



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

-95-

4. Unit Kerja: Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat

No.	Sasaran	Indikator Kinerja Utama		Keterangan
	Terselenggaranya penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara		Persentase pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang ditindaklanjuti	<ul style="list-style-type: none">• Formulasi Penghitungan: Jumlah pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang ditindaklanjuti $\frac{\text{Jumlah pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti}}{\text{Jumlah pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang ditindaklanjuti}} \times 100\%$• Tipe Penghitungan: Kumulatif• Sumber Data:<ol style="list-style-type: none">1. Agenda surat masuk dan keluar2. Agenda memorandum dan surat• Penjelasan:<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang ditindaklanjuti adalah pengaduan masyarakat yang diselesaikan oleh instansi terkait atau ditangani secara internal2. Kriteria pengaduan masyarakat yang memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">a. pengaduan berkadar pengawasan, yaitu pengaduan yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan;b. substansi/materi pengaduan logis dan didukung dengan identitas pelapor jelas, serta didukung bukti awal;

c. substansi . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

-96-

No.	Sasaran	Indikator Kinerja Utama		Keterangan
				<p>c. substansi/materi pengaduan logis dan didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas;</p> <p>d. substansi/materi pengaduan tidak logis dan identitas pelapor jelas, namun sudah dilakukan klarifikasi dan konfirmasi;</p> <p>e. substansi/materi pengaduan sedang atau telah dilakukan penanganan oleh instansi terkait, dijadikan tambahan informasi; dan</p> <p>f. substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan.</p> <p>3. Standar yang digunakan adalah standar pelayanan unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara</p>