
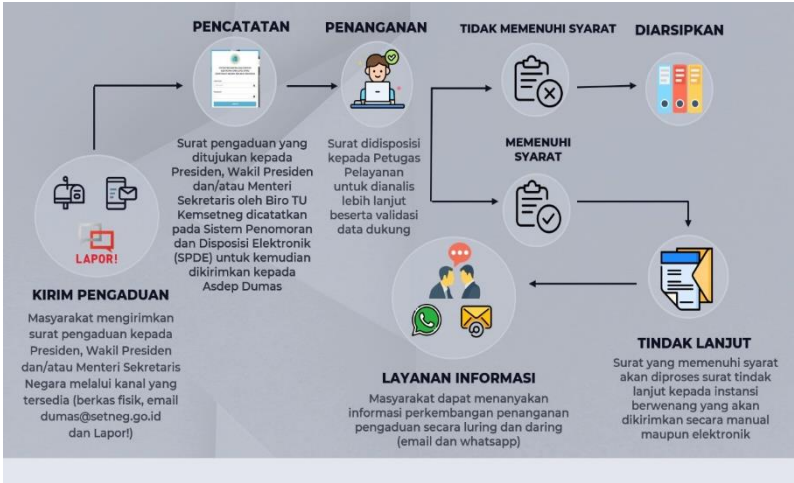


LAMPIRAN II
 SURAT KEPUTUSAN ASISTEN DEPUTI
 PENGADUAN MASYARAKAT
 NOMOR 04 TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR
 PELAYANAN PADA ASISTEN DEPUTI
 PENGADUAN MASYARAKAT

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--|
|  | STANDAR PELAYANAN | | No. Dok | |
| | PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT KEPADA PRESIDEN, WAKIL PRESIDEN, DAN MENTERI SEKRETARIS NEGARA | | Revisi Tgl Efektif | |
| A | Komponen Standard Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (Service Delivery) yang meliputi : | | | |
| NO | KOMPONEN | URAIAN | | |
| 1. | Persyaratan | 1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan: a. Adanya pengaduan tertulis dari masyarakat yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau 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; dan d. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing. 2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan: Pengguna pelayanan berkepentingan terhadap hasil penanganan pengaduan masyarakat. | | |

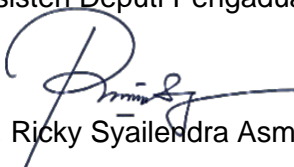
| | | |
|----|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat mengirimkan surat pengaduan melalui Biro Tata Usaha Kementerian Sekretariat Negara dan/atau email dumas@setneg.go.id, serta situs LapoR!. 2. Berkas surat pengaduan masyarakat akan dicatat pada Sistem Penomoran dan Disposisi Elektronik (SPDE), untuk kemudian dikirimkan kepada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat. 3. Surat didisposisi kepada pelaksana layanan untuk analisis lebih lanjut dan validasi data dukung. 4. Apabila berkas tidak memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti, akan diarsipkan. 5. Apabila berkas memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti, akan diproses surat tindak lanjut dan/atau koordinasi tindak lanjut kepada instansi terkait berwenang. 6. Masyarakat dapat menanyakan informasi perkembangan penanganan pengaduan secara luring dan daring (email dan WhatsApp).  |
| 3. | Waktu pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dilaksanakan pada jam kerja kedinasan. 2. Surat tindak lanjut akan diterbitkan paling lambat 14 hari kerja setelah surat pengaduan masyarakat diajukan secara lengkap. |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya (gratis) |
| 5. | Produk layanan | Formulir Informasi Perkembangan Penanganan Pengaduan Masyarakat |
| 6. | Pengelolaan pengaduan | Pengguna layanan dapat menghubungi melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Email: dumas@setneg.go.id 2. WhatsApp: 62 813-1899-4693 |

| B | Komponen Standard Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yang meliputi : | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2015 tentang Kementerian Sekretariat Negara; 4. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi Standar Pelayanan Kementerian Sekretariat Negara; 5. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. |
| 2. | Sarana dan Prasarana atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tulis kantor 2. Komputer 3. Laptop 4. Gawai/tablet 5. Printer 6. Mesin fotokopi 7. Telepon 8. Faksimile 9. Scanner 10. Tempat penyimpanan berkas 11. Kendaraan roda dua 12. Kendaraan roda empat |
| 3. | Kompetensi Pelaksana Layanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan : minimal SLTA Sederajat 2. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penanganan dan substansi pengaduan masyarakat. 3. Memahami psikologi individu/massa. 4. Mampu menganalisis, menyusun rekomendasi tindak lanjut pengaduan masyarakat, dan mengevaluasi hasil penanganan pengaduan masyarakat. 5. Mampu melakukan koordinasi dengan instansi terkait. |

| | | |
|----|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 6. Mampu berkomunikasi dengan baik. 7. Menguasai manajemen kearsipan. 8. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office dan internet. |
| 4. | Pengawas Internal | 1. Supervisi atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah. 3. Rapat koordinasi internal 4. Dilaksanakan secara kontinyu. 5. Pemberian teguran dan sanksi kepada pelaksana pelayanan yang tidak mematuhi standar pelayanan |
| 5. | Jumlah Pelaksana Layanan | 27 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pelayanan dilakukan sesuai kode etik penanganan pengaduan masyarakat (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah) |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Laporan hasil penanganan pengaduan yang disusun dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Dalam hal penanganan pengaduan memerlukan dukungan sumber data, maka sumber data tersebut dapat dipertanggungjawabkan. 3. Surat pengaduan masyarakat beserta laporan hasil penanganannya disimpan dan diarsipkan dengan baik. 4. Substansi pengaduan dan identitas baik pengadu maupun yang diadukan dijamin kerahasiaannya. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan | Evaluasi dilaksanakan secara berkala minimal sekali dalam setahun |

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 5 Juli 2021

Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat,


 Y. Ricky Syailendra Asmuni