

LAMPIRAN I  
SURAT KEPUTUSAN ASISTEN DEPUTI  
PENGADUAN MASYARAKAT  
NOMOR 4 TAHUN 2022  
TENTANG PENETAPAN STANDAR  
PELAYANAN PADA ASISTEN DEPUTI  
PENGADUAN MASYARAKAT

I. Gambaran Umum

Dalam rangka menyiapkan bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan kebijakan/keputusan atas surat pengaduan dari masyarakat yang ditujukan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara, perlu dilakukan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara. Agar kegiatan penanganan pengaduan tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif, efisien, tepat sasaran, dan akuntabel, maka diperlukan standar pelayanan.

Pelayanan penanganan pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara, diselenggarakan di kantor Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Gedung Sekretariat Negara Sayap Timur, Jl. Veteran III No. 9-10, Jakarta Pusat.

Pelaksanaan tugas pokok/fungsi Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat didukung dengan Sumber Daya Manusia sebagai pelaksana layanan yang terdiri dari orang pejabat/pegawai dengan komposisi sebagai berikut:

| No | Jabatan     | Jumlah |
|----|-------------|--------|
| 1  | Struktural  |        |
|    | - Eselon II | 1      |
|    | - Eselon IV | 1      |
| 2  | Fungsional  | 12     |
| 3  | Pelaksana   | 11     |
|    | Jumlah      | 25     |

II. Dasar Hukum

Penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara berdasarkan pada:

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.

### III. Sarana dan Prasarana

Alat tulis kantor, komputer, printer, scanner, gawai/tablet, laptop, mesin fotokopi, telepon, faksimile, tempat penyimpanan berkas, kendaraan roda dua, dan kendaraan roda empat.

### IV. Kompetensi Pelaksana Layanan

| No | Pendidikan       | Jumlah |
|----|------------------|--------|
| 1  | Perguruan tinggi |        |
|    | - S2             | 10     |
|    | - S1             | 13     |
| 2  | DIII             | 1      |
| 3  | SLTA             | 1      |
|    | Jumlah           | 25     |

1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penanganan dan substansi pengaduan masyarakat.
2. Memahami psikologi individu/massa.
3. Mampu menganalisis, menyusun rekomendasi tindak lanjut pengaduan masyarakat, dan mengevaluasi hasil penanganan pengaduan masyarakat.
4. Mampu melakukan koordinasi dengan instansi terkait.
5. Mampu berkomunikasi dengan baik.
6. Menguasai manajemen kearsipan.
7. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office dan internet.

### V. Satuan Pengawas Internal (SPI)

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.

### VI. 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).

## VII. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

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.

## VIII. Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan

Evaluasi dilaksanakan secara berkala minimal sekali dalam setahun.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 8 Juli 2022

Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat,



Y. Ricky Syailendra Asmuni