



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT
NOMOR 04
TAHUN 2021

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT

- Menimbang : a. Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan dan akuntabel, guna memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan kepada Presiden, Wakil Presiden dan Menteri Sekretaris Negara, perlu dilakukan penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat. Agar penanganan tersebut dapat dilaksanakan dengan lancar, efektif, dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan;
- b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat;
- Mengingat : 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;

MEMUTUSKAN



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 5 Juli 2021

Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat,

Y. Ricky Syailendra Asmuni