu menganalisis berkas pengaduan masyarakat berdasarkan prinsip penanganan pengaduan masyarakat (obyektivitas, koordinatif, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, kerahasiaan, dan transparan)

- d. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office dan internet
- e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik

BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur



B. Prosedur ...

B. Prosedur Pelayanan

1. Kepala Biro Pengaduan Masyarakat menerima arahan dari Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan untuk melaksanakan analisis pengaduan masyarakat, dan memberikan arahan secara berjenjang kepada staf untuk melaksanakannya.
2. Pejabat dan staf terkait melakukan analisis guna merumuskan inti masalah yang diadukan untuk menyiapkan formulasi laporan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (60 menit/berkas).
3. a. Apabila data yang disampaikan oleh Pengadu belum lengkap atau ada arahan dari pimpinan untuk dipelajari/telaah, maka:
 - 1) dilakukan observasi dan pengumpulan informasi yang terkait dengan permasalahan melalui literatur berupa buku, majalah, surat kabar, internet, dan peraturan perundang-undangan (2 jam/berkas);
 - 2) jika diperlukan, dilakukan koordinasi/konfirmasi/klarifikasi terhadap berkas pengaduan masyarakat, baik internal maupun dengan Pengadu dan/atau instansi yang terkait dengan permasalahan yang disampaikan (30 menit/berkas).b. Apabila data yang disampaikan oleh Pengadu sudah lengkap, maka proses selanjutnya langsung ke proses nomor 4 sampai dengan selesai.
4. Staf/Analisis menyiapkan konsep dokumen hasil analisis pengaduan masyarakat berupa kesimpulan atas permasalahan pengaduan masyarakat berdasarkan 4 kategori perumusan penanganan masalah pengaduan, yakni: untuk ditindaklanjuti, untuk dimonitor, untuk disampaikan ucapan terimakasih, dan untuk diketahui (60 menit/berkas).
 - a. Tindak lanjut: permasalahan disampaikan kepada instansi terkait untuk ditindaklanjuti, berupa surat dengan sifat rahasia (R) atau biasa (B)
 - b. Monitor: permasalahan cukup sensitif, pengulangan berkas pengaduan/tembusan dari instansi yang menangani, dan belum perlu ditindaklanjuti.
 - c. Ucapan terima kasih: surat disampaikan kepada instansi terkait/perorangan/publik atas saran, ide, dan masukan kepada Presiden/Menteri Sekretaris Negara atau atas respon/jawaban dari instansi terkait.
 - d. Untuk diketahui: permasalahan belum/tidak perlu ditindaklanjuti.
5. Konsep dokumen hasil analisis pengaduan masyarakat serta pertimbangan penyelesaian permasalahannya secara berjenjang disampaikan kepada Kepala Subbagian, Kepala Bagian, dan Kepala Biro Pengaduan Masyarakat, guna mendapat persetujuan yang selanjutnya diteruskan kepada Deputi Mensesneg Bidang Pengawasan/Menteri Sekretaris Negara (1 hari).
6. Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan/Menteri Sekretaris Negara memeriksa dan memberikan persetujuan terhadap konsep dokumen hasil analisis pengaduan masyarakat (1 jam).
7. Pejabat/pegawai menindaklanjuti arahan Deputi Mensesneg Bidang Pengawasan/Mensesneg:
 - a. Untuk tindak lanjut : surat dengan sifat rahasia (R) atau biasa (B) yang disampaikan kepada instansi terkait dan dimonitor
 - b. Untuk ...

- b. Untuk dimonitor : melaksanakan pemantauan terhadap permasalahan pengaduan
- c. Ucapan terima kasih : surat disampaikan kepada instansi terkait dan pengadu
- d. Untuk diketahui : berkas asli disimpan

C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - a. Adanya pengaduan tertulis dari masyarakat yang disampaikan kepada Presiden atau Menteri Sekretaris Negara, yang dilengkapi dengan nama jelas, alamat, tanda tangan pengadu serta bukti atau data pendukung yang menguatkan pengaduan
 - b. Adanya bukti identitas pengirim (nama jelas, alamat dan/atau bukti identitas pengadu) untuk pengaduan yang dikirim melalui surat elektronik
 - c. Adanya arahan dari Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan atau Mensesneg untuk menindaklanjuti pengaduan
 - d. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:

Pengguna pelayanan berkepentingan terhadap konsep dokumen hasil analisis pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Negara yang disampaikan pengadu kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara.

D. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Alat tulis kantor, komputer/notebook, printer, scanner, mesin fotokopi, telepon, mesin faksimil, LCD projector, mesin ketik, website, kendaraan roda dua, dan kendaraan roda empat

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat Pelayanan

Pelayanan analisis pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Negara dilaksanakan di Biro Pengaduan Masyarakat, Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan.

G. Peringatan

1. Ketidakhati-hatian dan ketidaktelitian dalam menganalisis data pengaduan masyarakat yang bersifat rahasia dapat mengakibatkan pencemaran nama baik bagi Pengadu, pihak yang diadukan, dan Presiden/instansi Sekretariat Negara.
2. Dalam hal kesalahan menganalisis data pengaduan masyarakat akan mengakibatkan kesalahan dalam proses penanganan yang diteruskan kepada instansi terkait.

H. Jadwal Pelayanan

Pelayanan analisis pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Negara dilaksanakan pada jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

I. Penanganan ...

I. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan analisis pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Negara disampaikan kepada Kepala Biro Pengaduan Masyarakat.
2. Kepala Biro Pengaduan Masyarakat dapat mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian terkait untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian dan Kepala Subbagian beserta staf terkait menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

SUDI SILALAH

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT NEGARA RI
Kepala Biro Organisasi dan Humas,



Djadjuk Natsir