



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**2023**

**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT  
BALAI WILAYAH SUNGAI SULAWESI III PALU**

Jl. DR. Abdurrahman Saleh No.230, Birobuli Utara, Kec. Palu Sel., Kota Palu, Sulawesi Tengah

# **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

## **PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

### **1. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup SOP ini adalah penerimaan dan penugasan; pengumpulan data; penelaahan dan analisis pengaduan masyarakat; dan pelaporan telaah tindak lanjut pengaduan masyarakat dibawah Balai Wilayah Sungai Sulawesi III Palu.

### **2. Tujuan**

SOP ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Subdirektorat Pengendalian Kepatuhan Intern dan Manajemen Risiko dalam menjalankan tugas pengelolaan pengaduan masyarakat di Balai Wilayah Sungai Sulawesi III Palu, untuk mencapai tujuan:

- a. Menjaga tata Kelola yang efektif, efisien dan terukur dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.
- b. Menjaga konsistensi dan peningkatan kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat.
- c. Tertelaahnya pengaduan masyarakat sesuai dengan peraturan perundangan.
- d. Tersusunnya laporan telaahan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat.

### **3. Ringkasan**

Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan merupakan bentuk pengawasan eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban mengelola pengaduan dan menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan yang berasal dari masyarakat sebagai penerima layanan.

Mengacu Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 323/PRT/M/2005 tentang Tata Cara Penanganan Masukan dari Masyarakat di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum, dalam rangka menangani pengaduan masyarakat agar jelas, transparan dan dapat di pertanggungjawabkan, perlu dilakukan penelitian awal yang merupakan kegiatan independent dan obyektif (pemberian keyakinan/assurance activities), untuk mengidentifikasi relevansi, kelengkapan dan indikasi penyimpangan dalam rangka menentukan tindak lanjut pengaduan.

SOP ini disusun untuk pengelolaan pengaduan masyarakat yang berfokus pada proses penelaahan awal berupa pengumpulan bukti/data serta dokumentasi terkait substansi aduan yang diperoleh dari unit kerja terkait. Data dan dokumentasi ini selanjutnya akan di gunakan oleh Subdit Kepatuhan Intern dan Manajemen Risiko, Direktorat Kepatuhan Intern sebagai bukti input/dasar dalam mengelola pengaduan masyarakat terlebih untuk membuktikan apakah memang benar ada indikasi penyimpangan atau tidak atas pekerjaan/kegiatan yang diadukan dalam surat pengaduan yang di terim. SOP ini meliputi tahapan:

1. Penerimaan dan penugasan pelaksanaan penelaahan tindak lanjut pengaduan masyarakat.
2. Pengumpulan data dan informasi terkait pengaduan masyarakat.
3. Penelaahan tindak lanjut pengaduan masyarakat berdasarkan data dokumen serta data peninjauan lapangan, jika diperlukan. Penelaahan terdiri dari sekurang-kurangnya:
  - 3.1. Penelaahan Relevansi  
Penelitian terhadap relevansi kewenangan, tugas dan fungsi.
  - 3.2. Penelaahan Kelengkapan  
Penelitian terhadap kelengkapan media pengadu, identitas, alamat dan substansi pengaduan.
  - 3.3. Penelaahan Penyimpangan  
Penelaahan terhadap indikasi penyimpangan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, Penyalahgunaan Wewenang (Pengelolaan Keuangan, BMN dan Kepegawaian dan

lain-lain), Ketidaktaatan terhadap peraturan perundang-undangan, Penyimpangan Pengadaan Barang dan Jasa (tender/seleksi, pengadaan barang, pelaksanaan pekerjaan konstruksi dan mansaat) dan lainnya.

3.4. Penyusunan Kesimpulan

- a. Pengaduan tidak lengkap/tidak relevan,
- b. Tidak terdapat indikasi penyimpangan/terdapat indikasi penyimpangan.

3.5. Rekomendasi Tindak Lanjut atau Hasil Penelaahan

1. Pengaduan tidak lengkap/tidak relevan, sehingga tidak perlu dilanjutkan/ditindaklanjuti selain meneruskan berkas pengaduan sebagai bahan pengendalian internal kepada Unit Organisasi sesuai kewenangannya, atau Instansi terkait (apabila tidak relevan dengan kewenangan, tugas dan fungsi),
2. Pengaduan tidak terdapat indikasi penyimpangan sehingga tidak perlu di tindaklanjuti selain meneruskan berkas pengaduan sebagai bahan pengendalian internal kepada Unit Organisasi sesuai kewenangan, tugas dan fungsinya, atau
3. Pengaduan terdapat indikasi penyimpangan sehingga perlu ditindaklanjuti dengan Audit Dengan Tujuan Tertentu (ADTT) oleh Inspektorat Jendral sesuai dengan substansi pengaduan
4. Pelaporan, distribusi dan pengarsipan Laporan Telaah Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

Detail tahapan kegiatan dapat dilihat di began alir.

#### 4. Definisi

- a. **Balai Besar Wilayah Sungai/Balai Wilayah Sungai**, selanjutnya disingkat BBWS/BWS, adalah unit pelaksana teknis bidang konservasi, pengembangan, pendayagunaan Sumber Daya Air, dan pengendalian daya rusak air pada Wilayah Sungai yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jendral Sumber Daya Air.
- b. **Sistem Pengendalian Intern Pemerintah** yang selanjutnya di singkat SPI, adalah sistem pengendalian yang diselenggarakan secara menyeluruh di lingkungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah.
- c. **Unit Kerja** adalah unit organik Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang selan
- d. **Unit Pelaksana Teknis** di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang sekanjutnya disingkat UPT adalah Unit Pelaksana Teknis yang berupa Balai Besar, Balai, dan Loka.
- e. **Kepatuhan Intern**, Selanjutnya disingkat KI, adalah kepatuhan pimpinan dan seluru pegawai atas pemenuhan standar operasional prosedur, kode etik, kode perilaku dan disiplin pegawai, pemenuhan kewajiban pegawai dalam pelaporan harta jekayaan dan perpajakan, serta pengendalian gratifikasi.
- f. **Manajemen Risiko**, selanjutnya disingkat MR, adalah pendekatan sistematis yang meliputi budaya, proses dan struktur untuk menentukan Tindakan terbaik terkait risiko yang dihadapi dalam pencapaian tujuan/sasaran organisasi.
- g. **Pengaduan Masyarakat** adalah bentuk pengawasan eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan public berupa keluhan atas kinerja pelayanan, dugaan adanya tindak korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), permasalahan yang berpotensi menimbulkan kerugian negara dan dugaan penyalahgunaan wewenang yang disampaikan kepada Menteri dan/atau Inspektur Jendral.
- h. **Pengadu** adalah seluru pihak baik warga negara maupun penduduk, baik orang persorangan, kelompok maupun badan hukum.
- i. **Pengelolaan Pengaduan** adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
- j. **Pengawasan Intern**, adalah seluru proses kegiatan audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lain terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi

dalam rangka memberikan keyakinan yang memadai bahwa kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan tolak ukur yang telah di tetapkan secara efektif dan efisien untuk kepentingan pimpinan dalam mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik.

 <p><b>KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT BALAI WILAYAH SUNGAI SULAWESI III PALU</b></p>	<b>NOMOR SOP</b> <b>OR_0202-Bwg13/214.4</b> <b>TANGGAL PEMBUATAN</b> <b>18 Maret 2024</b> <b>TANGGAL REVISI</b> <b>DISUSUN OLEH</b> <b>DISETUJUI OLEH</b>  <b>Kepala Balai Wilayah Sungai Sulawesi III Palu</b> <b>BALAI WILAYAH SUNGAI SULAWESI III PALU</b> <b>Dedi Yudha Lesmana, S.T., M.T.</b> <b>(NIP. 197401182003121001)</b>
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>NAMA SOP</b> <b>PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT</b> <b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.</li> <li>4. Peraturan Menteri PUPR No 13 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan umum dan Perumahan Rakyat.</li> <li>5. Peraturan Menteri PUPR No 16 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.</li> <li>6. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 323/PRT/M/2005 tentang Tata Cara Penanganan Masukan dari Masyarakat di Lingkungan Departmen Pekerjaan Umum.</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional .</li> <li>8. Surat Edaran Inspektur Jendral Nomor 03/SE/IJ/2019 tentang Tata Cara Penelaahan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.</li> </ol>
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer.</li> <li>2. Printer.</li> <li>3. ATK.</li> <li>4. Jaringan Internet.</li> </ol>
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDAFTARAN</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lembar Disposisi.</li> <li>2. Surat Perintah Tugas Penelaahan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.</li> <li>3. Surat Undangan Rapat Diskusi Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.</li> </ol> <p>(Diisi dengan penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Peringatan memberikan indikasi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dan berada di luar kendali pelaksana ketika prosedur dilaksanakan, serta berbagai dampak lain yang ditimbulkan. Dalam hal ini dijelaskan pula bagaimana cara mengatasinya bila diperlukan. Umumnya</p>

menggunakan kata peringatan, yaitu jika/apabila-maka (if-than) atau batas waktu  
(dead line) kegiatan harus sudah dilaksanakan)

4. Memo Dinas Permohonan Penjelasan Terkait Pengaduan Masyarakat.
5. Nota Dinas Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.
6. Formulir Tanda Terima Penyerahan Nota Dinas.



**BAGAN ALIR**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU	KET.
		Kepala Balai	KTU	KASI/ PPK	Sekestra ris	Humas	KELENGKAPAN	
1.	Menerima pengaduan masyarakat.						Identitas pengadu,	5 menit
2.	Melakukan pencatatan tanggal aduan, identitas pengadu, dan jenis aduan						Catatan Identitas Pengadu	Catatan Identitas Pengadu
3.	Memverifikasi kelengkapan administrasi pengadu yaitu Salinan bukti identitas diri dan kesesuaian isi formulir aduan						Formulir pengaduan	5 menit
4.	Menerima aduan yang telah diverifikasi oleh Humas dan Meneruskan isi aduan kepada Kepala Balai						Berkas Pengaduan	Berkas Pengaduan
5.	Menelaah aduan dan mendisposisikan aduan [Ya] jika aduan merupakan kewenangan BWS Sulawesi III Palu [T] jika aduan bukan kewenangan BWS Sulawesi III Palu dan mengarahkan pengaduan tersebut ke instansi yang memang memiliki kewenangan yang sesuai						Surat Disposisi	5 menit
6.	Menerima disposisi dan menyusun jawaban aduan. Setelah itu menyerahkan jawaban aduan kepada Humas [A] jika kewenangan KTU [B] jika kewenangan KASI/Kasatker/PPK			A	B		Surat Disposisi dan berkas pengaduan	1 hari
7.	Menerima jawaban aduan yang disampaikan oleh Kasi/Satker/PPK untuk disampaikan ke pengadu (secara langsung atau via media komunikasi)						Jawaban Pengaduan	1 hari
8.	Melakukan pencatatan data keluar sebagai arsip						Arsip	1 jam

**Keterangan Simbol:**

- Kegiatan mulai dan berakhir
- Proses atau kegiatan eksekusi

→ Kegiatan Pengambilan Keputusan  
 Arah Proses Kegiatan

Hubungan antar simbol yang berbeda halaman