

 KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA REPUBLIK INDONESIA DEPUTI BIDANG HUBUNGAN KELEMBAGAAN DAN KEMASYARAKATAN ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT	NOMOR SOP	: 51/2024
	TGL. PEMBUATAN	: 02 Januari 2024
	TGL. REVISI	: -
	TGL. EFEKTIF	: 19 November 2024
	DISAHKAN OLEH	: Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat
	#	
		Y. Ricky Syailendra Asmuni, S.IP., M.Si. 198009082005011016
	NAMA SOP	: PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT YANG DISAMPAIKAN KEPADA PRESIDEN, WAKIL PRESIDEN DAN/ATAU MENTERI SEKRETARIS NEGARA
DASAR HUKUM	:	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara. 2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penyusunan dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur Kementerian Sekretariat Negara.		1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat 2. Memahami psikologi individu/massa 3. Mampu menganalisis dan menyusun rekomendasi tindak lanjut 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
KETERKAITAN	:	PERALATAN/PERLENGKAPAN
		Alat tulis kantor, pernakat lunak dan keras komputer/laptop, aplikasi perkantoran, printer, scanner, mesin fotokopi, telepon, mesin faksimile, LCD projector, internet, kendaraan roda dua, kendaraan roda empat, alat rekaman, kotak saran, ruang penyimpanan arsip, lemari file/lemari pengarsipan dan ruang pengaduan.
PERINGATAN	:	PENCATATAN DAN PENDATAAN
1. Ketidakhati-hatian dalam penanganan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat akan mengakibatkan kesalahan dalam proses tindak lanjut penyelesaian masalah pengaduan yang diteruskan kepada instansi terkait. 2. Ketidakhati-hatian dalam hal naskah dinas yang bersifat rahasia dapat mengakibatkan pencemaran nama baik pengadu dan/atau pihak yang diadukan.		Disimpan sbg data manual dan elektronik

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Analisis TU	Asdep Dumas	Angg Pokja	Deputi Hublem Mas	Peng. Data	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima surat pengaduan masyarakat.						Surat Pengaduan Masyarakat	5 menit/ berkas	Nomor Agenda Persuratan	Penanganan dumas maksimal 14 hari kerja /berkas merujuk pada Keputusan Asdep Dumas No 4 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan pada Asdep Dumas

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Analisis TU	Asdep Dumas	Angg Pokja	Deputi Hublem Mas	Peng. Data	Kelengkapan	Waktu	Output	
2	Mencatat surat pengaduan ke dalam database (Aplikasi Singamas).	 					Surat Pengaduan Masyarakat	5 menit/ berkas	Nomor Agenda Singamas	
3	Memberikan arahan terkait penanganan pengaduan dan merumuskan kategori penanganan.						Lembar disposisi	15 menit/ berkas	Disposisi	
4	Mendistribusikan pengaduan berdasarkan klasifikasi pengaduan.						Disposisi	5 menit/ berkas	Disposisi	
5	Melaksanakan pengecekan dan pra analisis, untuk dumas dengan data lengkap: • memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima • melakukan merumuskan inti masalah yang diadukan • meneruskan surat ke analis untuk ditindaklanjuti						Disposisi	1-2 jam/ berkas	catatan analisis	
6	Untuk data tidak lengkap • merumuskan inti masalah yang diadukan; • menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan; • memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; serta konfirmasi dengan pihak internal dan eksternal (pengadu/instansi); • meneruskan surat ke pengolah data untuk disimpan			 			Disposisi	1-2 jam/ berkas	catatan analisis	

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Analisis TU	Asdep Dumas	Angg Pokja	Deputi Hublem Mas	Peng. Data	Kelengkapan	Waktu	Output	
7	Menganalisis a. melakukan merumuskan inti masalah yang diadukan; b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan; c. pengumpulan informasi yang terkait dengan permasalahan; d. jika diperlukan melakukan koordinasi/ konfirmasi/ klarifikasi, dengan internal, pengadu dan/atau instansi terkait; e. menyiapkan konsep dokumen hasil analisis.						Catatan Analisis	2 - 5 jam/ berkas	Konsep Memorandum/Surat	
8	Memeriksa konsep dokumen hasil analisis terkait penanganan pengaduan masyarakat serta menyampaikannya kepada Deputi Hublemas.						Konsep Memorandum/ Surat yang telah diperiksa	1 jam /berkas	Konsep Memorandum/ Surat yang telah diperiksa	
9	Memeriksa dokumen hasil analisis penanganan pengaduan masyarakat dan memberikan persetujuan/tanda tangan/arahan.						Konsep Memorandum/ Surat yang telah diperiksa	30 Menit	Memorandum/ Surat yang telah diperiksa	Surat pengaduan bersifat sangat penting dan memiliki cakupan substansi yang strategis, surat tindak lanjut dapat ditandatangani oleh Menteri
10	Melakukan proses pengadministrasian, pengiriman, dan pengarsipan berkas tindak lanjut pengaduan masyarakat yang disetujui dan ditandatangani Deputi Hublemas, meliputi penggandaan berkas, penomoran surat, pembuatan amplop dan pengiriman berkas kepada Biro Tata Usaha Kemensetneg						Memorandum/ Surat yang telah ditandatangani	1 jam/ berkas	Memorandum/ Surat yang siap dikirim, Bukti Tanda Terima Surat	

Keterangan

- Peng. Data : Pengolah Data
- Deputi Hublem Mas : Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan
- Asdep Dumas : Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat
- Analisis TU : Analisis Tata Usaha
- Angg Pokja : Anggota Kelompok Kerja