

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Dekan



UNIVERSITAS ISLAM "45" FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Cut Meutia No. 83 Bekasi 17113
Telp. (021) 8821185, 8801027, 8808851-52 Ext. 141 Fax. (021) 8801192

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI
NOMOR SK : 009/SK/FISIP-1/A1.2/XII/2021

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022
PADA PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI

- Menimbang : 1. Bahwa pada akhir masa pendidikan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNISMA Bekasi diwajibkan membuat Skripsi/Tugas Akhir
2. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penulisan Skripsi, maka diperlukan pembimbing Skripsi/Tugas Akhir
3. Bahwa nama yang tercantum dalam Surat Keputusan ini dianggap memenuhi syarat menjadi Pembimbing Skripsi/Tugas Akhir
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Peraturan Pemerintah Nomor : 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
3. SK Rektor UNISMA Nomor 011/SK/UNISMA/RT/II/2006 tentang Pemberlakuan Statuta UNISMA tanggal 01 Februari 2006
4. SK Rektor UNISMA Nomor 128/SK/UNISMA/RT/K/VIII/2005 tentang Kurikulum
- Memperhatikan : 1. Pedoman Penyusunan Skripsi dan Tugas Akhir di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNISMA Bekasi
2. Rapat Koordinasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik tanggal 23 September 2010

MEMUTUSKAN

- Pertama : Mengangkat Saudara Dila Novita, S.Sos.,M.Si.
sebagai Pembimbing Skripsi/Tugas Akhir mahasiswa
- N a m a : Maeyke Lestary
N P M : 41183522180006
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : " Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia "
- Ketiga : Penulisan Skripsi/Tugas Akhir berlaku sampai dengan 30 Agustus 2022, bila dalam kurun waktu tersebut belum selesai, maka mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengganti judul Skripsi / Tugas Akhir
- Keempat : Pembayaran bimbingan Skripsi/Tugas Akhir berlaku sampai dengan 30 Agustus 2022 dalam kurun waktu tersebut belum selesai, maka mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan membayar biaya bimbingan skripsi sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- Kelima : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bekasi
Pada Tanggal : 24 Desember 2021
Dekan

Yanto Supriyanta, Drs., M.Si.

Tembusan Disampaikan Kepada Yth :

1. Ketua program Studi Ilmu Administrasi Negara
2. Direktur DALA UNISMA
3. Dosen Pembimbing
4. Mahasiswa yang Bersangkutan

Lampiran 2. Kartu Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS ISLAM "45" FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Cut Meutia No. 83 Bekasi 17113
Telp. (021) 8821185, 8801027, 8808851-52 Ext. 141 Fax. (021) 8801192

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI SEMESTER VIII TAHUN AKADEMIK 2021./2022 .

NAMA : Maeyke Lestary
NPM : 91183522180006
TEMPAT TANGGAL LAHIR : Bekasi, 18 November 2000
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA (SI)
PEMBIMBING : Dila Novita, S.Sos., M.Si
ALAMAT : Graha Cipta, Taman Sari, Blok A3 No. 29, Setu.
JUDUL SKRIPSI : Strategi penanganan pengalihan Masyarakat
di Kementerian Sekretariat Negara
Repubuk Indonesia.

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1.	31/12-21	Bimbingan Proposal.	DP
2	28/01-22	Bimbingan proposal Bab III (Analisis Data)	DP
3	17/02-22	Bimbingan mengenai penyusunan Kuesioner.	DP
4/	7/3-22	Bimbingan revisi proposal penelitian.	DP
5/	17/5-22	Bimbingan Informan dan Responden penelitian	DP
6	3/6-22	Bimbingan Bab. 4 Hasil penelitian.	DP
7	21/6-22	Simulasi sidang skripsi	DP
8	24/6-22	Pengecekan Skripsi	DP
9	27/6-22	Revisi bimbingan Akhir Skripsi	DP
10	7/7-22	Bimbingan Penyusunan PPT sidang Skripsi.	DP
11	17/7-22	Penyerahan Draft skripsi	DP
12	14/7-22	ACC sidang skripsi	DP

Catatan :

- Berlaku untuk 6 bulan atau 1 semester (6 bulan) masa bimbingan.
- Masa bimbingan minimal 4 bulan dengan jumlah pertemuan minimal 10 kali

Ketua Program Studi,

Dila Novita, S.Sos., M.Si.

Lampiran 3. Surat-Surat Izin Penelitian Skripsi

	UNIVERSITAS ISLAM "45" FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Jl. Cur Mautis No. 83 Bekasi 17113 Telp. (021) 8821185, 8801027, 8808851-52 Ext. 141 Fax. (021) 8801192
---	---

Nomor	: 018/FISIP-1/C3.2/X/2021	Bekasi, 1 November 2021
Lampiran	: -	
Perihal	: Permohonan Izin Penelitian, Observasi, Wawancara Dan Pencarian Data untuk Keperluan Skripsi	

Kepada Yth,
Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat
Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
di-
Tempat

Assalaamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh

Dipermaklumkan dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan akhir program S1 Program Studi Ilmu Administrasi Negara (IAN) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Islam "45" (UNISMA) Bekasi, maka kami hadapkan mahasiswa kami:

Nama	: Maeyke Lestary
NPM	: 41183522180006
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara (S1)
Nomor Telpn/Hp	: 085719013099

Mohon kiranya diizinkan untuk melakukan penelitian, observasi, wawancara dan pencarian data untuk keperluan skripsi di bidang Ilmu Administrasi Negara pada lembaga/kantor/instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun judul penelitian skripsi tersebut adalah :

"Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat Kepada Presiden Republik Indonesia di Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat".

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh


Yanto Supriyotno, Drs., M.Si.

Lampiran 4. Surat Penyelesaian Penelitian Skripsi



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA REPUBLIK INDONESIA

Jalan Veteran No. 17-18, Jakarta 10110, Telepon (021) 3845627, 3442327
Faksimile (021) 3813583, Situs: www.setneg.go.id

Nomor : B-10/D-2/Dumas/PD.12.01/06/2022 7 Juni 2022
Sifat : Biasa
Hal : Surat Keterangan Penyelesaian Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Islam "45"
Jl. Cut Meutia No. 83 Bekasi, 17113

Sehubungan dengan kegiatan penelitian yang telah dilakukan oleh satu orang Mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam "45" (UNISMA), sebagaimana tersebut di bawah ini,

1. nama : Maeyke Lestari;
2. NPM : 41183522180006;
3. program studi : Ilmu Administrasi Negara (S1),

dalam rangka penyusunan tugas akhir/skripsi yang bersangkutan, dengan tema "Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat Kepada Presiden Republik Indonesia di Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat", dan lokus penelitian pada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan, Kementerian Sekretariat Negara, dinyatakan **TELAH SELESAI** melaksanakan penelitian dimaksud pada bulan Desember 2021 s.d. bulan Mei 2022.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami sampaikan terima kasih.

Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat,

Y. Ricky Syallendra Asmuni

Tembusan :
Kepala Pusat Pengembangan Kompetensi ASN

Lampiran 5. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA I

Pedoman Wawancara I Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Kementerian Sekretariat Negara RI	
No	Pertanyaan
1.	Bagaimana prosedur pengaduan masyarakat yang berjalan saat ini?
2.	Apa saja bentuk penyampaian pengaduan masyarakat yang ada saat ini?
3.	Bagaimana penggunaan SP4N LAPOR dalam penerimaan pengaduan ?
4.	Bagaimana mekanisme pencatatan pengaduan masyarakat?
5.	Bagaimana mekanisme penanganan pengaduan masyarakat?
6.	Apakah semua pengaduan dapat ditindak lanjuti bu?
7.	Apa saja persyaratan administratif yang dibutuhkan dalam mengajukan pengaduan ?
8.	Bagaimana pembagian disposisi dalam penanganan pengaduan ?
9.	Bagaimana mekanisme pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat ?
10.	Bagaimana layanan informasi perkembangan pengaduan yang diberikan?
11.	Apakah terdapat biaya dalam mengajukan pengaduan masyarakat?
12.	Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana penanganan pengaduan ?
13.	Bagaimana kepastian waktu pelayanan pengaduan masyarakat ?
14.	Bagaimana jaminan keamanan dalam melakukan pengaduan?
15.	Bagaimana kemudahan akses layanan informasi pengaduan?
16.	Bagaimana kebijakan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat yang berjalan di Asdep Dumas saat ini?
17.	Apa saja jenis bidang atau substansi permasalahan yang dapat diadukan?
18.	Apa kendala atau hambatan yang dalam penanganan pengaduan ?
19.	Apa bentuk evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang diterapkan ?
20.	Bagaimana upaya yang dilakukan Asdep dumas untuk mengukur seberapa jauh pelayanan yang mereka berikan?

PEDOMAN WAWANCARA II

Pedoman Wawancara II Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Kementerian Sekretariat Negara RI	
No	Pertanyaan
1.	Apa yang anda ketahui tentang Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara?
2.	Apa yang membedakan penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara dengan instansi lainnya?
3.	Apakah terdapat kebijakan khusus dalam penanganan pengaduan di Kementerian Sekretariat Negara?
4.	Kendala – kendala yang dihadapi dalam penanganan pengaduan?
5.	Apakah strategi saat ini dapat mengelola pengaduan dengan optimal?
TEKNOLOGI	
1.	Bagaimana penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat yang diterapkan?
2.	Apa saja aplikasi <i>e – office</i> pelayanan pengaduan yang digunakan?
3.	Bagaimana pengelolaan aplikasi atau <i>website</i> dalam pelayanan penanganan pengaduan Kementerian Sekretariat Negara?
4.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam teknologi tersebut?
5.	Apa harapan terhadap penggunaan teknologi pada pelayanan pengaduan masyarakat?
INOVASI	
1.	Bagaiman inovasi dalam penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara?

2.	Apakah terdapat upaya pengembangan kompetensi SDM dalam mendukung pelayanan pengaduan masyarakat?
3.	Apa bentuk komitmen kepemimpinan dalam penanganan pengaduan masyarakat yang ada saat ini?
4.	Bagaimana penggunaan fasilitas R&D dalam pengelolaan pengaduan di Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara?
5.	Apakah terdapat pengukuran IKM dalam pelayanan pengaduan ?
OPERASI	
1.	Bagaimana pelaksanaan operasional pelayanan pengaduan yang berjalan saat ini ?
2.	Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan pengaduan?
3.	Apakah terdapat standar layanan dan SOP penanganan pengaduan ?
4.	Bagaimana model pola penanganan pengaduan yang ada saat ini?
5.	Apa harapan terhadap pelayanan operasional pengaduan kedepannya?

Lampiran 6. *Blue Print* Instrumen Penelitian
Pengukuran indeks persepsi Inovasi pada Aplikasi Singamas terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat
di Kementerian Sekretariat Negara

Identitas responden

Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan (*Coret Yang Tidak Perlu)

Umur : Tahun

Pendidikan Terakhir :

Jabatan:

Angket ini menggunakan pengukuran Skala Likert (skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial). Setiap butir instrumen ini diberikan nilai, antara lain:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Dimensi Kebaruan							
Sub Indikator	No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
a. Teknologi Informasi b. Proses layanan c. Informasi layanan d. Keunikan layanan	1	Aplikasi SINGAMAS merupakan aplikasi komputerisasi berbasis <i>web application</i>					
	2	Tampilan <i>home dashboard</i> aplikasi SINGAMAS di <i>design</i> dengan <i>user friendly</i>					
	3	Sistem tampilan dan fitur memungkinkan proses pengelolaan pegawai dumas lebih cepat dalam memberikan pelayanan.					
	4	Aplikasi menyajikan data dan informasi secara <i>realtime</i> yang dibutuhkan sebagai pendukung pengambilan keputusan dalam pengelolaan pengaduan					
	5	Aplikasi SINGAMAS memiliki fitur-fitur dan konten yang cukup beragam.					
Dimensi Produktif							
a. Produk layanan b. Standar layanan c. Transparansi layanan d. Pemberian layanan	6	Produk layanan aplikasi SINGAMAS berupa pengelolaan <i>database</i> dapat berbetuk: Rekapitulasi Pengaduan & Rekapitulasi Status Tindak Lanjut					
	7	Aplikasi sudah sesuai dengan standar layanan yang telah berlaku dalam penanganan pengaduan.					
	8	Aplikasi ini ditujukan untuk meningkatkan ektifitas penanganan surat pengaduan guna meningkatkan kualitas penanganan pengaduan masyarakat guna meningkatkan transparansi layanan.					
	9	Aplikasi ini mendukung penguatan sistem monitoring penanganan pengaduan masyarakat.					
	10	Fitur aplikasi memudahkan pemberian layanan, sehingga pegawai mudah membuat laporan data surat dalam jangka waktu cepat,					

Dimensi Berdampak						
a. Penyelesaian masalah b. Kesesuaian layanan c. Layanan terintegrasi d. Layanan secara inklusif	11	Aplikasi ini memudahkan pegawai dumas dalam penyelesaian permasalahan pengaduan seperti dalam proses pencarian arsip dumas				
	12	Fitur dan konten yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pegawai dalam mengelola pengaduan masyarakat				
	13	Integrasi aplikasi SINGAMAS dengan Sistem LAPOR! dapat digunakan untuk lalu lintas informasi penanganan pengaduan masyarakat.				
	14	Aplikasi dibuat sendiri tanpa melibatkan pihak ketiga sehingga memungkinkan penambahan fitur				
	15	Aplikasi memudahkan pengembangan aplikasi dengan vendor lainnya				
Dimensi Berkelanjutan						
a. Konsistensi layanan b. Tanggapan terhadap aduan c. Peningkatan perbaikan layanan d. Pelibatan Masyarakat	16	Terdapat kejelasan Aplikasi SINGAMAS dalam penanganan pengaduan masyarakat.				
	17	Aplikasi SINGAMAS memudahkan penyelesaian pengaduan dengan cepat.				
	18	Adanya keterlibatan masyarakat atau instansi swasta dalam pengembangan Aplikasi.				
	19	<i>Output</i> pada aplikasi dapat digunakan sebagai evaluasi bagi kinerja unit kerja dalam penanganan pengaduan masyarakat.				
	20	Aplikasi dibuat dan disesuaikan dengan kemampuan pegawai sehingga mudah dioperasikan oleh pemula sekaligus.				

Lampiran 7. Open Coding

<u>NARASUMBER (1)</u>			
Nama Informan	: Ara Fahamzah, S.Tp.		
Tanggal/ Waktu Selesai	: Rabu, 30 Maret 2022 09.30 -		
Tempat	: <i>Meeting Via Zoom Application</i>		
Interviewer	: Maeyke Lestary		
Transkrip	: Maeyke Lestary		
Coding	: Maeyke Lestary		
Refleksi Penulis	Transkrip	Intisari	Konsep
Interviewer memperkenalkan diri kepada Narasumber	<p><u>Interviewer:</u></p> <p>Assalamualaikum, Selamat Pagi Ibu. Izinkan saya memperkenalkan diri terlebih dahulu, Saya Maeyke Lestary, Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi. Terimakasih karena saya diberi kesempatan untuk mewawancarai Ibu terkait penelitian saya yang berjudul tentang “ Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara” Sebelum memasuki sesi tanya jawab, bolehkah Ibu memperkenalkan diri terlebih dahulu?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ibu Ar’raa Fahamzah menjabat sebagai Kepala subbidang Administrasi. • Kepala subbid. Administrasi melaksanakan teknis terkait Administrasi Penanganan Pengaduan di Kmenterian Sekretariat Negara. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala subbidang Administrasi

	<p><u>Narasumber (1) :</u> Baik, Wassalamualaikum maeyke. Baik, Sebelumnya perkenalkan saya Arra Fahamzah, Saya di Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat menjabat sebagai Kepala Sub Bidang Bagian Administrasi, yang melaksanakan tugas administrasi dan teknis terkait penanganan pengaduan masyarakat baik mekanisme penanganannya maupun terkait dengan tindak lanjut penanganan pengaduan.</p>		
<p>Narasumber menguraikan alur prosedur pengaduan masyarakat</p>	<p><u>Interviewer:</u> Baik Bu, sebaiknya saya memulai wawancarnya ya bu? Bagaimana prosedur pelayanan pengaduan masyarakat yang berjalan saat ini?</p> <p><u>Narasumber (1) :</u> Baik, jadi mey kalau untuk pelayanan pengaduan masyarakat kita sudah memiliki standar pelayanan dan SOP yang jelas. Nanti, untuk lebih jelasnya saya coba kirimkan bagan alur penanganan pengaduannya ya, jadi disini saya coba menjelaskan sedikit. Kalau maeyke mau kamu bisa diakses di <i>website</i> setneg ya, untuk lebih detailnya mungkin nanti akan di analisis. Saya jelaskan sedikit disini.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat telah memiliki Standar Pelayanan dan (SOP) <i>Standar Operating Procedure</i> Penanganan Pengaduan Masyarakat yang jelas. • Standar layanan maupun SOP dapat diakses di laman <i>website</i> Kementerian Sekretariat Negara 	<ul style="list-style-type: none"> • Standar Layanan • SOP (<i>Standar Operating Procedure</i>) • <i>Website</i>
<p>Narasumber menguraikan mekanisme</p>	<p><u>Interviewer:</u> Baik bu, nanti akan saya download!</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dalam pelaksanaannya, mekanisme penanganan pengaduan masyarakat yang 	<ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme • Penerimaan • Pencatatan

<p>penanganan pengaduan yang berjalan di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia</p>	<p>untuk pertanyaan sebelumnya apakah ibu bisa menjelaskan bagaimana mekanisme penanganan pengaduan yang sudah berjalan pada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat saat ini?</p> <p><u>Narasumber:</u> Oke, jadi untuk mekanisme penanganan pengaduan masyarakat sendiri yang berjalan selama sudah cukup optimal ya, dimulai dari penerimaan pengaduan, lalu ada pencatatan pengaduannya, penanganan pengaduannya, pemantauan tindak lanjut dan layanan informasi perkembangan pengaduan. Dari biro ini ada tahun 2005 itu sudah mengarah ke perubahan yang lebih baik.</p>	<p>berjalan sudah cukup optimal. Hal ini dibuktikan bahwa dari tahun ke tahun Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat lebih kearah yang lebih baik.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alur mekanisme pengaduan meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan atau penanganan, pemantauan tindak lanjut, dan layanan informasi perkembangan pengaduan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan • Pemantauan • Layanan informasi
<p>Narasumber menguraikan bentuk penyampaian pengaduan di Kementerian Sekretariat Negara</p>	<p><u>Interviewer:</u> Apa saja bentuk penyampaian pengaduan masyarakat saat ini?</p> <p><u>Narasumber:</u> Jadi, dari tahun 2005 penerimaan pengaduan itu sudah mulai berkembang dahulu hanya di lakukan secara konvensional dari penerimaan pengaduan yang dikirimkan secara langsung ke kantor lewat POS atau pengadu datang sendiri, terus sekarang lebih efektif karena masyarakat bisa menggunakan <i>e-mail</i> atau pakai LAPOR, menurut saya untuk masyarakat yang ingin melapor sudah semakin mudah ya. Mereka tidak perlu susah payah ke kantor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penerimaan Pengaduan melalui pengiriman berkas fisik melalui POS (konvensional), <i>E-mail</i> dan LAPOR!() • Penggunaan SP4N LAPOR oleh pegawai di Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat sudah berjalan cukup baik, hanya saja pendisposisiannya baru beberapa admin saja. 	<ul style="list-style-type: none"> • POS • Konvensional • <i>E-mail</i> • SP4N LAPOR •

	<p><u>Interviewer:</u> Untuk penggunaan SP4N LAPOR dalam penerimaan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara seperti apa?</p> <p><u>Narasumber:</u> Jadi untuk penggunaan lapor sendiri sudah berjalan baik, karena setneg sendiri merupakan salah satu lembaga pengelola dengan lapor, tapi penggunaannya di dumas ini hanya beberapa pegawai saja yang menjadi adminnya, karenakan semua pengaduan masih banyak yang mengirimkan berkas fisik.</p>		
<p>Narasumber menjelaskan mekanisme pencatatan surat pengaduan melalui aplikasi SPDE <i>Open</i></p>	<p><u>Interviewer:</u> Bagaimana mekanisme pencatatan pengaduan yang diterima?</p> <p><u>Narasumber:</u> Oh jadi untuk pencatatan pengaduan itu sebenarnya ada dimasing-masing mey ada yang dilakukan Biro TU dan Dumas itu berbeda mey, kalau di Biro TU persuratan dilakukan apabila nanti ada pengaduan yang masuk biasanya itu sinkron apabila terdapat pengadu yang mungkin menanyakan pengaduannya. Untuk biro TU nantinya akan melakukan pencatatan melalui aplikasi (SPDE <i>Open</i>) atau Sistem Penomoran dan Disposisi Elektronik, tujuannya pemrosesan surat dapat lebih cepat. Nah nanti setelah surat dikirimkan kepada kami, kami akan melakukan pencatatan ke <i>database</i> kami.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pencatatan berkas pengaduan oleh Biro TU melalui aplikasi SPDE <i>Open</i> memiliki tujuan agar pemrosesan surat dapat lebih cepat, yang dikirimkan dalam bentuk surat disposisi. • Kendala penggunaan aplikasi SPDE <i>Open</i> adalah Penggunaan masih dinilai kurang efektif karena pemrosesan surat harus menyesuaikan format atau <i>input manual</i>, karena aplikasi SPDE <i>Open</i> dan SINGAMAS belum saling terintegrasi. 	<ul style="list-style-type: none"> • SPDE <i>Open</i> • SINGAMAS • Efektif • Manual • Integrasu

	<p>Seperti yang mey tau dumas memiliki aplikasi SINGAMAS yang merupakan <i>database</i> surat-surat pengaduan. Namun, kendalanya aplikasi SPDE <i>Open</i> sama SINGAMAS ini belum terintegrasi satu sama lain sehingga, kendalanya pemrosesan surat masih manual, karena harus menyesuaikan format penulisan, jadi kurang efisien.</p>		
<p>Narasumber Menguraikan mekanisme Alur Penanganan Pengaduan Masyarakat</p>	<p><u>Interviewer:</u> Bagaimana mekanisme penelaahan atau penanganan pengaduan Yang berjalan di Kementerian Sekretariat Negara?</p> <p><u>Narasumber:</u> Jadi untuk penelaahan itu ada kebpala biro memberikan arahan atau mendisposisikan tugas, ada penginputan sekaligus analisis lebih lanjut oleh analis pengaduan Analisis lebih lanjut itu ada validasi data dan penelaahan terhadap surat pengaduan mulai dari klasifikasi jenis permasalahannya, perumusan penanganan pengaduan, dan penyiapan hasil dan kesimpulan dan rekomendasi penyelesaiannya dari analisisnya. Nah analisis tadi diinput, akan disampaikan kepada Deputi Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan untuk ditandatangani, nah nanti surat akan disampaikan lagi ke dumas untuk disampaikan ke instansi terkait yang berwenang mlalui Biro TU atau Humas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pendisposisian tugas oleh Kepala Biro, yakni pemberian arahan secara berjenjang mulai dari Kepala Biro kepada Kepala Kepala Bidang, Kepala Subbidang dan analis pengaduan. • Analisis Pengaduan meliputi penginputan pengaduan ke <i>database</i> dumas, validasi data dan analisis data seperti klasifikasi permasalahan, perumusan penanganan pengaduan, dan penyiapan hasil analis dan kesimpulan serta rekomendasi penyelesaian pengaduan masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> • Pendisposisan • Kepala BiRO Penelaahan • Kepala Bidang • Kepala Subbidang • Analisis Pengaduan • Validasi Data • Analisis Data • Klasifikasi permasalahan • Perumusan penanganan pengaduan • Rekomendasi penyelesaian pengaduan

<p>Narasumber menguraikan persyaratan administrative pengaduan masyarakat</p>	<p><u>Interviewer:</u> Apakah semua pengaduan yang diajukan akan ditindak lanjuti?</p> <p><u>Narasumber:</u> Untuk pengaduan pasti kami tangani namun kami perlu melihat lagi apakah . Persyaratan administratif dan data dukung pengaduannya valid atau tidak, karena apabila syarat administratif dan data dukungnya memenuhi maka dipastikan hasil penanganan pengaduan untuk ditindaklanjuti atau diproses ke instansi yang berwenang terkait penyelesaian masalah. Apablia persyaratan administratifnya tidak memenuhi dalam arti tidak jelas atau kurang lengkap nanti kita akan telaah atau konfirmasi, jika tidak kunjung terdapat kejelasan maka berkas pengaduan akan diarsipkan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan masyarakat akan ditindaklanjuti apabila berkas pengaduan memenuhi syarat administratif dan data dukung yang valid. • Pengaduan masyarakat diarsipkan apabila berkas pengaduan tidak memenuhi persyaratan administratif untuk mendukung penanganan pengaduan masyarakat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Persyaratan Minimal • Data Dukung
<p>Narasumber menguraikan format ketentuan pengaduan</p>	<p><u>Interviewer:</u> Apa saja persyaratan administratif dan data dukung dalam mengajukan pengaduan?</p> <p><u>Narasumber 1:</u> Baik, untuk persyaratan administratif pengaduan sendiri itu ada identitas pengadu seperti (Nama Pengadu tertulis Jelas, Alamat, informasi pengdu seperti nomor telepon atau HP, <i>E-mail</i>, tanda tangan selain itu juga harus ada bukti atau data dukung yang menguatkan adanya pengaduan tersebut</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Persyaratan administratif pengguna layanan atau masyarakat meliputi : <ul style="list-style-type: none"> a. Adanya data atau identitas pengadu yang jelas. b. Informasi pengdu seperti HP, <i>E-mail</i>. c. Pengaduan tertulis dengan jelas baik dari segi subtansi serta kronologi permasalahan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identitas Pengadu • Subtansi Permasalahan • Dokumen

	<p>Nah, untuk data dukung itu contohnya: dokumen atau rekaman, foto atau kontrak/ perjanjian/ laporan hasil pemeriksaan, nah kalau untuk di bidang pertanahan biasanya sertifikat tanah.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Data dukung meliputi (dokumen atau rekaman, foto atau kontrak/ perjanjian/ laporan hasil pemeriksaan, nah kalau untuk di bidang pertanahan biasanya sertifikat tanah) 	
<p>Narasumber menguraikan 4 kategori perumusan penanganan pengaduan</p>	<p><u>Interviwer:</u> Oh iya bu tadi ibu sempat menjelaskan tentang perumusan penanganan permasalahan pengaduan dalam penanganan pengduan itu maksudnya seperti apa ya bu?</p> <p><u>Narasumber(1):</u> Baik, perumusan masalah itu ada 4 kategori, ada UDK, monitor, ucapan terimakasih dan rekomendasi tindak lanjut. UDK itu pengaduan yang dianalisis apakah masalah penanganan pengaduan ini dapat ditindaklanjuti atau cukup diketahui saja hal ini disebabkan sebelumnya pengadu telah mengirim kan beberapa kali pengaduannya dengan kasus yang sama namun tidak disertai bukti atau ini merupakan kasus lama yang sebenarnya sudah diusut ditingkat lembaga atau kementerian lain. Kalau untuk rekomendasi tindak lanjuti itu kegiatan lanjutan dari analisis untuk meminta instansi pusat dan/atau daerah agar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 4 kategori Perumusan Masalah: Untuk Diketahui (UDK), Monitor, Ucapan Terimakasih dan penyampaian rekomendasi atau tindak lanjut • UDK merupakan pengadu telah mengirimkan beberapa kali pengaduannya dengan kasus yang sama tidak disertai bukti merupakan kasus lama sudah diusut ditingkat lembaga lain. • Tindak lanjut merupakan kegiatan lanjutan dari analisis untuk meminta instansi pusat/ daerah agar menindaklanjuti pengaduan. • Monitor merupakan kegiatan 	<ul style="list-style-type: none"> • UDK / untuk Diketahui • Monitor • Tindak Lanjut

	menindaklanjuti pengaduan, sedangkan monitor itu kegiatan penanganan surat yang berdasarkan analisis cukup sensitif dengan status belum perlu ditindaklanjuti.	penanganan surat yang berdasarkan analisis cukup sensitif dengan status belum perlu ditindaklanjuti.	
Narasumber Menguraikan Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan	<p><u>Interviewer:</u> Bagaimana mekanisme pemantauan tindak lanjut yang diterapkan?</p> <p><u>Narasumber (1):</u> Baik, jadi mey dumas ini ibaratnya merupakan penengah dalam penanganan pengaduan, jadi unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat berfokus menyelenggarakan koordinasi dengan instansi terkait lanjut pengaduannya. Kegiatannya ada kunjungan ke instansi terkait, rapat koordinasi serta rapat konsultasi. Namun karena sekarang sedang pandemic, pemantauan tindak lanjut secara atau menggunakan media elektronik seperti zoom. Nah, biasa ruang rapat ada di lantai dua Asdep Humas ya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat bukan sebagai instansi yang menyelesaikan pengaduan, melainkan menyelenggarakan koordinasi dan pemantauan tindak lanjut. • Pemantauan meliputi: kunjungan ke instansi terkait, rapat koordinasi & konsultasi. • Pemantauan tindak lanjut dapat menggunakan media elektronik maupun pengiriman surat ke instansi terkait 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemantauan Tindak Lanjut. • Kunjungan ke instansi terkait. • Rapat Koordinasi • Rapat Konsultasi.
Narasumber menguraikan layanan informasi perkembangan penanganan pengaduan	<p><u>Interviewer:</u> Bagaimana mekanisme layanan informasi perkembangan penanganan pengaduan ?</p> <p><u>Narasumber1:</u> Jadi untuk memperoleh informasi terkait perkembangan penanganan pengaduan, pengadu dapat menghubungi unit kerja</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Informasi Perkembangan Pengaduan masyarakat dapat melalui: • Kunjungan langsung ke kantor pada hari jam kerja Senin-Jumat Pukul 09.00-15.00, <i>E-mail</i>, 	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Informasi • Kunjungan Kantor • <i>E-mail</i> • Telepon

masyarakat.	Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat melalui: kedatangan langsung ke kantor unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, <i>E-mail</i> , telepon atau whatsapp taukan ya? Saat pandemic seperti ini kami lebih menganjurkan pengadu untuk mendapatkan informasi secara .	telepon, maupun Whatsapp Dumas (081318994693). <ul style="list-style-type: none"> • Saat pandemi, layanan informasi dianjurkan secara untuk mendapatkan informasi perkembangan pengaduan. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Whatsapp</i>
Narasumber menguraikan Biaya Pelayanan Pengaduan Masyarakat	<p><u>Interviewer:</u> Apakah terdapat biaya bagi masyarakat dalam melakukan pengaduan ?</p> <p><u>Narasumber (1):</u> Baik, sehubungan dengan memberikan pelayanan pengaduan masyarakat, masyarakat yang mengadu bebas memberikan pengaduan atau keluhan dirinya tidak dipungut biaya atau gratis. Semunya gratis ya terkait jaminan biaya, selama ini tidak ada pungutan biaya. Dalam hal ini masyarakat hanya perlu mengadu apa-apa saja perlengkapan yang mau dipersiapkan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Penanganan Pengaduan pada unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat tidak dipungut biaya / Gratis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gratis
Narasumber menguraikan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan Pengaduan Masyarakat	<p><u>Intrviewer:</u> Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan penanganan pengaduan di Kementerian Sekretariat Negara?</p> <p><u>Narasumber1:</u> Jadi untuk ketersediaan sarana prasaranan pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat sejauh ini cukup memadai ya untuk menunjang operasionalny artinya untuk basic pelayanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana Prasarana Pelayanan secara umum sudah memenuhi kebutuhan dalam penanganan pengaduan masyarakat. • Perlu adanya ada pengoptimalan sarana dan prasarana dalam pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana • Prasarana

	sendiri sudah cukup memadai. walaupun masih ditemukan pegawai yang memang membawa laptop pribadi. Namun, Harapannya kedepan sarana dan prasarana dapat dioptimalkan lagi.		
Narasumber menguraikan waktu pelayanan pengaduan	<p>Interviewer: Bagaimana kepastian waktu pelayanan penanganan pengaduan masyarakat yang diterapkan?</p> <p>Narasumber1: Untuk Pelayanan sendiri dilakukan pada Jam kerja kedinasan dimulai dari penerimaan berkas. Untuk penanganan itu bisa 10 - 14 hari kerja, hal ini dikarenakan penanganan pengaduan masyarakat dilihat terlebih dahulu substansi permasalahannya apabila berkas pengaduan dianalisis ditemukan data pengaduan yang tidak lengkap itu biasanya butuh lebih lama waktu penyelesaian kerja. Pengadu dapat meminta informasi biasanya 5 hari setelah berkas diajukan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu penyelesaian pengaduan dimulai dari waktu penerimaan berkas 10 – 14 hari kerja. • Informasi pengaduan dapat diminta 5 hari setelah pengajuan. 	<ul style="list-style-type: none"> • waktu pelayanan pengaduan
Narasumber menguraikan jaminan keamanan Pengadu	<p>Interviewer: Bagaimana jaminan keamanan pengadu dalam mengajukan pengaduan di Kementerian Sekretariat Negara?</p> <p>Narasumber1: Baik, untuk jaminan keamanan pengadu sendiri di Dumas ini memiliki kode etik penanganan pengaduan masyarakat, dimana pelayanan pengaduan masyarakat di dumas mengacu pada Permenpan Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jaminan keamanan pelayanan pengaduan mengacu pada PERMENPAN Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah. • Terdapat 8 kode etik pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Jaminan Keamanan Pelayanan. • Permenpan Nomor 5 Tahun 2009 • Kode Etik

	<p>Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah. Nah ada sekitar 8 kode etik pelayanan penanganan pengaduan masyarakat. Nah untuk itu, identitas pengadu maupun permasalahannya dijamin kerahasiaannya.</p>	<p>penanganan pengaduan masyarakat.</p>	
<p>Narasumber menguraikan tentang kemudahan akses informasi dalam pelayanan penanganan pengaduan masyarakat</p>	<p><u>Interviewer:</u> Bagaimana kemudahan akses informasi pelayanan pengaduan di Asdep Dumas Kementerian Sekretariat Negara?</p> <p><u>Narasumber:</u> Jadi mey, dalam memberikan informasi perkembangan pengaduan kami mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dengan demikian pengadu berhak dalam meminta informasi pengaduan. Untuk selama ini, masyarakat dapat mengakses informasi pengaduan dengan mudah bisa melalui <i>chat center</i> seperti whatsapp, email, maupun website.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hak-hak Pemohonan Informasi mengacu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. • Kemudahan akses informasi pengaduan melalui <i>chat Center</i> seperti <i>Whatsapp</i>, <i>email</i>, serta <i>website</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Keterbukaan Informasi Publik.
<p>Narasumber menguraikan dasar hukum pelayanan pengaduan masyarakat di Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat</p>	<p><u>Interviewer:</u> Bagaimana kebijakan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat yang berjalan di Asdep Dumas saat ini?</p> <p><u>Narasumber 1:</u> Hmm, sebenarnya untuk landasan hukum secara keseluruhan kami terkait penanganan pengaduan masih mengacu pada Permenpan No. 5 tahun 2009. Namun standar layanan dan SOP Pengaduan Alhamdulillah telah memiliki kebijakan yang jelas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan masyarakat mengacu Permenpan Nomor 5 Tahun 2009 • Adanya kebijakan yang mengatur standar layanan dan SOP penanganan Pengaduan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara. 	<ul style="list-style-type: none"> • Landasan Hukum • Kebijakan

<p>Narasumber menguraikan substansi permasalahan pengaduan.</p>	<p><u>Interviewer:</u> Apa saja jenis substansi permasalahan yang diadukan ?</p> <p><u>Narasumber1:</u> Nah, untuk bidang-bidang Permasalahan cukup banyak ya, ada Penyalahgunaan Wewenang, Ada Pelayanan Publik, Korupsi/Pungli, Kepegawaian/Ketenagakerjaan, Ada Pertanahan, Ada Hukum/ HAM, Kewaspadaan Nasional, Tatalaksana/ Birokrasi, lingkungan hidup Sama Umum. Nah, untuk umum itu seperti sumbang pikiran, gagasan, atau saran.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat 10 bidang substansi permasalahan pengaduan masyarakat: • Umum berkaitan dengan sumbangan pikiran, saran atau gagasan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Subtansi permasalahan
<p>Narasumber menguraikan kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan pengaduan masyarakat</p>	<p><u>Interviewer:</u> Apa saja kendala – kendala yang dihadapi dalam penanganan pengaduan masyarakat?</p> <p><u>Narasumber1:</u> Untuk kendala-kendala untuk itu pasti ada ya apalagi saat pandemic seperti ini itu, Proses pelaksanaan pemantauau saat pandemic kurang optimal karena dilaksanakan secara Lambannya proses koordinasi dari instasi terkait pengaduan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kendala-kendala dalam proses penanganan pengaduan masyarakat antara lain: <ul style="list-style-type: none"> - Proses pelaksanaan pemantauan saat pandemic kurang optimal - Lambannya proses koordinasi antar instasi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pandemi
<p>Narasumber menguraikan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat</p>	<p><u>Interviewer:</u> Bgaimana evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang diterapkan?</p> <p><u>Narasumber 1:</u> Ini maksudnya evaluasi kinerja pegawai atau bagaimana?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi dilaksanakan secara berkala minimal sekali dalam setahun. • Ouput evaluasi dapat berupa: laporan bulanan, semesteran ataupun publikasi bulletin. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi • Laporan Bulanan, Semesteran dan Tahunan • Bulletin

	<p><u>Interviewer:</u> Mungkin ibu bisa jelaskan dari evaluasi pelayanan dan evaluasi kinerja pegawai nya juga bu?</p> <p><u>Narasumber 1:</u> Untuk evaluasi kinerja pegawai biasanya dilaksanakan secara berkala minimal sekali dalam setahun. Kalau untuk evaluasi penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan berlangsung cukup rutin melalui kegiatan rapat internal atau adanya laporan bulanan yang disusun oleh setiap bidang setiap bulan yang dituangkan ke dalam laporan evaluasi</p>		
<p>Narasumber menguraikan upaya pengukuran IKM pelayanan pengaduan</p>	<p><u>Interviewer:</u> Bagaimana upaya yang dilakukan Asdep dumas untuk mengukur seberapa kauh pelayanan yang mereka berikan?</p> <p><u>Narasumber:</u> Oh ini maksudnya, pengukuran kepuasan ya?</p> <p><u>Interviewer:</u> Betul bu.</p> <p><u>Narasumber:</u> Jadi tuh mey, untuk pengukuran kepuasan masyarakat sendiri biasanya ada namanya Kegiatan survey yang nantinya respondennya masyarakat itu sendiri lewat <i>google</i> seputar pelayanan, dimana Penyebaran SKM dilakukan melalui <i>whatsapp</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dalam upaya peningkatan mutu layanan dilakukannya pengukuran <i>Survey</i> Kepuasan Masyarakat (SKM). • Penyebaran SKM dilakukan melalui <i>whatsapp</i> Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat kepada masyarakat yang menerima layanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Narasumber (2)

Nama Informan : Trihesty Yulandari, S.H.,M.AP
Tanggal/ Waktu : Kamis, 31 Maret 2022
Tempat : Ged. Sayap Timur Lantai 3 Asisten Dep. Pengaduan Masyarakat
Pewawancara : Maeyke Lestary
Transkrip : Maeyke Lestary
Coding : Maeyke Lestary

Refleksi Penulis	Transkrip	Intisari	Konsep
Interviewer memperkenalkan diri kepada Narasumber	<p><u>Interviewer:</u> Assalamualaikum, Selamat Siang Ibu. Izinkan saya memperkenalkan diri saya terlebih dahulu, Nama Saya Maeyke Lestary, Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univrsitas Islam 45 Bekasi. Hari ini saya diberi kesempatan untuk mewawancarai Ibu terkait dengan penelitian skripsi saya yang berjudul tentang “ Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia”. Sebelum memasuki sesi tanya jawab, bolehkah Ibu memperkenalkan diri terlebih dahulu?</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ibu Trihesty Yulandari, S.H.,M.AP menjabat sebagai Analis Kebijakan Madya Pengaduan Masyarakat.	<ul style="list-style-type: none">• Analis Kebijakan Madya

	<p><u>Narasumber (1) :</u> Baik, Wassalamualaikum maeyke. Baik, Sebelumnya perkenalkan saya Trihesty Yulandari, Saya menjabat sebagai Analis Kebijakan Madya Pengaduan Masyarakat.</p>		
<p>Narasumber menguraikan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan masyarakat</p>	<p><u>Interviewer:</u> Baik Bu, sebaiknya saya memulai wawancarnya ya bu? <u>Interviewer:</u> Bagaimana mekanisme alur pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di Asdep Dumas Kementerian Sekretariat Negara? <u>Narasumber (2) :</u> Baik, secara keseluruhan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan masyarakat yang berjalan dari tahun 2005 sampai sekarang sejauh ini dipersepsikan baik ya, banyak sekali perkembangan dan perubahan ya dari penerimaan pengaduan tadinya masih manual hingga sekarang penerimaannya secara . Aktivitas pelayanan pengaduan sendiri sudah ada SOP dan Standar Pelayanan yang jelas. Terus juga adanya Surat Keputusan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat itu juga merupakan Penetapan Standar Pelayanan Pada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat. Nanti kamu bisa cek yang di website setneg.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Secara keseluruhan mekanisme pelayanan pada unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat sudah dipersepsikan baik. • Asisten deputi Pengaduan Masyarakat memiliki SOP Penanganan Pengaduan dan Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan yang jelas. • Adanya Surat Keputusan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat Nomor 04 Tahun 2021 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat. • Standar layanan dan SOP Penanganan Pengaduan dapat diakses melalui <i>website</i> setneg. 	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Keputusan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat Nomor 04 Tahun 2021.

<p>Narasumber menguraikan bentuk penyampaian pengaduan masyarakat</p>	<p><u>Interviewer:</u> Apa saja bentuk penyampaian pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara?</p> <p><u>Narasumber:</u> Baik, Masyarakat atau Pengadu dapat membuat pengaduan secara langsung maupun secara tidak langsung. Secara langsung, penyampaian surat ya pengaduan berupa berkas secara fisik yang dikirimkan ke kantor Kemensetneg melalui pos ke alamat Kementerian Sekretariat Negara, Jalan Veteran No. 17-18, Jakarta 10110 . Sedangkan, secara tidak langsungnya masyarakat dapat melakukan pengaduan melalui <i>e-mail</i> yaitu dumas@setneg.go.id. Dan melalui aplikasi Laporan!, Artinya secara keseluruhan terdapat 3 kanal pengaduan yang digunakan di dumas sekarang.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Saat ini Secara keseluruhan ada 3 kanal penyampaian surat • Pengaduan Secara langsung artinya pengadu dapat mengirimkan berkas pengaduan melalui pos ke alamat Kementerian Sekretariat Negara, Jalan Veteran No. 17-18, Jakarta 10110. • Pengaduan Tidak Langsung, Berkas pengaduan dapat dikirim melalui <i>e-mail</i> dumas maupun menggunakan aplikasi Laporan! 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan Secara langsung • Pengaduan Secara Tidak langsung
<p>Narasumber menguraikan penggunaan SP4N LAPOR</p>	<p><u>Interviewer:</u> Bagaimana penggunaan SP4N LAPOR dalam penerimaan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara?</p> <p><u>Narasumber:</u> Ya jadi untuk penggunaan SP4N LAPOR, Allahmdulillah Kementerian Sekrtariat Negara juga sudah terintegrasi, secara keseluruhan pengguna lapor didumas itu sendiri sudah cukup efektif ya, namun beberapa ditemukan masih banyak karena memang yang kita ketahui masyarakat lebih banyak menggunakan surat atau <i>e-mail</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan SP4N LAPOR pada Asisten deputy pengaduan masyarakat sudah cukup efektif. • Kementerian Sekretariat Negara menjadi lembaga yang mengelola SP4N Laporan! 	

<p>Narasumber menguraikan Pencatatan surat Pengaduan</p>	<p><u>Interviewer:</u> Bagaimana mekanisme pencatatan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara?</p> <p><u>Narasumber:</u> Untuk pencatatan pengaduan masyarakat sendiri itu ada yang langsung diterima ke dumas ada yang melalui TU, SPDE <i>Open</i> disini bukan pencatatan atau <i>database</i> dumas ya tapi pencatatan ke SPDE <i>Open</i> dalam surat disposisi yang nantinya akan kemudian akan dikirimkan ke Asdep Dumas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Berkas atau Surat pengaduan kemudian akan dicatat oleh Biro Tata Usaha melalui aplikasi SPDE <i>Open</i> untuk kemudian dikirimkan kepada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> • Deputi Hubungan Lembaga dan Kemasyarakatan • SPDE <i>Open</i>
<p>Narasumber menguraikan penanganan pengaduan</p>	<p><u>Interviewer:</u> Bagaimana mekanisme penelaahan atau penanganan pengaduan di Kementerian Sekretariat Negara?</p> <p><u>Narasumber:</u> Untuk alur penanganan pengaduan sendiri dimulai dari Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat memberikan arahan kepada Kepala Bidang untuk menindaklanjuti surat pengaduan dari masyarakat, yang kemudian Kepala Bidang menugaskan Kepala Subbidang untuk memproses surat pengaduan, Kepala Subbidang menugaskan Analis untuk menganalisis surat pengaduan. Nah dari analisis tersebut berkas pengaduan diinput terlebih dahulu ke dalam <i>database</i> oleh Pengolah Data yang kita tahu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme penanganan pengaduan dimulai dari pendisposisian surat pengaduan dari Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat ke Kepala Bidang, dari kepala Bidang ke Kepala Subbidang dan dari Kepala sub bidang ke Analis pengaduan. • Analis Pengaduan melakukan penginputan berkas pengaduan ke <i>database</i> dumas SINGAMAS untuk dilakukan Validitas data dan Analisis lebih lanjut. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pendisposisian surat • Kepala Bidang • Kepala Sub bidang • Analis Pengaduan • Validitas Data • Analisis lebih lanjut

	<p>dengan sebut SINGAMAS, Dan untuk selanjutnya Analisis Pengaduan Masyarakat melaksanakan pengecekan dan analisis apakah data lengkap atau tidak lengkap atau disebut validitas data, yang selanjutnya Analisis Pengaduan Masyarakat akan menganalisis data berdasarkan klasifikasi dan kategori perumusan penanganan masalah. menyiapkan konsep dokumen hasil analisis pengaduan masyarakat berupa kesimpulan dan rekomendasi penyelesaian atas permasalahan pengaduan masyarakat, berdasarkan 4 kategori perumusan penanganan masalah pengaduan ada Tindak Lanjut, Monitor, Ucapan Terima Kasih, dan UDK / untuk diketahui. Surat tindak lanjut pengaduan masyarakat yang telah disetujui dan ditandatangani yang selanjutnya akan disampaikan/diteruskan kepada instansi terkait.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Validitas data yaitu pengecekan apakah data lengkap atau tidak lengkap. • Analisis lebih lanjut meliputi: klasifikasi dan kategori perumusan penanganan masalah serta menyiapkan hasil analisis dan kesimpulan untuk kemudian pemberian rekomendasi penyelesaian masalah 	
<p>Narasumber menguraikan format persyaratan pengaduan masyarakat</p>	<p><u>Interviewer:</u> Apa saja syarat – syarat pelayanan pengaduan yang diberikan Asdep Dumas Kementerian Sekretariat Negara?</p> <p><u>Narasumber:</u> Baik, untuk format persyaratan pengaduan masyarakat untuk lebih jelasnya ada di prima dumas seperti Pengaduan disampaikan secara tertulis (dapat diketik atau tulis tangan yang jelas), Dilengkapi dengan identitas pengadu yang jelas, selain itu, Kronologis permasalahan yang diajukan lengkap dan jelas Dilengkapi dengan bukti-bukti atau bukti pendukung yang</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Format atau Persyaratan Pengaduan Masyarakat antara lain: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan tertulis dengan jelas baik dari substansi beserta kronologi permasalahan. - Identitas pengadu yang jelas - Permasalahan didukung dengan bukti-bukti data pendukung pengaduan yang jelas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identitas Pengadu • Data Dukung • Substansi Permasalahan

	sesuai dan jelas dan Substansi permasalahan yang diadakan dialami sendiri oleh pengadu.		
Narasumber menguraikan perumusan penyelesaian penanganan pengaduan	<p><u>Interviwer:</u> Bagaimana perumusan penanganan permasalahan pengaduan dalam penanganan pengduan di Kementerian Sekretariat Negara?</p> <p><u>Narasumber:</u> Yang pertama ada penyampaian rekomendasi terkait tindak lanjut yaitu kegiatan lanjutan dari analisis masalah pengaduan kegiatan lanjutan dari analisis masalah pengaduan agar menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Terus ada juga monitor yaitu kegiatan penanganan dimana analisis cukup statusnya belum perlu ditindaklanjuti, ada juga ucapan terimakasih dan UDK/Untuk Diketahui.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kategori Perumusan Masalah: <ul style="list-style-type: none"> - Penyampaian Rekomendasi Tindak Lanjut - Monitor - UDH/ Untuk Diketahui - Ucapan Terimakasih 	<ul style="list-style-type: none"> - Penyampaian rekomendasi terkait tindak lanjut. - Monitor - Ucapan Terimakasih - UDK/Untuk Diketahui
Narasumber menguraikan mekanisme pemantauan tindak lanjut	<p><u>Interviewer:</u> Bagaimana mekanisme pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara?</p> <p><u>Narasumber 1:</u> Untuk mekanisme pemantauan tindak lanjut kami memiliki pola pengaduan mengacu biasanya kita sebut dengan “JEMPUT BOLA” atau observasi langsung, jemput bola ini</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pola penanganan pengaduan mengacu pada “ Jemput Bola atau Observasi langsung. • Metode penanganan pengaduan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat adalah monitoring pengaduan masyarakat dan penguatan <i>focal point</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pola Penanganan pengaduan • Monitoring • <i>Focal Point</i>

	itu mencakup monitoring penanganan pengaduan dan penguatan <i>focal point</i> . Namun karena pandemic seperti ini kami mencoba untuk melakukan monitoring secara virtual secara <i>by zoom</i> . Namun pastinya hal ini masih menjadi evaluasi setiap daerah atau instansi pasti memiliki kendala dengan masing-masing	<ul style="list-style-type: none"> • Pemantauan tindak lanjut saat pandemic dilakukan secara . 	
Narasumber menguraikan Biaya/Tarif Pelayanan di Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat	<p><u>Interviwer:</u> Apakah terdapat biaya dalam melakukan pengaduan di Kementerian Sekretariat Negara?</p> <p><u>Narasumber 1:</u> Baik, jadi penanganan pengaduan itu kan merupakan suatu pelayan dimana biaya sendiri merupakan kategori Standar Pelayanan, di Kementerian Sekretariat Negara sendiri tidak ada pungutan, masyarakat berhak menerima pelayanan mulai dari masyarakat mengadu, sampai kemudian sampai aduan telah selesai diatasi. Selain itu untuk mengetahui perkembangan informasi juga gratis, masyarakat hanya perlu datang langsung ke kantor atau melalui <i>chat center</i> akses www.setneg.go.id .</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara tidak dipungut biaya apapun / gratis • Perkembangan informasi juga dapat diakses melalui <i>Website</i> setneg yaitu www.setneg.go.id. 	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya / Tarif • Gratis • <i>Website</i> setneng
Narasumber menguraikan Sarana dan Prasarana Pelayanan	<p><u>Intrviewer:</u> Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana penanganan pengaduan di Asdep Dumas Kementerian Sekretariat Negara?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana Prasarana Pelayanan secara umum sudah memenuhi kebutuhan dalam penanganan pengaduan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana • Prasarana

	<p><u>Narasumber1:</u> Menurut kami sejauh ini, ketersediaan sarana dan prasarana sudah terpenuhi, Walaupun secara besar masih ditemu beberapa kendala yang mengakibatkan menggunakan milik pribadi. Meskipun demikian masih diperlukan ada pengoptimalan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan aktivitas .</p>		
Narasumber menguraikan waktu pelayanan pengaduan	<p><u>Interviewer:</u> Untuk waktu pelayanan pengaduan sendiri, bagaimana kepastian waktu pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di Asisten Deputi Pengaduan masyarakat?</p> <p><u>Narasumber1:</u> Untuk penanganan pengaduan masyarakat sendiri dimulai dari penerimaan berkas itu bisa 10 sampai dengan 14 hari kerja, Dalam meminta informasi mengenai perkembangan penanganan pengaduan biasanya terhitung 5 hari dari berkas pengaduan kami terima.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu penyelesaian pengaduan dimulai dari waktu penerimaan berkas 10 – 14 hari kerja. 	<ul style="list-style-type: none"> • waktu pelayanan pengaduan
Narasumber menguraikan Layanan informasi penanganan pengaduan	<p><u>Interviewer:</u> Bagaimana mekanisme layanan informasi perkembangan pengaduan di Asdep Dumas Kementerian Sekretariat Negara?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Informasi perkembangan penanganan pengaduan melalui <i>e-mail</i>, telepon atau <i>whatsapp</i> atau dapat langsung ke kantor kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulir informasi perkembangan pengaduan

	<p><u>Narasumber1:</u> Baik, untuk terkait pemberian informasi Masyarakat dapat menanyakan perkembangan pengaduan masyarakat via telepon dapat datang sendiri ke kantor atau dengan memanfaatkan sarana teknologi seperti via telepon atau sms <i>center</i> melalui whatsapp , namun kan ga semua masyarakat ya suka menggunakan telepon karena mungkin memakan banyak pulsa, nah sekarang ini Permintaan informasi perkembangan penanganan pengaduan dapat ditanyakan melalui whatsapp dumas. Tapi semenjak pandemic seperti ini kami menganjurkan pengadu untuk melihat atau mendapatkan informasi perkembangan penanganan pengaduan melalui . Nah, nanti kita berikan formulir mey tentang pelaporan mereka, nanti kita buatkan untuk ditanyakan atau dibawa ke instansi yang menangani masalah mereka. Formulir tersebut harus diisi pengadu disertai bukti idntitas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengadu akan diberikan formulir informasi perkembangan pengaduan, Formulir tersebut harus diisi pengadu disertai bukti identitas. 	
<p>Narasumber menguraikan jaminan keamanan Pengadu</p>	<p><u>Interviewer:</u> Bagaimana jaminan keamanan pengadu dalam menyelenggarakan pengaduan Asdep Dumas Kementerian Sekretariat Negara?</p> <p><u>Narasumber1:</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jaminan kamanan pelayanan pengaduan masyarakat mengacu pada PERMENPAN Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah. • Jaminan Keamanan dan 	<ul style="list-style-type: none"> • Jaminan Keamanan Pelayanan.

	Baik, untuk jaminan keamanan pengadu sendiri seperti sudah diatur jelas seperti persuratan pengaduan masyarakat beserta laporan hasil penanganannya disimpan dan diarsipkan dengan baik. serta identitas baik pengadu maupun yang diadukan dijamin kerahasiaannya. Sudah diatur jelas dalam standar pelayanan pengaduan masyarakat	Keselamatan Pelayanan bahwa Surat pengaduan masyarakat.	
Narasumber menguraikan kemudahan akses informasi penanganan pengaduan masyarakat	<p><u>Interviewer:</u> Bagaimana kemudahan akses informasi pelayanan pengaduan di Asdep Dumas Kementerian Sekretariat Negara?</p> <p><u>Narasumber 1:</u> Untuk layanan informasi penanganan pengaduan sendiri seperti yang kita ketahui ada Formulir Informasi Perkembangan Penanganan Pengaduan Masyarakat yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dasar Hukum keterbukaan informasi pelayanan pengaduan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. 	<ul style="list-style-type: none"> • Keterbukaan Informasi Publik
Narasumber masyarakat kebijakan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat	<p><u>Interviewer:</u> Bagaimana kebijakan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat yang berjalan di Asdep Dumas saat ini?</p> <p><u>Narasumber 1:</u> Jadi salah satu implementasi kebijakan penanganan pengaduan masyarakat yang berjalan di Asdep Dumas saat ini sudah berjalan dengan standar pelayanan dan SOP yang sesuai kebijakan penanganan pengaduan jelas aturan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan pengaduan masyarakat berjalan sesuai standar pelayanan dan SOP yang berlaku 	<ul style="list-style-type: none"> • Standar layanan

<p>Narasumber menguraikan mekanisme pemantauan Penanganan Pengaduan Masyarakat</p>	<p><u>Interviewer:</u> Bagaimana monitoring yang dilakukan Asdep Dumas dalam penanganan pengaduan masyarakat?</p> <p><u>Narasumber 1:</u> Untuk monitoring pengaduan itu ada rapat koordinasi, ada rapat konsultasi ada kunjungan ke instansi. Tapi pola pengaduan saat pandemic ini kamu lebih menganjurkan pemantauan secara <i>by Zoom</i>. Rapat koordinasi merupakan Melakukan diskusi dan Membuat kesepakatan tertentu yang terkait dengan permasalahan yang diadukan. Sedangkan kunjungan ke instansi adalah Melakukan diskusi dan Melakukan kunjungan ke lapangan/locus pengaduan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Penanganan Pengaduan meliputi: rapat koordinasi, rapat konsultasi, dan kunjungan ke instansi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring • Rapat Koordinasi • Rapat Konsultasi
<p>Narasumber menguraikan klasifikasi permasalahan pengaduan atau bidang-Bidang pengaduan.</p>	<p><u>Interviewer:</u> Apa saja sih subtansi permasalahan yang diadukan di Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat?</p> <p><u>Narasumber1:</u> Untuk subtansi atau jenis permasalahan sendiri itu ada 10 subtasi deng kode masing masing seprti: penyalahgunaan wewenang, ada pelayanan publik, korupsi/pungli, kepegawaian/ketenagakerjaan, ada pertanahan, ada Hukum/ HAM, kewaspadaan nasional, ada tatalaksana/ birokrasi, ada lingkungan hidup dan umum</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 10 Bidang subtansi permasalahan pengaduan masyarakat: 01. Penyalahgunaan wewenang 02. Pelayanan masyarakat 03. Korupsi/pungli 04. Kepegawaian/ketenagakerjaan 05. Pertanahan/perumahan 06. Hukum/peradilan dan HAM 07. Kewaspadaan Nasional 08. Tatalaksana / birokrasi 09. Lingkungan hidup 10. Umum 	<ul style="list-style-type: none"> • Subtansi Bidang Permasalahan

<p>Narasumber menguraikan kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan pengaduan masyarakat</p>	<p><u>Interviewer:</u> Apa saja kendala – kendala yang dihadapi Asdep Dumas dalam penanganan pengaduan masyarakat?</p> <p><u>Narasumber1:</u> Untuk kendala-kendala sendiri saat ini kendala yang ditemukan adalah Untuk dari segi internal mungkin aplikasi <i>database</i> SINGAMAS masih dalam pengembangan belum terintegrasi dengan SPDE <i>Open</i> alhasil masih manual untuk input data sehingga kita terkendala di harus dua kali kerja atau <i>double</i> penginputan untuk penginputan harapannya SINGAMAS dan SPDE <i>Open</i> dapat terintegrasi sehingga berkas pengaduan dapat kita unduh secara otomatis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kendala-kendala dalam penanganan pengaduan masyarakat antara lain: sistem yang ada saat ini masih memiliki keterbatasan teknis seperti sistem eror dan masih perlu penyesuaian format, sehingga pemrosesan surat pengaduan masih dilakukan baik secara manual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Error
<p>Narasumber menguraikan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat</p>	<p><u>Interviewer:</u> Apa bentuk evaluasi penanganan pengaduan masyarakat?</p> <p><u>Narasumber 1:</u> Evaluasi dilaksanakan secara berkala minimal sekali dalam setahun atau di lakukan persemester baik dari surat pengaduan yang sudah di tanggapi atau belum .Selain itu perlu melakukan Monitoring dilaksanakan setiap bulan yang dituangkan ke dalam laporan evaluasi tahunan untu melihat kesesuaian bisanya mereka membuat laporan bulanan atau istilahnya ada highlight pengaduan dari surat yang masuk, dan pengaduan apa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi dilakukan dengan membuat highlight pengaduan mulai dari masuknya pengaduan, jenis pengaduan, pengaduan yang ditanggapi dan belum ditanggapi. • Evaluasi dilakukan persatu bulan, pertiga bulan, persatu semester dan minimal sekali dalam setahun. 	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan Evaluasi • Highlight Pengaduan

	yang paling banyak. Biasanya kami melakukan evaluasi persatu bualn, pertiga bulan dan persatu semester seperti itu.		
Narasumber menguraikan syarat pengaduan diterima	<p><u>Interviewer:</u> Apakah setiap pengaduan yang diterima akan ditindaklanjuti?</p> <p><u>Narasumber1:</u> Pengaduan dapat diterima dan ditindak lanjuti apabila pengadu sudah memenuhi syarat-syarat administrasi pengaduan atau standar persyaratan pengaduan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Setiap pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti apabila telah memenuhi standar persyaratan minimum. 	<ul style="list-style-type: none"> • Standar Persyaratan Minimum
Narasumber menguraikan Standar Kompetensi Pegawai Dumas	<p><u>Interviewer:</u> Bagaimana upaya yang dilakukan Asdep dumas untuk mengukur seberapa jauh pelayanan yang mereka berikan?</p> <p><u>Narasumber1:</u> Oh iya untuk itu kita pasti memberikan masyarakat evaluasi melalui survey kepuasan masyarakat, dimana masyarakat setelah melakukan pengaduan akan diberi kuisisioner tentang pelayanan yang diberikan melalui <i>google form</i>. Pengisian survey skm tersebut melihat harapan dan kebutuhan masyarakat sehingga penyelenggar pelayanan dapat meningkatkan mutu layanan penanganan pengaduan masyarakat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada penyelenggara layanan publik sebagai salah satu tolok ukur pemenuhan Standar Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

<u>Narasumber (3)</u>	
Nama Informan	: Y Ricky Syailendra Asmuni
Tanggal/ Waktu	: Selasa 29 Maret 2022
Tempat	: Gedung Sayap Timur Lantai 3 Asisten Dep. Pengaduan Masyarakat
Pewawancara	: Maeyke Lestary
Transkrip	: Maeyke Lestary
Coding	: Maeyke Lestary

Refleksi Penulis	Transkrip	Intisari	Konsep
Interviewer memperkenalkan diri kepada Narasumber (3)	<p><u>Interviewer:</u> Assalamualaikum, Selamat Siang Pak. Izinkan saya memperkenalkan diri saya terlebih dahulu, Nama Saya Maeyke Lestary, Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi. Hari ini saya diberi kesempatan untuk mewawancarai Ibu terkait dengan judul penelitian Tugas akhir atau Skripsi saya yang berjudul tentang “ Strategic Republik Indonesia”. Sebelum memasuki sesi tanya jawab, bolehkah Bapak memperkenalkan diri terlebih dahulu?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bapak Y Ricky Syailendra Asmuni S.H.,M.AP menjabat sebagai Kepala Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat • Kepala Biro Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Biro Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat

	<p><u>Narasumber (1) :</u> Baik, Wassalamualaikum dek. Baik, Sebelumnya perkenalkan saya Ricky Syailendra, Saya di Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kemenseteg ini menjabat sebagai Kepala Biro Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat.</p>		
<p>Narasumber menjelaskan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara lebih kompleks</p>	<p><u>Interviewer:</u> Menurut Bapak, Apa yang bapak ketahui tentang Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara?”</p> <p><u>Narasumber:</u> “Baik terimakasih, Jadi Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat atau Asdep Dumas di Kementerian di Kementerian Sekretariat Negara ini adalah salah satu unit kerja yang memiliki tugas dan fungsi untuk melakukan penanganan pengaduan dari masyarakat kepada Presiden Republik Indonesia, Wakil Presiden dan atau Menteri Sekertaris Negara, dimana pengaduan – pengaduan yang diadakan dapat berupa keluhan, gagasan, berbagai subtansi permasalahan pengaduan, sumbangan fikiran, maupun saran yang bersifat membangun yang ditujukan kepada 3 subtansi tadi yaitu Presiden, Wakil Presiden, dan atau Menteri Sekretaris Negara”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan masyarakat di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara adalah keluhan, pengaduan, sumbang pikiran, gagasan, atau saran yang bersifat membangun yang disampaikan oleh masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presiden • Wakil Presiden • Menteri Sekretaris Negara

<p>Narasumber menjelaskan perbedaan penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara dengan Instansi lain.</p>	<p><u>Interviewer:</u> Apa yang membedakan penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara dengan instansi lainnya?</p> <p><u>Narasumber:</u> Jadi yang membedakan penanganan pengaduan masyarakat di Setneng dengan instansi lain adalah Dimana fokus utama kegiatan unit kerja kami adalah kordinasi penanganan pengaduan masyarakat, dimana koordinasi ini dilakukan dengan <i>Stakeholder</i> terkait dengan para pemangku kepentingan seperti lembaga atau instansi terkait dan unsur – unsur yang terkait dengan pengaduan masyarakat yang dikelola unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Sedangkan Pengaduan masyarakat terkait dugaan pelanggaran kode etik atau pelaksanaan disiplin pegawai menyimpang secara internal di lingkungan Kemensetneg itu diadukan di Inspektorat Kementerian Sekretariat Negara</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fokus kegiatan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara adalah Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat • Inspektorat Kementerian Sekretariat Negara, Pengaduan masyarakat terkait dugaan pelanggaran kode etik atau pelaksanaan disiplin pegawai menyimpang secara internal 	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi • Stakeholder • Inspektorat
<p>Narasumber menguraikan subtansi-subtansi bidang permasalahan yang ditangani</p>	<p><u>Interviewer:</u> “Sebelumnya bapak menjelaskan berbagai subtansi permasalahan pengaduan, mungkin bisa bapak jelaskan apa saja subtansi permasalahan tersebut?”</p> <p><u>Narasumber:</u> Nah, mungkin nanti kamu bisa baca – baca di <i>website</i> ya, nah</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat 10 Bidang Subtansi Permasalahan yang diadukan di Kementerian Sekretarian Negara. • Kewenangan Penanganan pengaduan antara lain: Pusat atau Daerah 	<ul style="list-style-type: none"> • Kode permasalahan • Demografi • Pusat / Daerah

	<p>untuk secara keseluruhan substansi permasalahan yang diadukan di Asdep Dumas ini ada 10, nah masing – masing masalah memiliki kode permasalahannya, dari berbagai demografi pengadu baik pusat maupun daerah.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dari berbagai macam Demografi 	
<p>Narasumber menguraikan peran dan tugas Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara</p>	<p><u>Interviewer:</u> Apa peran dan tugas Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara?</p> <p><u>Narasumber:</u> “Seperti yang sudah jelaskan tadi bahwa Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat di Setneg ini fokus utamanya adalah penanganan pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada 3 substansi tadi, tetapi ada beberapa peran – peran atau fungsi dumas yang sudah diatur dalam permensesneg seperti: 1) penerimaan, pencatatan, pemeriksaan, penyampaian rekomendasi, dan pengarsipan, 2) pemantauan perkembangan pelaksanaan tindaklanjut pengaduan contoh seperti peninjauan lapangan, 3) koordinasi penanganan pengaduan masyarakat 4) evaluasi, pelaporan dan publikasi 5) pelaksanaan dukungan Administrasi Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peran dan tugas Asisten Deputi pengaduan Masyarakat antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1) Penerimaan, pencatatan, pemeriksaan, penyampaian rekomendasi, dan pengarsipan pengaduan. 2) Pemantauan tindaklanjut pengaduan (Monitoring) 3) Koordinasi penanganan pengaduan . 4) Evaluasi, Pelaporan dan Publikasi 5) Pelaksanaan Dukungan Administrasi Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi • Pelaporan • Publikasi • Dukungan Administrasi
<p>Narasumber menguraikan</p>	<p><u>Interviewer:</u> “Apakah yang membedakan Penanganan pengaduan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kementerian 	<ul style="list-style-type: none"> • Ombudsman • KemenPAN – RB

<p>secara spesifik perbedaan pengaduan masyarakat di Kemensetneg dengan Instansi lain.</p>	<p>masyarakat di Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat dengan instansi pengaduan lainnya?”</p> <p><u>Narasumber:</u> Secara spesifik untuk penanganan pengaduan yang ditangani dari instansi lain seperti Ombudsman maupun Kemenpan RB itu kita ketahui secara umum pengaduan itu berupa kegiatan atau aktivitas penyelenggara negara atau pemerintahan bisa melalui kanal – kanal yang ada seperti secara nasional itu seperti SP4N LAPOR sedangkan untuk di Kementerian Sekretariat Negara itu melakukan penanganan pengaduan masyarakat yang ditunjukkan kepada Presiden, Wakil Presiden, maupun Menteri Sekretaris Negara yang di tangani Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat di lingkungan kepresidenan hal ini yang secara besar membedakan pengaduan dengan instansi lain bahwa masyarakat merasa <i>complaint handling</i> yang mereka rasakan atau mereka inginkan di level kementerian atau lembaga serta instansi lain atau di level bawah seperti Pemerintah Daerah belum memuaskan atau merasa kurang ditangani dengan tepat maka mereka melakukan pengaduan ke level atas seperti presiden</p>	<p>Sekretariat Negara beda dengan instansi lain karena yang membedakan adalah Pengaduan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara level kepresidenan</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Complaint Handling</i> yang tidak sesuai maupun dirasakan di kementerian atau instansi lain. 	<ul style="list-style-type: none"> • SP4N LAPOR • <i>Complaint Handling</i> • Pemerintah Daerah
	<p><u>Interviewer:</u> Menurut bapa, apa saja bentuk strategi teknologi dalam</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dalam menjalankan tugas kesehariannya Asdep Dumas 	<ul style="list-style-type: none"> • Teknologi • SP4N LAPOR

<p>Narasumber menguraikan Strategi-strategi teknologi yang diterapkan dalam penanganan pengaduan Kementerian Sekretariat Negara</p>	<p>meningkatkan penanganan pengaduan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara?</p> <p><u>Narasumber:</u> Baik, sejauh ini Secara teknologi tentu saja dalam menjalankan tugas kesehariannya dalam penanganan pengaduan di Asdep Dumas sudah bagus ya! Dari mulai penerimaan pengaduan sendiri, masyarakat dapat mengirimkan pengaduan SP4N LAPOR atau <i>E-mail</i>. Lalu dalam penanganan pengaduan ada aplikasi internal Dumas (SINGAMAS) atau (Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Masyarakat) dan Aplikasi Internal Kemensetneg yaitu SPDE <i>Open</i> (Sistem Persuratan dan Disposisi Elektronik Open). Seperti yang mey tau sendiri aplikasi SINGAMAS merupakan aplikasi yang berbasis <i>Website</i> dan merupakan aplikasi otentik dumas kemensetneg sebagai <i>database</i> untuk mendukung dalam penanganan pengaduan seperti mengelola surat pengaduan yang masuk, melalui aplikasi ini surat pengaduan dicatat dan dipantau perkembangan penanganan pengaduannya. Aplikasi ini pengembangan dari aplikasi sebelumnya yaitu aplikasi DUMAS, namun seiring berjalannya waktu adanya perkembangan terhadap tampilan dan fitur-fitur lainnya, aplikasi ini secara keseluruhan sudah bagus namun baru terintegrasi dengan SP4N LAPOR, untuk</p>	<p>Kemensetneg, telah memanfaatkan dan menerapkan penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan dengan baik.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan SP4N LAPOR dan <i>E-mail</i> dalam penerimaan Pengaduan Masyarakat. • Aplikasi Internal Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat yaitu SINGAMAS (Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat) dan SPDE <i>Open</i> (Sistem Persuratan dan Disposisi Elektronik <i>Open</i>) • SINGAMAS (Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat) merupakan Aplikasi internal otentik Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara yang berbasis <i>Website database</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>E-mail</i> • Aplikasi Internal • SINGAMAS • SPDE <i>Open</i> • Pengembangan • Microsoft Exel • Integrasi • <i>Database</i>
---	--	---	--

	<p>aplikasi lainnya belum. Nah tujuan dari pada pengintegrasian sendiri adalah untuk meningkatkan efektifitas penanganan surat pengaduan, bisanya dilakukan secara manual, dapat dilakukan secara digital. Dahulu sebelum tahun 2013 <i>pentryan data</i> masih dikatakan manual karena penginputan data masih menggunakan Microsoft Exel.</p> <p><u>Interviwer:</u> Maksudnya terintegrasi seperti apa ya pak?</p> <p><u>Narasumber:</u> Jadi seperti ini, adanya Push data atau pengiriman data dari Dumas ke Sistem LAPOR! itu sudah bisa dilakukan, surat tindak lanjut pengaduan masyarakat dari Aplikasi Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat dapat langsung di upload ke sistem LAPOR! serta dapat dikirimkan secara kepada instansi-instansi terkait. Namun untuk push data dari Sistem LAPOR! ke Aplikasi Dumas itu Proses masih dalam pengembangan kedepannya. Tujuan integrasi ini sendiri itu untuk memudahkan pengelolaan terutama dalam pencarian berkas pengaduan karena tercatat secara sistem untuk menghindari terjadinya kehilangan data.</p>	<p>untuk mendukung penanganan pengaduan masyarakat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi SINGAMAS merupakan pengembangan dari aplikasi Dumas dari tahun 2013. • Aplikasi SINGAMAS terintegrasi dengan SP4N LAPOR! • Aplikasi Dumas ter Integrasi dengan SP4N LAPOR • Tujuan terntegrasinya Aplikasi Dumas dengan SP4N LAPOR adalah untuk mempermudah pengelolaan pengaduan masyarakat mulai dari pengiriman data ke sistem lapor, penguploadan surat tindak lanjut ke instansi terkait, pencarian berkas pengaduan, dan meminimalisir terjadinya kehilangan data. 	
	<p><u>Interviewer:</u> Baik Pak, lalu selanjutnya bisa bapa jelaskan untuk SPDE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SPDE berperan dalam mendukung proses persuratan 	<ul style="list-style-type: none"> • Persuratan • <i>letter memo drafting</i>

	<p><i>Open sendiri?</i></p> <p><u>Narasumber:</u> OK, jadi untuk SPDE Open sendiri ini saya jelaskan singkatnya saja ya, karena memang aplikasi ini merupakan aplikasi internal lingkungan Kemensetneg secara keseluruhan. Jadi aplikasi SPDE itu semacam aplikasi <i>letter-memo draf</i> hampir sama seperti <i>E-mail</i> namun aplikasi ini adalah aplikasi yang digunakan oleh pejabat Kemensetneg sebagai alat komunikasi antar pejabat di kemensetneg. Nah aplikasi ini juga sama bentuknya <i>Website</i>. Aplikasi ini ditunjukan untuk mempermudah persuratan di lingkungan setneg utamanya berhubungan dengan aspirasi masyarakat kepada Presiden sebagai bentuk penyampaian proses disposisi dan penyampaian hasil analisis pengaduan dapat lebih cepat atau responsivitas dalam penanganan pengaduan. namun aplikasi ini hanya dapat diakses secara internal saja artinya belum dapat dikatakan optimal karena SPDE tidak fleksibel untuk dikerjakan di mana pun dan kapanpun karena pejabat hanya dapat masuk dengan mengaktifkan <i>Virtual Private Network internal</i> yang terdapat pada laman Single Sign On (SSO) Kemensetneg lalu masuk ke halaman www.spdeopen.setneng.go.id.</p>	<p>dilingkungan Kementerian Sekretariat negara biasanya disebut dengan <i>letter memo drafting</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SPDE Open cukup mudah digunakan karena pengoperasiannya mirip seperti <i>E-mail</i>. • SPDE <i>Open</i> digunakan juga sebagai alat komunikasi antar pejabat di lingkungan Kementerian Sekretariat negara. • SPDE <i>Open</i> dapat diakses melalui halaman <i>Website</i> www.spdeopen.setneng.go.id menggunakan <i>Virtual Private Network internal</i>, menggunakan SSO pejabat Kementerian Sekretariat negara. • Informasi Perkembangan 	<ul style="list-style-type: none"> • pengoperasian • alat komunikasi • <i>Virtual Private Network internal</i> • QR Code • <i>Website</i>
--	---	--	--

	<p>Nah selain SINGAMAS dan SPDE jadi untuk perkembangan informasi penanganan pengaduan juga dapat diakses secara digital cukup dengan memindai QR Code sediakan atau melalui Website. QR Code tersebut dapat terhubung dengan media <i>Whatsapp</i> atau whatsapp dumas sendiri itu 081318994693 atau masyarakat dapat mengaksesnya melalui Website kemenstneg yaitu https://www.setneg.go.id/. nah nanti ada menu Rekap Pengaduan atau Pencarian Penanganan Surat. Nah semua aplikasi tersebut sudah bagus namun perlu pengoptimalan lagi harapannya kedepannya untuk aplikasi-aplikasi terdapat pengembangan semacam proyek nasional untuk pada lingkup yang lebih luas yaitu antar instansi pemerintahan di tingkat pusat maupun daerah.</p>	<p>Penanganan Pengaduan dapat diakses melalui QR Code terhubung ke whatsapp atau whatsapp dumas sendiri itu 081318994693.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Website Kemenstneg yaitu https://www.setneg.go.id/ pada menu “Pencarian Penanganan Surat • Semua aplikasi tersebut sudah bagus namun perlu pengoptimalan lagi • Adanya pengembangan pada lingkup yang lebih luas antar instansi pemerintahan di tingkat pusat maupun daerah. 	
<p>Narasumber menguraikan Strategi Inovasi dalam pengaduan masyarakat</p>	<p>Interviewer: Pak lanjut kepertannya berikutnya ya pak. Kira-kira untuk strategi inovasi sendiri dalam penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kemenstneg itu seperti apa ya pa?</p> <p>Narasumber: Baik, strategi inovasi sendiri tadi sudah termasuk aplikasi-</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Strategi Inovasi dalam penanganan pengaduan salah satunya adalah pengembangan Kompetensi SDM. • Pengembangan Kompetensi SDM dapat berupa pendidikan, pelatihan, 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategi Inovasi • Pengembangan Kompetensi SDM • Pelatihan • Seminar • Kursus • Penataran

	<p>aplikasi ya untuk yang lainnya mungkin, adanya pengembangan kompetensi ASN ya. Seperti contohnya adanya pendidikan dan pelatihan, seminar, kursus, maupun penataran. Nah kalau untuk sekarang ini pengembangan pendidikan atau pelatihan tersebut sudah ada pengembangan aplikasi dan <i>Website</i> berbasis pembelajaran, itu merupakan salah satu pengembangan dari pusdiklat ya aplikasi itu adalah <i>Digital Learning</i> (Dilan) dan <i>Microlearning</i> (Milea). Kalau untuk dilan sendiri itu kurang lebihnya adalah sistem pembelajaran secara daring menyajikan video-video pembelajaran yang terdiri dari berbagai jenis pelatihan, baik <i>softskill</i> maupun <i>hardskill</i> yang dapat diakses secara individu maupun organisas. Dilan sudah bekerja sama dengan vendor local yaitu Indonesia X dan vendor internasional Udemy. Nah untuk Milea sendiri Aktivitas pembelajaran yang singkat sekitar 3-10 menit dirancang agar para pegawai melakukan Aktivitas pembelajaran yang singkat, praktis, mudah dipahami dengan tujuan membekali pengetahuan dan keahlian teknis kepada pegawai di lingkungan kemenseteng.</p> <p><u>Interviewer:</u> Itu semua gratis pak?</p>	<p>seminar, kursus, dan penataran</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengembangan Kompetensi Pegawai dapat melalui aplikasi atau <i>Website</i> yang dikembangkan oleh pusdiklat yaitu Aplikasi DILAN (<i>Digital Learning</i>) dan MILEA (<i>Microlearning</i>) dapat diakses secara daring melalui aplikasi maupun website. • DILAN merupakan sistem pembelajaran secara daring menyajikan video-video pembelajaran yang terdiri dari berbagai jenis pelatihan, baik <i>softskill</i> maupun <i>hardskill</i>. Yang dapat diunduh menggunakan Play Store (Android) ataupun Apps Store (iOS) yaitu Aplikasi Indonesia X. • MILEAN merupakan Aktivitas pembelajaran yang singkat sekitar 3-10 menit 	<ul style="list-style-type: none"> • DILAN (<i>Digital Learning</i>) • MILEA (<i>Microlearning</i>) • <i>Softskill</i> • <i>Hardskill</i> • Vendor Local • Indonesia X • Udemy • Keahlian teknis • Study Day • Play store/ IosStore •
--	---	--	--

	<p>Narasumber: Ya, itu gratis pegawai dapat mengakses halaman <i>Websitenya</i> atau dapat diunduh di Play Store (Android) ataupun Apps Store(iOS). Aplikasinya kalau gasalah itu Indonesia X, kalau untuk <i>Websitenya</i> itu https://pintar.setneg.go.id. dan untuk program Dilan peserta diberikan hak untuk mengikuti <i>Study Day</i> artinya kesempatan belajar pada jam kerja paling sedikit selama 4 Jam tiap bulannya.</p>	<p>melalui <i>Website</i> https://pintar.setneg.go.id.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peserta diberikan hak <i>Study Day</i> artinya kesempatan belajar pada jam kerja paling sedikit selama 4 Jam/bulannya. 	
	<p>Interviewer: Menurut Bapa sendiri komitmen kepemimpinan seperti apa yang dibutuhkan dalam penanganan pengaduan masyarakat?</p> <p>Narasumber: Baik, sebenarnya untuk komitmen kepemimpinan yang diterapkan diasdep dumas ini cukup sederhana ya untuk misalkan dalam penanganan pengaduan kami melakukan kegiatan atau kerja sama dengan instansi terkait dalam penanganan pengaduan, memberikan dukungan yang diberikan kepada para pegawai dalam penyelesaian penanganan pengaduan, lalu kami mendorong kerja sama ini akan pertukaran informasi, nah nanti Hasil pertukaran pada saat kegiatan rapat rutin internal maupun diskusi kasus dalam</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya komitmen kepemimpinan dalam penanganan pengaduan oleh Asisten Deputi pengaduan Masyarakat adalah memberikan dukungan kepada pegawai terhadap penyelesaian pengaduan dan mendorong kerja sama dalam pertukaran informasi, serta melakukan sharing knowledge dalam diskusi. • Penerapan Pelayanan Pengaduan mengacu pada 	<ul style="list-style-type: none"> • Komitmen kepemimpinan • Pertukaran Informasi • <i>Sharing Knowledge</i> • Standard Operating Procedures (SOP) • Standar Pelayanan • Standar Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan • Sarana • Prasarana • Lingkungan Kerja

	<p>rangka <i>sharing knowledge</i> di lingkungan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.</p> <p><u>Interviewer:</u> Untuk penerapan pelayanan pengaduan sendiri disini seperti apa pa apakah sudah sesuai dengan SOP atau masih diperlukan pembaruan?</p> <p><u>Narasumber:</u> Tentu saja sejauh ini pengaduan yang lebih terkelola dengan baik karena Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat mengacu pada selalu mengikuti pada Standard Operating Procedures (SOP), Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat serta Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan. pedoman tersebut masih menjadi rujukan penanganan pengaduan masyarakat.</p> <p><u>Interviewer:</u> Menurut Bapak ketersediaan, Saranan dan Prasarana di Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat seperti apa sih pak?</p> <p><u>Narasumber:</u> Menurut kami sejauh ini, Ketersediaan sarana dan prasarana sudah terpenuhi, Walaupun masih ditemui beberapa kendala yang mengakibatkan menggunakan milik pribadi. Kaya ada</p>	<p>Standard Operating Procedures (SOP), Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat serta Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan sehingga pengaduan yang lebih terkelola dengan baik.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan Prasarana sudah terpenuhi. Walaupun beberapa ditemui pegawai menggunakan milik personal. • Perlunya pengoptimalan terutama penataan pada lingkungan kerja. 	
--	--	--	--

	<p>beberapa computer belum terkoneksi internet tapi itu hanya beberapa saja. Untuk yang lainnya sudah bagus meskipun demikian masih diperlukan ada pengoptimalan sarana dan prasarana yang memadai contohnya penataan lingkungan kerja ya.</p>		
<p>Narasumber menguraikan Landasan Hukum pelayanan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara</p>	<p><u>Interviewer:</u> Apakah terdapat kebijakan khusus atau Landasan Hukum sendiri dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara ?”</p> <p><u>Narasumber:</u> “Secara khusus yang di setneg tidak ada, kami mengacu pada Permenpan Nomor 4 Tahun 2009 untuk penanganan pengaduan masyarakat, beberapa regulasi kami masih berproses untuk membuat pengaturan sendiri karena dumas setneg memiliki spesifik yang berbeda dengan instansi lain, kami menyesuaikan perubahan – perubahan yang terjadi sekarang seperti struktur organisasi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat regulasi penanganan pengaduan masyarakat di Asdep Dumas Peraturan Menteri Sekretaris Negara tetapi tetap mengacu pada Permenpan Nomor 9 Tahun 2009 dalam penanganan pengaduan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permenpan No 9 Tahun 2009 • Permensesneg No 2 Tahun 2011 • Struktur Organisasi
<p>Narasumber menguraikan kendala-kendala dalam pelayanan penanganan pengaduan masyarakat</p>	<p><u>Interviewer:</u> Kendala – kendala yang dihadapi dalam penanganan pengaduan?”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kendala – kendala penanganan pengaduan masyarakat di Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat 	

	<p><u>Narasumber:</u> “Tentu saja ada, misalnya sebelum covid itu kesabaran mereka terhadap pengaduan yang dilakukan, karena ada beberapa hal yang dapat diselesaikan dengan cepat ada yang menunggu respon atau memerlukan beberapa hal sifat nya tidak bisa cepat ditangani atau diselesaikan sedangkan untuk setelah covid ini mungkin beberapa kendala yang dihadapi itu seperti pembatasan pertemuan dengan pengadu di kantor, ada beberapa daerah yang mungkin dapat dikatakan belum maksimal dalam penggunaan teknologi atau secara digital karena keterbatasan melek teknologi sehingga kami perlu memaksimalkan penggunaan media teknologi – teknologi yang ada seperti media komunikasi yang paling simple saja <i>Whatsapp</i>”</p>	<p>1) Sebelum <i>Covid -19</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tuntutan masyarakat yang membutuhkan penyelesaian maupun tindak lanjut pengaduan yang cepat (kesabaran pengadu), sedangkan dapat diketahui terdapat hal – hal yang menyebabkan pengaduan dapat diselesaikan dengan cepat atau tidak - Sebagian besar masyarakat masih menggunakan pengaduan berbentuk konvensional sehingga memakan waktu cukup lama untuk dilakukan screening maupun analisis <p>2) Era Covid-19</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dalam Penanganan pengaduan masyarakat karena pegawai dumas memiliki waktu kerja yang lebih pendek, dan 	
--	--	--	--

		<p>diberlakukan juga <i>Work From Home</i> (WFH) sehingga memungkinkan penanganan pengaduan membatasi secara fisik pengaduan yang melibatkan banyak orang atau benda-benda secara fisik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Pengaduan dilakukan secara baik dari pengolahan data pengadu hingga monitoring penanganan pengaduan cukup memakan waktu yang lama dan tidak efektif terhadap beberapa bidang substansi pengaduan. 	
<p>Narasumber menguraikan Narasumber menguraikan Strategi Operasional dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat</p>	<p><u>Interviewer:</u> Menurut bapa apa saja strategi operasional yang diterapkan dalam penanganan pengaduan di Kementerian Sekretariat Negara?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Strategi Operasional yang diterapkan antara lain yaitu penguatan <i>focal point</i> dan Monitoring Penanganan Pengaduan Masyarakat • saat pandemi Covid-19 adalah Koordinasi melalui kunjungan lapangan diganti dengan metode daring / 	<ul style="list-style-type: none"> • Operasional • <i>Focal Point</i> • Monitoring penanganan pengaduan •

	<p><u>Narasumber:</u> Untuk strateginya itu banyak ya namun belum bisa dikatakan mampu mengkover penanganan pengaduan itu semuanya, salah satunya yang masih berkembang itu dari 2018 ya, nah selain itu ada juga penguatan <i>focal point</i>. melalui <i>focal point</i> diharapkan komunikasi dan koordinasi nantinya akan berjalan efektif . ada namanya Monitoring Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan istilah “Jemput Bola” atau pemantauan serta koordinasi kunjungan langsung ke instansi terkait. Tantangan bagi kami saat pandemic seperti ini adalah segala pemantauan dan koordinasi melalui kunjungan lapangan diganti dengan metode daring ya secara virtual, walaupun menurut kami koordinasi ini belum cukup efektif, hal ini disebabkan beberapa hal ya seperti literasi digital masyarakat yang masih kurang tentang penggunaan metode daring tidak semua daerah di Indonesia memiliki koneksi jaringan yang bagus hal ini menjadi lumayan terhambat, literasi aparatur pemerintah masih terbilang cukup baru dalam melakukan penanganan pengaduan, namun kita perlu pula kedepannya menjadikan ini sebagai peluang.</p> <p><u>Interviewer:</u> Penguatan <i>Focal Point</i> itu seperti apa ya pa?</p>	<p>secara virtual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan istilah “Jemput Bola” atau pemantauan serta koordinasi kunjungan langsung ke instansi terkait. 	
--	---	--	--

	<p><u>Narasumber:</u> Penguatan <i>Focal Point</i> merupakan salah satu metode yang diterapkan oleh Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat untuk memperkuat antar instansi dalam penanganan pengaduan masyarakat. Melalui <i>focal point</i> diharapkan komunikasi dan koordinasi terus terjalin secara efektif dan efisien selain itu diharapkan dengan metode ini dapat meningkatkan peran instansi teknis lebih pro aktif. Nah baik <i>focal point</i> atau monitoring penanganan pengaduan mendorong penanganan pengaduan yang efektif terwujudnya pengawasan baru yang bersinergi.</p>		
<p>Narasumber menguraikan bentuk pengembangan SDM di Kementerian Sekretariat Negara</p>	<p><u>Interviewer:</u> Apa saja bentuk output dalam penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara?”</p> <p><u>Narasumber</u> “ Kalau untuk output itu ada Publikasi seperti Bulletin atau majalah, Laporan Kinerja, laporan bulanan, dan laporan eksternal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Output</i> dalam penanganan Pengaduan Publikasi seperti Bulletin atau majalah, Laporan Kinerja, laporan bulanan, dan laporan eksternal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Internal • Eksternal • Bulletin • Majalah • Laporan Kinerja • Laporan Bulanan • Laporan Eksternal

Lampiran 8. Axial Coding

Keterangan Informan:

Informan 1: Ibu Arra Fahamzah, S.TP (Kepala Subbidang Administrasi)

Informan 2: Ibu Trihesty Yulandari, S.H.,M.AP (Analisis Kebijakan Madya)

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT

- Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat telah memiliki Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan *Standar Operating Procedure* Penanganan Pengaduan Masyarakat yang jelas dalam memberikan pelayanan yang dapat diakses di laman *website* Kementerian Sekretariat Negara
 - Dalam pelaksanaannya, mekanisme penanganan pengaduan masyarakat sudah berjalan dengan baik.
 - Secara keseluruhan mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat dipersepsikan baik karena Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat memiliki *Standard Operating Procedures* Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan yang jelas diatur dalam Surat Keputusan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat Nomor 04 Tahun 2021 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.
 - Alur Penanganan Pengaduan meliputi: Penerimaan Pengaduan, Pencatatan, Penanganan Pengaduan, dan Layanan Informasi Perkembangan Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- 1) **Penerimaan Pengaduan**
- Penerimaan Pengaduan Masyarakat melalui pengiriman berkas fisik melalui POS ke kantor Kementerian Sekretariat Negara, *e-mail* dan SP4N LAPOR!
 - Penggunaan SP4N LAPOR oleh pegawai di Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat sudah berjalan cukup baik, hanya saja pendisposisiannya baru beberapa admin saja.
 - Saat ini Secara keseluruhan ada 3 kanal penyampaian surat ya.
 - Pengaduan Secara langsung dan Tidak Langsung

- Secara langsung artinya Masyarakat dapat menyampaikan surat maupun berkas pengaduan secara langsung berkirim surat melalui pos ke alamat Kementerian Sekretariat Negara, Jalan Veteran No. 17-18, Jakarta 10110.
- Secara Tidak Langsung, pengaduan dapat dikirim melalui *e-mail* dumas : dumas@setneg.go.id. maupun menggunakan aplikasi SP4N Lapor!
- Masyarakat mengirimkan surat pengaduan melalui Biro Tata Usaha Kementerian Sekretariat Negara dan/atau *e-mail* dumas@setneg.go.id.
- Biro TU akan mendisposisikan surat pengaduan untuk penanganan lebih lanjut.

2) PENCATATAN PENGADUAN

- Berkas atau surat pengaduan masyarakat akan dicatat oleh Biro Tata Usaha lalu akan dikirimkan kepada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat atas arahan dari Deputi Hubungan Lembaga dan Kemasyarakatan untuk menugaskan penanganan pengaduan.
- Pencatatan berkas pengaduan oleh Biro TU melalui aplikasi SPDE *Open* memiliki tujuan agar pemrosesan surat pengaduannya dapat lebih cepat berbentuk pendisposisian surat melalui sistem.
- Penggunaan SPDE *Open* masih dinilai kurang efektif karena pemrosesan surat kedalam *database* dumas masih dilakukan *input manual*, karena aplikasi SPDE *Open* dan SINGAMAS belum saling terintegrasi.
- Berkas atau Surat pengaduan kemudian akan dicatat oleh Biro Tata Usaha melalui aplikasi SPDE *Open* untuk kemudian dikirimkan kepada Asisten Deputi Pegaduan Masyarakat.

3) Penanganan / Penelaahan Pengaduan

- Penanganan atau Penelaahan Pengaduan dilakukan dengan pemberian arahan secara berjenjang mulai dari Pimpinan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat kepada Kepala Bidang dan penugasan Kepala Bidang kepada Kepala Subbidang, dan penugasan kepala subbidang kepada analis pengaduan.

- Analisis Pengaduan meliputi penginputan pengaduan ke *database* dumas, klasifikasi permasalahan, perumusan penanganan pengaduan, dan penyiapan hasil analisis dan kesimpulan serta rekomendasi penyelesaian pengaduan masyarakat
- Pengaduan masyarakat akan ditindaklanjuti apabila berkas pengaduan memenuhi syarat administratif dan data dukung yang valid karena berkepentingan terhadap hasil penanganan pengaduan masyarakat.
- Pengaduan masyarakat diarsipkan apabila berkas pengaduan tidak memenuhi persyaratan administratif untuk mendukung penanganan pengaduan masyarakat.
- Persyaratan administratif pengguna layanan atau masyarakat meliputi : Adanya data atau identitas pengadu yang jelas (Nama Pengadu tertulis Jelas, Alamat, informasi pengdu seperti nomor telepon atau HP, *E-mail*, tanda tangan pengadu), dan Pengaduan yang tertulis dengan jelas baik dari segi substansi permasalahan beserta kronologi permasalahan yang diadukan.
- Data dukung pengaduan (dokumen atau rekaman, foto atau kontrak/ perjanjian/ laporan hasil pemeriksaan, nah kalau untuk di bidang pertanahan biasanya sertifikat tanah).
- Perumusan penanganan pengaduan dalam analisis pengaduan terdapat 4 kategori: Untuk Diketahui (UDK), Monitor, Ucapan Terimakasih dan penyampaian rekomendasi atau tindak lanjut
- UDK / untuk diketahui merupakan pengadu telah mengirimkan beberapa kali pengaduannya dengan kasus yang sama namun tidak disertai bukti atau ini merupakan kasus lama yang sebenarnya sudah diusut ditingkat lembaga atau kementerian lain.
- Tindak lanjut meruakan kegiatan lanjutan dari analisis masalah pengaduan yang wajib untuk meminta instansi/lembaga tingkat pusat dan/atau tingkat daerah agar menindaklanjuti pengaduan masyarakat.
- Monitor merupakan kegiatan penanganan surat pengaduan masyarakat yang berdasarkan analisis cukup sensitif dengan status belum perlu ditindaklanjuti.
- Mekanisme penanganan pengaduan dimulai dari pendisposisian surat pengaduan dari Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat ke KepalaBidang, dari

kepala Bidang ke Kepala Subbidang dan dari Kepala sub bidang ke Analis pengaduan.

- Analis Pengaduan melakukan penginputan berkas pengaduan ke *database* dumas SINGAMAS untuk dilakukan Validitas data dan Analisis lebih lanjut.
- Validitas data yaitu pengecekan apakah data lengkap atau tidak lengkap. Apabila berkas memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti, akan diproses surat tindak lanjut dan/atau koordinasi tindak lanjut kepada instansi terkait berwenang, dan jika tidak maka perlu penelaahan dan pengumpulan informasi yang terkait dengan permasalahan untuk dilakukan koordinasi jika diperlukan
- Analisis lebih lanjut meliputi: klasifikasi dan kategori perumusan penanganan masalah serta menyiapkan hasil analisis dan kesimpulan untuk kemudian pemberian rekomendasi penyelesaian masalah
- Format atau Persyaratan Pengaduan Masyarakat antara lain:
 - Pengaduan yang tertulis dengan jelas baik dari segi substansi permasalahan beserta kronologi permasalahan yang diadukan
 - Lengkapnya identitas pengadu yang jelas
 - Permasalahan yang diadukan didukung dengan bukti-bukti data pendukung pengaduan yang jelas.

4) Pemantauan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

- Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat bukan sebagai instansi yang menyelesaikan permasalahan yang diadukan melainkan koordinasi dengan instansi yang berwenang dalam penyelesaian pengaduan dan pemantauan atas tindak lanjut pengaduan masyarakat.
- Menyelenggarakan koordinasi dengan instansi terkait pemantauan dari tindak lanjut pengaduannya.
- Kegiatan pemantauan dari tindak lanjut meliputi: kunjungan ke instansi terkait, rapat koordinasi serta rapat konsultasi.
- Saat pandemic pemantaun tindak lanjut secara atau menggunakan media elektronik seperti zoom dinilai kurang efektif, karena seharusnya sebagian kegiatan diluar.

- Monitoring Penanganan Pengaduan meliputi: Jemput Bola merupakan salah satu inovasi di Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.
- Pemantauan tidak langsung melakukan komunikasi melalui media elektronik terkait permasalahan yang diadukan.
- Pemantauan Langsung yaitu pemantauan tindak lanjut itu ada Rapat koordinasi atau rapat kerja dimana Melakukan diskusi dan membuat kesepakatan dengan instansi yang terkait dengan permasalahan yang diadukan.
- Kunjungan keinstansi jadi untuk pihak dumas kita melakukan perjalanan dinas ke lapangan/locus pengaduan.
- Rapat konsultasi itu pertemuan dan diskusi dengan pihak pengadu dan/atau pihak yang diadukan untu menengahi terkait permasalahan yang diadukan.

5) Layanan Informasi Perkembangan Pengaduan Masyarakat

- Layanan Informasi Perkembangan Pengaduan masyarakat dapat diperoleh dengan melakukan kunjungan langsung ke kantor Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat pada hari jam kerja Senin-Jumat Pukul 09.00-15.00
- Layanan Informasi Perkembangan Penanganan Pengaduan dapat diakses menggunakan *E-mail*, telepon, maupun Whatsapp Dumas (081318994693)
- Saat pandemic, penyelenggara menganjurkan pengadu untuk mendapatkan informasi perkembangan pengaduan secara .
- Pelayanan Penanganan Pengaduan dan Layanan pemberian informasi perkembangan penanganan pengaduan di unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat tidak dipungut biaya / Gratis.
- Sarana Prasarana Pelayanan secara umum sudah memenuhi kebutuhan dalam penanganan pengaduan masyarakat namun perlu adanya ada pengoptimalan sarana dan prasarana dalam pelayanan.
- Waktu penyelesaian pengaduan dimulai dari waktu penerimaan berkas 10 – 14 hari kerja.
- Jaminan kamanan pelayanan pengaduan masyarakat di Unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat mengacu pada PERMENPAN Nomor 5 Tahun

2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

- Terdapat 8 kode etik pelayanan penanganan pengaduan masyarakat.
- Belum adanya kebijakan dalam penanganan pengaduan secara formal, penanganan pengaduan masyarakat masih mengacu PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
- Permintaan Informasi perkembangan penanganan pengaduan dilakukan pada hari kerja melalui *e-mail*, telepon atau whatsapp atau dapat langsung ke kantor unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.
- Pengadu yang meminta informasi pengaduan akan diberikan formulir informasi perkembangan pengaduan.
- Formulir tersebut harus diisi pengadu disertai bukti identitas.
- Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan bahwa Surat pengaduan masyarakat beserta laporan hasil penanganannya disimpan dan diarsipkan dengan baik serta identitas baik pengadu maupun yang diadukan dijamin kerahasiaannya

KENDALA-KENDALA DALAM PELAKSANAAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

- Untuk kendala-kendala untuk sebelum pandemic sih menurut saya itu tidak ada ya ada namun cepat diminimalisir sedangkan untu saat pandemic seperti ini itu seperti: Proses penanganan pengaduan saat pandemic kurang optimal karena dilaksanakan secara karena bentuk pola pengaduan masyarakat yang “Jemput Bola” atau observasi langsung.
- Dari segi internal mungkin aplikasi *database* SINGAMAS masih dalam pengembangan belum terintegrasi dengan SPDE *Open* alhasil masih manual untuk input data.
- Dari sisi eksternal terkadang koordinasi penanganan pengaduan dengan instansi berwenang lebih lamban akibatnya sulit mengkaji masalah dengan cepat.

- sistem yang ada saat ini masih memiliki keterbatasan teknis seperti sistem error dan masih perlu penyesuaian format, sehingga pemrosesan surat pengaduan masih dilakukan baik secara manual.

STRATEGI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1) STRATEGI TEKNOLOGI

- Dalam menjalankan tugas kesehariannya Asdep Dumas Kemensetneg, telah memanfaatkan dan menerapkan penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan dengan baik.
- Aplikasi SINGAMAS merupakan pengembangan dari aplikasi Dumas dari tahun 2013.
- Penggunaan SP4N LAPOR dan *E-mail* dalam penerimaan Pengaduan Masyarakat.
- Terdapat Aplikasi Internal Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat yaitu SINGAMAS (Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Masyarakat) dan SPDE *Open* (Sistem Persuratan dan Disposisi Elektronik *Open*)
- SINGAMAS (Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat) merupakan Aplikasi internal otentik Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara yang berbasis *Website database* untuk mendukung penanganan pengaduan masyarakat.
- Aplikasi SINGAMAS terintegrasi dengan SP4N LAPOR!
- Tujuan terntegrasinya Aplikasi Dumas dengan SP4N LAPOR adalah untuk mempermudah pengelolaan pengaduan masyarakat mulai dari pengiriman data ke sistem lapor, penguploadan surat tindak lanjut ke instansi terkait, pencarian berkas pengaduan, dan meminimalisir terjadinya kehilangan data.
- SPDE *Open* berperan dalam mendukung proses persuratan dilingkungan Kementerian Sekretariat negara biasanya disebut dengan *letter memo drafting*.
- SPDE *Open* cukup mudah digunakan karena pengoperasiannya mirip seperti *E-mail*. SPDE *Open* digunakan juga sebagai alat komunikasi antar pejabat di lingkungan Kementerian Sekretariat negara.

- SPDE *Open* dapat diakses melalui halaman *Website* www.spdeopen.setneng.go.id. menggunakan *Virtual Private Network internal*, menggunakan SSO pejabat Kementerian Sekretariat negara.
- Informasi Perkembangan Penanganan Pengaduan dapat diakses melalui QR *Code* terhubung ke whatsapp atau whatsapp dumas sendiri itu 081318994693.
- *Website* KemensteneG yaitu <https://www.setneg.go.id/>.
- Adanya pengembangan pada lingkup yang lebih luas antar instansi pemerintahan di tingkat pusat maupun daerah.

2) STRATEGI INOVASI

- Strategi Inovasi dalam penanganan pengaduan salah satunya adalah pengembangan Kompetensi SDM.
- Pengembangan Kompetensi SDM dapat berupa pendidikan, pelatihan, seminar, kursus, dan penataran
- Pengembangan Kompetensi Pegawai dapat melalui aplikasi atau *Website* yang dikembangkan oleh pusdiklat yaitu Aplikasi DILAN (*Digital Learning*) dan MILEA (*Microlearning*) dapat diakses secara daring melalui aplikasi maupun website.
- DILAN merupakan sistem pembelajaran secara daring menyajikan video-video pembelajaran yang terdiri dari berbagai jenis pelatihan, baik softskill maupun hardskill. Yang dapat diunduh menggunakan Play Store (Android) ataupun Apps Store(iOS) yaitu Aplikasi Indonesia X.
- MILEAN merupakan Aktivitas pembelajaran yang singkat sekitar 3-10 menit melalui *Website* <https://pintar.setneg.go.id>.
- Peserta diberikan hak *Study Day* artinya kesempatan belajar pada jam kerja paling sedikit selama 4 Jam/bulannya.
- Adanya komitmen kepemimpinan dalam penanganan pengaduan oleh Asisten Deputi pengaduan Masyarakat adalah memberikan dukungan kepada pegawai terhadap penyelesaian pengaduan dan mendorong kerja sama dalam pertukaran informasi, serta melakukan sharing knowledge dalam diskusi.

- Penerapan Pelayanan Pengaduan mengacu pada Standard Operating Procedures (SOP), Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat serta Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan sehingga pengaduan yang lebih terkelola dengan baik.
- Sarana dan Prasarana sudah terpenuhi. Walaupun beberapa ditemui pegawai menggunakan milik personal.
- Perlunya pengoptimalan terutama penataan pada lingkungan kerja.

3) STRATEGI OPERASIONAL

- Strategi Operasional yang diterapkan antara lain yaitu penguatan *focal point* dan Monitoring Penanganan Pengaduan Masyarakat
- Penguatan Focal Point merupakan salah satu metode yang diterapkan oleh Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat untuk memperkuat antar instansi dalam penanganan pengaduan masyarakat. Melalui focal point diharapkan komunikasi dan koordinasi terus terjalin secara efektif dan efisien selain itu diharapkan dengan metode ini dapat meningkatkan peran instansi teknis lebih pro aktif.
- Nah baik *focal point* atau monitoring penanganan pengaduan mendorong penanganan pengaduan yang efektif terwujudnya pengawasan baru yang bersinergi.
- Monitoring Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan istilah “Jemput Bola” atau pemantauan serta koordinasi kunjungan langsung ke instansi terkait.
- Penanganan Pengaduan dilakukan secara baik dari pengolahan data pengadu hingga monitoring penanganan pengaduan cukup memakan waktu yang lama dan tidak efektif terhadap beberapa bidang substansi pengaduan.
- *Output* dalam penanganan Pengaduan Publikasi seperti Bulletin atau majalah, Laporan Kinerja, laporan bulanan, dan laporan eksternal.

Lampiran 9. *Selective Coding*

Mekanisme Penanganan Pengaduan – Penerimaan Pengaduan

Menurut informan 1 dan 2, pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat oleh Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat dilaksanakan apabila pengaduan masyarakat telah diterima melalui kanal pengaduan seperti mengirimkan surat pengaduan melalui POS atau Surel, *E-mail* dumas ldumas@setneg.go.id, serta situs SP4N LAPOR!. Yang telah mendapat arahan dari Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan /Menteri Sekretaris Negara untuk menindaklanjuti pengaduan dan telah memenuhi persyaratan administratif atau teknis yang menguatkan pengaduan.

Informan 1 menjelaskan selain persyaratan administratif yang harus dipenuhi, pengadu dapat menyertakan data dukung pengaduan yang berkepentingan terhadap hasil penanganan pengaduan masyarakat.

Mekanisme Penanganan Pengaduan – Pencatatan Pengaduan

Menurut informan 1 dan 2, pencatatan pengaduan akan dilakukan melalui Biro Tata Usaha melalui aplikasi SPDE *Open* (Sistem Penomoran dan Disposisi Elektronik *Open*) yang kemudian dikirimkan kepada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat. Berkas pengaduan kemudian akan didisposisi kepada penyelenggara layanan untuk dilakukan penyelesaian penanganan pengaduan seperti validasi data dukung dan analisis lebih lanjut.

Mekanisme Penanganan Pengaduan – Penanganan Pengaduan

Menurut Informan 1 setelah dilakukan pendisposisian penanganan pengaduan hingga pada analisis pengaduan, analisis pengaduan akan melakukan validasi data, Apabila berkas memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti, akan diproses surat tindak lanjut atau koordinasi tindak lanjut kepada instansi terkait berwenang. dan apabila Apabila berkas tidak memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti, akan diarsipkan.

Informan 2 menjelaskan Analisis pengaduan akan mengkaji permasalahan pengaduan mulai dari pengkategorian jenis pengaduan, kewenangan penyelesaian pengaduan, analisa demografi pengaduan dan menyiapkan hasil analisis pengaduan

berupa kesimpulan dan rekomendasi penyelesaian pengaduan. Informan 1 menjelaskan rekomendasi penyelesaian permasalahan pengaduan terdapat 4 kategori yaitu monitor, UDK/ Untuk diketahui, Ucapan Trimakasih, dan Rekomendasi penyelesaian atau tindak lanjut.

Informan 1 menjelaskan pada analisis pengaduan data yang dikaji akan diinput ke dalam aplikasi *database* dumas yaitu Aplikasi SINGAMAS.

Mekanisme Penanganan Pengaduan – Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan Pengaduan

Informan 1 dan 2 menjelaskan bahwa Unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat bukan sebagai instansi yang menyelesaikan permasalahan yang diadakan, melainkan memiliki pelayanan pemantauan tindak lanjut kepada penanganan pengaduan yang ditujukan kepada Presiden RI dan/atau Menteri Sekretaris Negara. Pemantauan yang dilakukan memiliki pola penanganan pengaduan “Jemput Bola” atau observasi langsung seperti: kunjungan keinstansi, rapat koordinasi/ rapat kerja serta rapat konsultasi.

Informan 2 menjelaskan saat pandemic pemantauan lebih dilakukan secara melalui media komunikasi elektronik, untuk mendapat informasi lebih lanjut terkait permasalahan yang diadakan, namun hal ini belum dapat dikatakan efektif.

Mekanisme Penanganan Pengaduan – Layanan Informasi Perkembangan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Informan 1 dan 2 menjelaskan bahwa informasi penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan dengan datang langsung ke kantor dumas atau melalui whatsapp serta *E-mail* dumas. Informan 2 menjelaskan bahwa informasi penanganan pengaduan masyarakat dapat diakses melalui *Website* Kementerian Sekretariat Negara melalui menu “Pencarian Penanganan Pengaduan Masyarakat” dengan mengisi nomer agenda pengadu. Informan 1 dan 2 menjelaskan pengadu harus mengisi formulir informasi penanganan pengaduan beserta identitas untuk mendapatkan perkembangan Penanganan Pengaduan.

Lampiran 11. Tabel Statistik Inovasi Aplikasi SINGAMAS

Statistics		
N	Valid	26
	Missing	0
Mean		4.1615
Std. Error of Mean		.09685
Median		4.2250
Mode		3.95
Std. Deviation		.49382
Variance		.244
Skewness		-.733
Std. Error of Skewness		.456
Kurtosis		-.214
Std. Error of Kurtosis		.887
Range		1.75
Minimum		3.10
Maximum		4.85
Sum		108.20
Percentiles	25	3.9500
	50	4.2250
	75	4.5500

Lampiran 12. Tabel Distribusi Frekuensi

Inovasi_Aplikasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.1	1	3.8	3.8	3.8
3.15	1	3.8	3.8	7.7
3.35	1	3.8	3.8	11.5
3.55	2	7.7	7.7	19.2
3.95	4	15.4	15.4	34.6
4.05	1	3.8	3.8	38.5
4.15	1	3.8	3.8	42.3
4.2	2	7.7	7.7	50.0
4.25	1	3.8	3.8	53.8
4.3	1	3.8	3.8	57.7
4.35	1	3.8	3.8	61.5
4.4	1	3.8	3.8	65.4
4.5	2	7.7	7.7	73.1
4.55	2	7.7	7.7	80.8
4.65	1	3.8	3.8	84.6
4.7	1	3.8	3.8	88.5
4.75	2	7.7	7.7	96.2
4.85	1	3.8	3.8	100.0
Total	26	100.0	100.0	

Lampiran 13. Uji Validitas Instrumen

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	total
x1 Pearson Correlation	1	.596**	.575**	.525**	.617**	.737**	.533**	.604**	.462*	.519**	.416*	.574**	.481*	.517**	.455*	.585**	.500**	.636**	.517**	.640**	.770**
Sig. (2-tailed)		.001	.002	.006	.001	.000	.005	.001	.017	.007	.034	.002	.013	.007	.020	.002	.009	.000	.007	.000	.000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x2 Pearson Correlation	.596**	1	.700**	.569**	.692**	.717**	.405*	.621**	.641**	.384	.462*	.331	.508**	.622**	.587**	.470*	.622**	.625**	.631**	.774**	.802**
Sig. (2-tailed)	.001		.000	.002	.000	.000	.040	.001	.000	.052	.018	.099	.008	.001	.002	.015	.001	.001	.001	.000	.000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x3 Pearson Correlation	.575**	.700**	1	.402*	.614**	.629**	.575**	.425*	.431*	.510**	.419*	.461*	.493*	.437*	.352	.611**	.443*	.590**	.599**	.663**	.728**
Sig. (2-tailed)	.002	.000		.042	.001	.001	.002	.030	.028	.008	.033	.018	.011	.026	.077	.001	.024	.002	.001	.000	.000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x4 Pearson Correlation	.525**	.569**	.402*	1	.454*	.599**	.502**	.635**	.455*	.514**	.580**	.390*	.413*	.371	.508**	.458*	.739**	.544**	.454*	.498**	.717**
Sig. (2-tailed)	.006	.002	.042		.020	.001	.009	.000	.020	.007	.002	.049	.036	.062	.008	.019	.000	.004	.020	.010	.000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x5 Pearson Correlation	.617**	.692**	.614**	.454*	1	.547**	.366	.590**	.575**	.436*	.512**	.391*	.739**	.795**	.502**	.467*	.540**	.469*	.553**	.749**	.782**
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.020		.004	.066	.001	.002	.026	.008	.048	.000	.000	.009	.016	.004	.016	.003	.000	.000

x11	Pearson Correlation	.416*	.462*	.419*	.580**	.512**	.559**	.583**	.662**	.504**	.410*	1	.562**	.444*	.351	.447*	.281	.662**	.282	.488*	.450*	.675**
	Sig. (2-tailed)	.034	.018	.033	.002	.008	.003	.002	.000	.009	.038		.003	.023	.079	.022	.165	.000	.163	.011	.021	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x12	Pearson Correlation	.574**	.331	.461*	.390*	.391*	.586**	.568**	.460*	.574**	.702**	.562**	1	.394*	.342	.381	.307	.435*	.467*	.540**	.467*	.658**
	Sig. (2-tailed)	.002	.099	.018	.049	.048	.002	.002	.018	.002	.000	.003		.047	.087	.055	.128	.026	.016	.004	.016	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x13	Pearson Correlation	.481*	.508**	.493*	.413*	.739**	.574**	.665**	.547**	.701**	.606**	.444*	.394*	1	.733**	.415*	.561**	.552**	.487*	.569**	.597**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.013	.008	.011	.036	.000	.002	.000	.004	.000	.001	.023	.047		.000	.035	.003	.003	.012	.002	.001	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x14	Pearson Correlation	.517**	.622**	.437*	.371	.795**	.454*	.275	.518**	.528**	.387	.351	.342	.733**	1	.448*	.472*	.404*	.362	.418*	.747**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.007	.001	.026	.062	.000	.020	.174	.007	.006	.051	.079	.087	.000		.022	.015	.041	.069	.033	.000	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x15	Pearson Correlation	.455*	.587**	.352	.508**	.502**	.494*	.319	.422*	.598**	.523**	.447*	.381	.415*	.448*	1	.193	.472*	.550**	.312	.624**	.642**
	Sig. (2-tailed)	.020	.002	.077	.008	.009	.010	.112	.032	.001	.006	.022	.055	.035	.022		.345	.015	.004	.120	.001	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x16	Pearson Correlation	.585**	.470*	.611**	.458*	.467*	.576**	.639**	.437*	.459*	.551**	.281	.307	.561**	.472*	.193	1	.544**	.399*	.570**	.630**	.684**

N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 14. Uji Reliabilitas

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
x1	79.1	87.2	0.74	0.95
x2	78.7	86.8	0.77	0.95
x3	78.8	88.7	0.7	0.96
x4	78.9	87.5	0.68	0.96
x5	78.9	86.7	0.75	0.95
x6	79	86	0.84	0.95
x7	78.9	88.7	0.72	0.95
x8	78.9	88.1	0.76	0.95
x9	78.9	88.5	0.75	0.95
x10	79.3	88.5	0.69	0.96
x11	79.1	89.8	0.64	0.96
x12	79.3	90.1	0.62	0.96
x13	79	87	0.74	0.95
x14	79.3	87.6	0.64	0.96
x15	79.4	89.4	0.6	0.96
x16	79.2	89	0.65	0.96
x17	79.2	85.8	0.78	0.95
x18	79.1	89.5	0.7	0.96
x19	79.2	88.5	0.73	0.95
x20	79.4	91.1	0.81	0.95

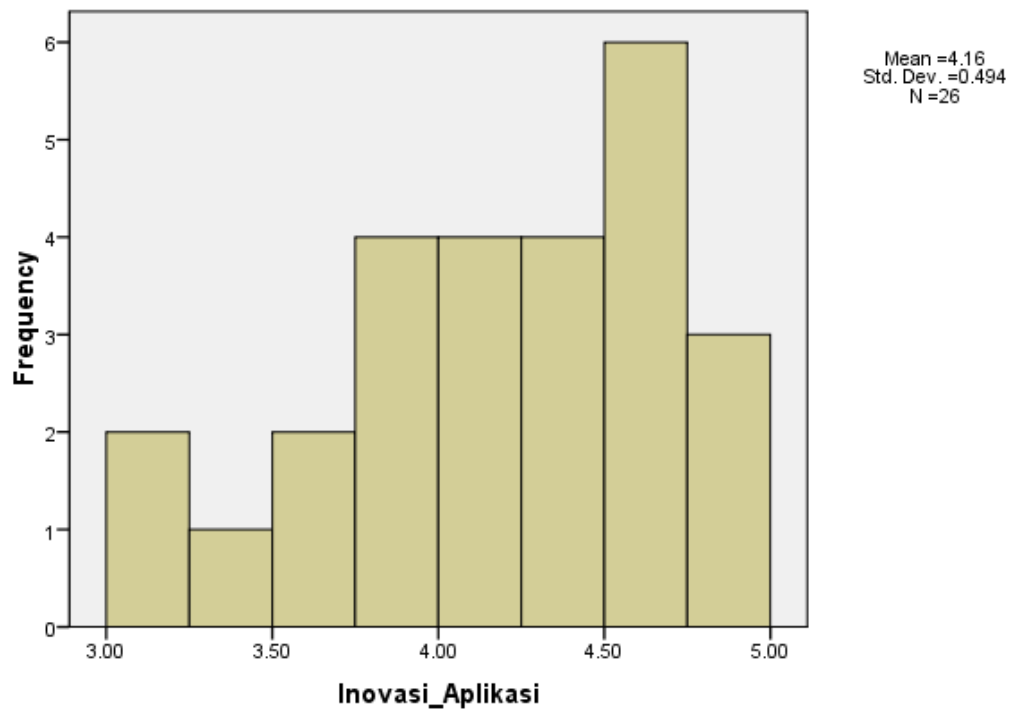
Lampiran 15. Uji Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Inovasi_Aplikasi	.142	26	.191	.931	26	.080

a. Lilliefors Significance Correction

Histogram



Lampiran 16. One Sample T-test

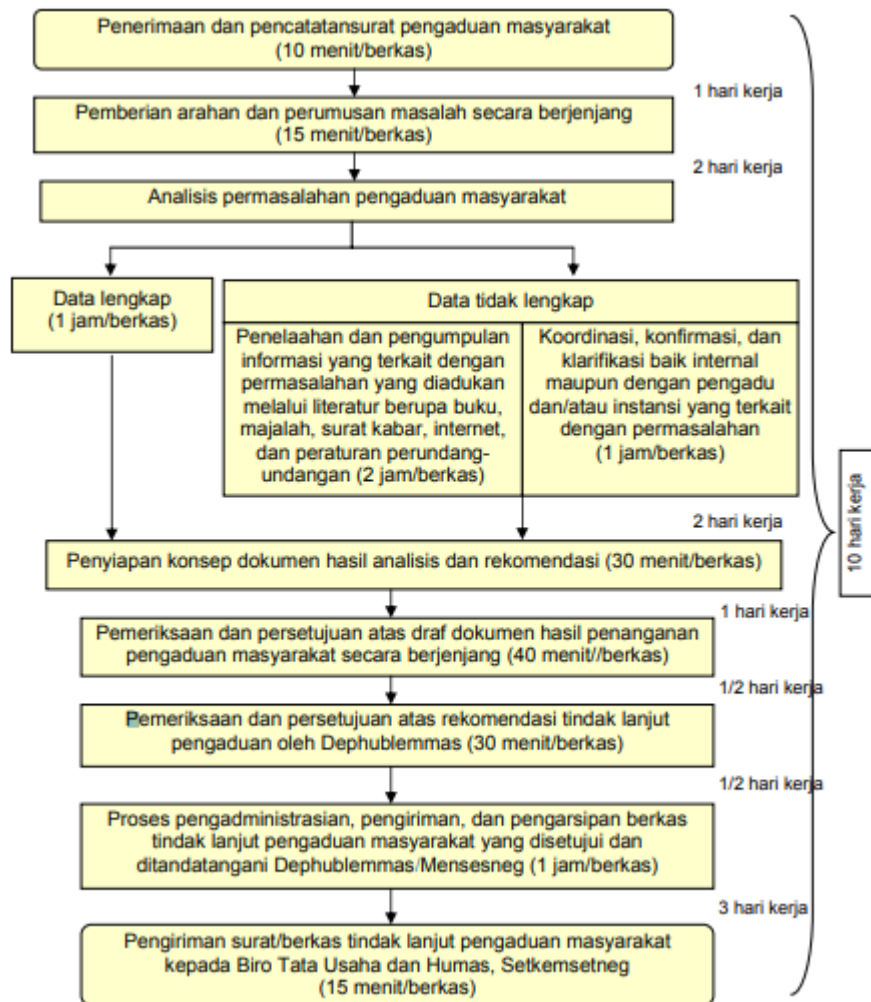
One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Inovasi_Aplikasi	26	4.1615	.49382	.09685

One-Sample Test

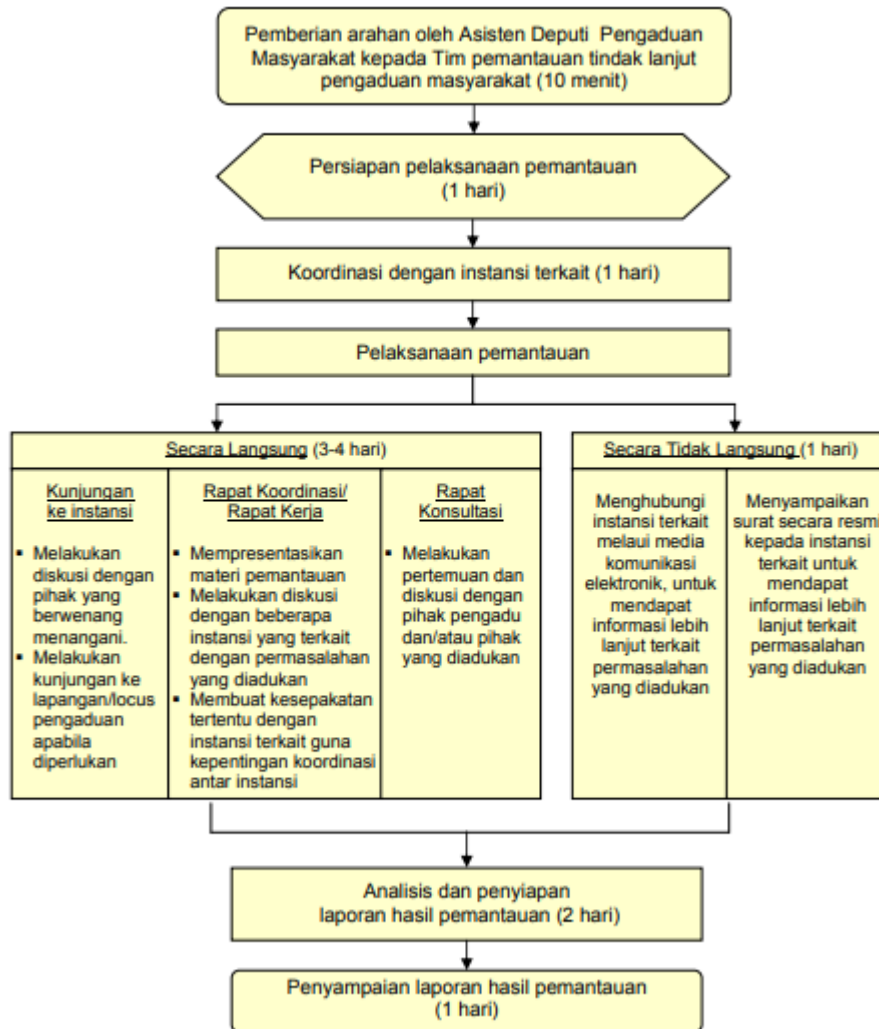
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Inovasi_Aplikasi	42.970	25	.000	4.16154	3.9621	4.3610

Lampiran 17. Kerangka Prosedur Penanganan Pengaduan



Sumber : *Website* Kementerian Sekretariat Negara RI

Lampiran 18. Kerangka Prosedure Tindak Lanjut



Sumber; *Website* Kementerian Sekretariat Negara

Lampiran 19. Formulir Informasi Perkembangan Penanganan Pengaduan



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA
Jl. Veteran No. 17-18, Jakarta 10110 Telepon (021) 3845627, 3442327

FORMULIR PERMOHONAN INFORMASI

No. Pendaftaran*:

Nama :
Alamat :
Pekerjaan :
Nomor Telepon/Email :
Rincian Informasi :
yang Dibutuhkan :
(tambahkan kertas bila :
perlu) :

Tujuan Penggunaan :
Informasi :

Cara memperoleh : 1. Melihat/membaca/mendengarkan/mencatat***
informasi** 2. Mendapatkan salinan informasi (*hardcopy/softcopy*)***

Cara mendapatkan : 1. Mengambil langsung
salinan informasi** 2. Kurir
3. Pos
4. Faksimili
5. E-mail

Jakarta.....201....

Petugas Pelayanan Informasi
(Penerima Permohonan)

Pemohon Informasi

(.....)
Nama dan Tanda Tangan

(.....)
Nama dan Tanda Tangan

Keterangan:

- * Disi oleh petugas berdasarkan nomor registrasi Permohonan Informasi Publik
- ** Pilih salah satu dengan memberi tanda (V)
- *** Coret yang tidak perlu

Lampiran 20. Informasi Penyampaian Pengaduan Masyarakat

Informasi Penyampaian Pengaduan Masyarakat

FORMAT



**pengaduan
minimum
memuat**

Ditujukan kepada Presiden RI dan/atau Menteri Sekretaris Negara.

Identitas lengkap dan jelas.

Permasalahan yang diadukan dialami langsung.

Kronologis lengkap, jelas, dan rasional.
Dilengkapi bukti permulaan atau bukti pendukung.

Tertulis (ketik atau tulis tangan) jelas disertai nama dan tanda tangan.

Sedapat mungkin menggunakan Bahasa Indonesia yang baik agar mudah dimengerti.

 Berkas pengaduan dapat diantar langsung atau dikirimkan melalui pos atau surel ke alamat:
Kementerian Sekretariat Negara, Jl.Veteran No.17-18
Jakarta 10110
E-mail: dumas@setneg.go.id



Tidak dipungut biaya.

Masyarakat diharapkan untuk tidak mudah percaya dengan pihak-pihak tidak bertanggung jawab yang meminta uang atau imbalan dalam bentuk apapun.



Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat,
Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan,
Kementerian Sekretariat Negara



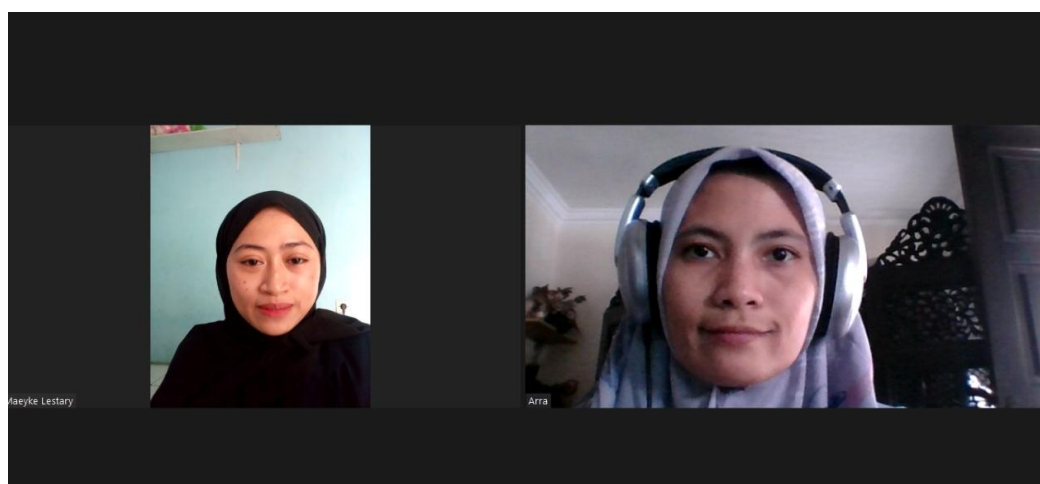
Sumber: *Website* Kementerian Sekretariat Negara

Lampiran 21. Dokumentasi Penelitian

**Wawancara dengan Kepala Biro Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat
Bapak Y. Ricky Syailendra Asumni, S.Sos., M.Si.
Pada Hari Selasa, 29 Maret 2022**



**Wawancara dengan Kepala Subbidang Administrasi
Bu Arra Fahmzah, S.TP.
Pada Hari Rabu, 30 Maret 2022**



**Wawancara dengan Analis Kebijakan Madya
Trihesty, S.E., M.A.
Pada Hari Kamis, 31 Maret 2022**



**Ruang Rapat Koordinasi di Lantai 2.
Biro Hubungan Masyarakat**



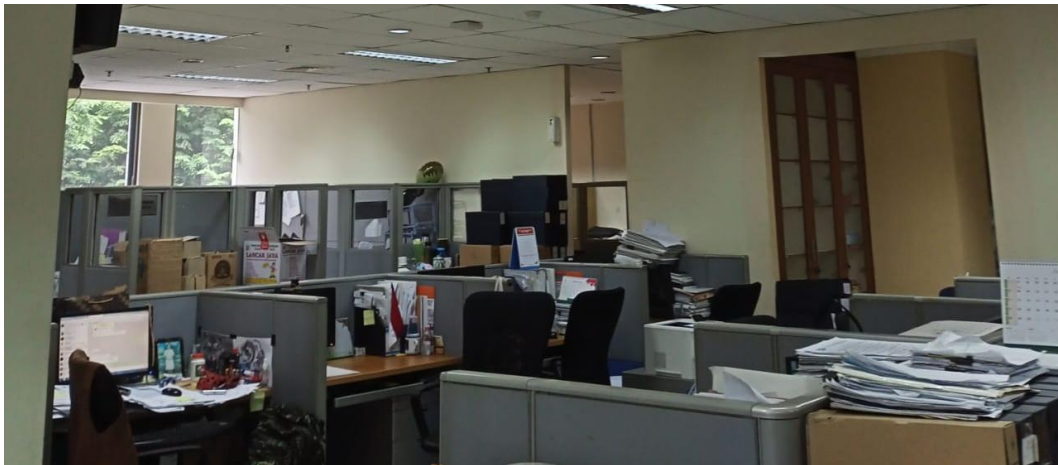


Sumber: Bulletin Dumas, 2019

Foto Bersama Kepala Biro Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat

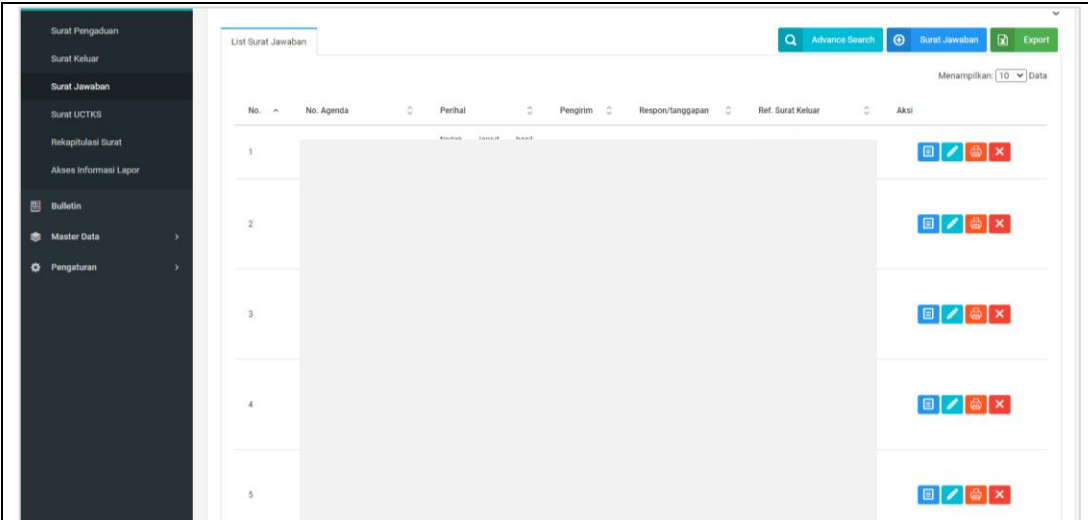


Lingkungan Kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat

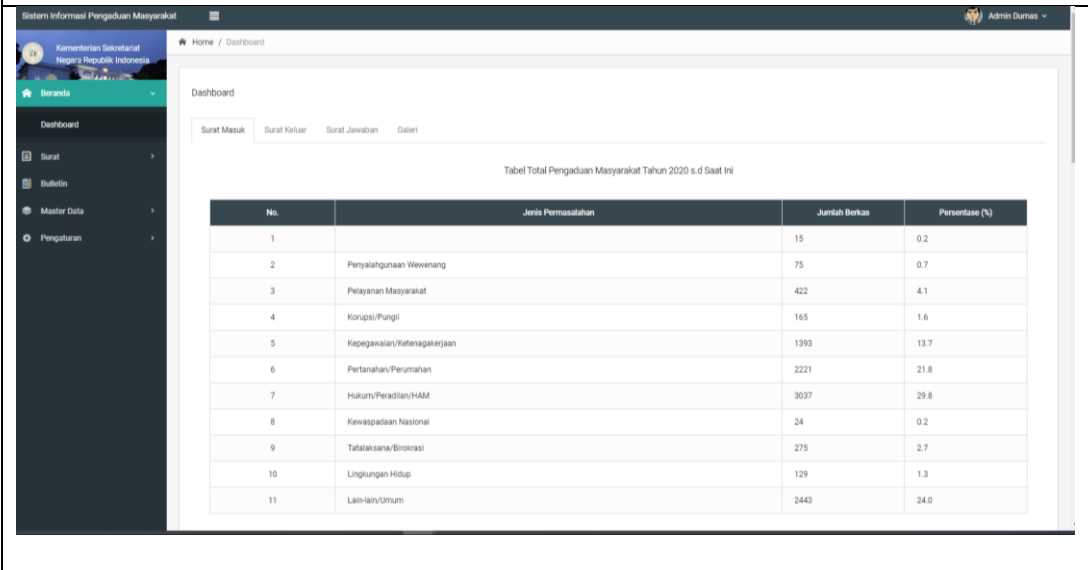
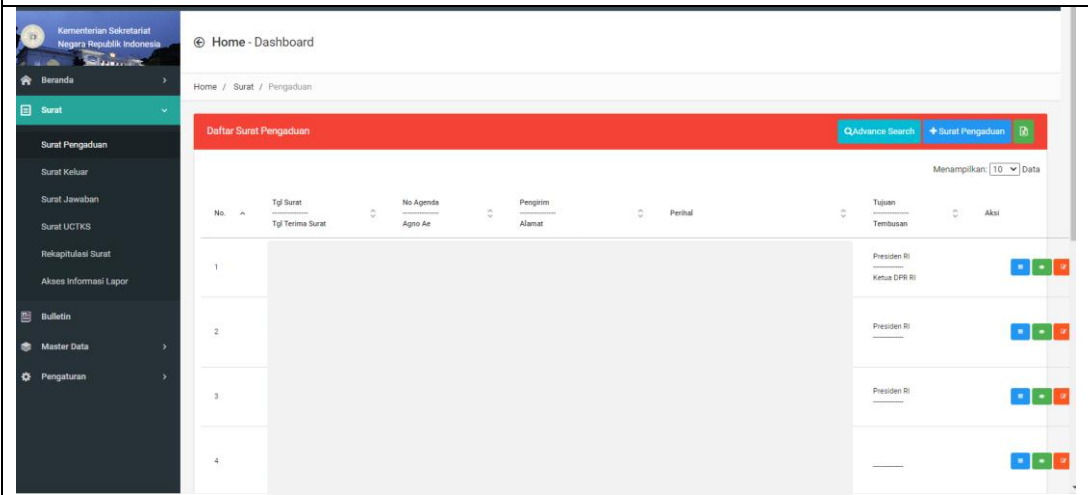




Ruang Tunggu Pengaduan



Tampilan Menu pada Aplikasi “SINGAMAS”



Lampiran 22. Hasil Cek Plagiarisme

Maeyke L

ORIGINALITY REPORT

16% SIMILARITY INDEX	17% INTERNET SOURCES	4% PUBLICATIONS	8% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	3%
2	cdn.setneg.go.id Internet Source	2%
3	id.scribd.com Internet Source	2%
4	www.hukumonline.com Internet Source	1%
5	repository.fisip-untirta.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Hawaii Preparatory Academy Student Paper	1%
7	www.appptma.org Internet Source	1%
8	docplayer.info Internet Source	1%
9	id.123dok.com Internet Source	1%

10	repository.bsi.ac.id Internet Source	1%
11	media.neliti.com Internet Source	1%
12	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
13	eipipp.lan.go.id Internet Source	1%
14	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	1%
15	jia.stialanbandung.ac.id Internet Source	1%
16	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	1%
17	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%



UNIVERSITAS ISLAM "45"
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Cut Meutia No. 83 Bekasi 17113
Telp. (021) 8821185, 8801027, 8808851-52 Ext. 141 Fax. (021) 8801192

CATATAN PERBAIKAN UJIAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Maeyke Lestari
N P M : 41183522180006
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara (S1)
Pembimbing : Dila Novita, S.Sos., M.Si.
Judul Skripsi : Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia

NO	CATATAN PERBAIKAN	HAL
1.	Perbaiki beberapa kesalahan teknis penulisan	