



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PELAKSANAAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI

KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

2021

KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR

Jl. Pattimura 20/7 Kebayoran Baru
Jakarta Selatan

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAKSANAAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KEPATUHAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP ini adalah permintaan, penyusunan, evaluasi data hasil pelaksanaan kepatuhan intern dan manajemen risiko penyelenggaraan pelayanan publik serta pelaporan evaluasi pelaksanaan kepatuhan intern dan manajemen risiko penyelenggaraan pelayanan publik pada unit kerja di bawah Direktorat Jenderal Sumber Daya Air.

2. Tujuan

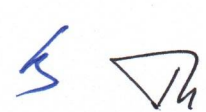
SOP ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Subdirektorat Pengendalian Kepatuhan Intern dan Manajemen Risiko dalam menjalankan tugas pelaksanaan pemantauan dan evaluasi penerapan kepatuhan intern dan manajemen risiko penyelenggaraan pelayanan publik di Direktorat Jenderal Sumber Daya Air, untuk mencapai tujuan:

- a. Menjaga tata kelola yang efektif, efisien, dan terukur dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Menjaga konsistensi dan peningkatan kinerja pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Terevaluasinya pelaksanaan kepatuhan intern dan manajemen risiko penyelenggaraan pelayanan publik di masing-masing unit kerja sesuai standar dan peraturan perundangan yang berlaku.
- d. Tersusunnya laporan pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang menggambarkan tingkat maturitas unit pelaksana pelayanan publik dalam melaksanakan kepatuhan intern dan manajemen risiko.

3. Ringkasan

Dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait. Standar Pelayanan dimaksud merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Disamping itu harus disusun Maklumat Pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat untuk melaksanakan Standar Pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penerapan Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam rangka memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat sebagai akibat kemajuan ekonomi dan tuntutan pelayanan yang lebih nyaman, penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang dengan mempertimbangkan proporsionalitas dan kebutuhan masyarakat, agar tidak menimbulkan diskriminasi dengan tetap menjunjung tinggi prinsip keadilan, dan tidak mengurangi kualitas pelayanan bagi masyarakat pada umumnya. Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik diperlukan untuk menjamin Pelayanan Publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan Masyarakat. Peran serta masyarakat tidak hanya dalam bentuk peran serta secara aktif dalam penyusunan Standar Pelayanan, tetapi juga sampai dengan pengawasan dan evaluasi penerapan standar, evaluasi kinerja dan pemberian penghargaan, serta penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.

Dengan latar belakang tersebut, maka diperlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik di Direktorat Pusat dan BBWS/BWS/Balai Teknis, yang berisi uraian:



- a. Penugasan kegiatan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik di Pusat dan BBWS/BWS/Balai Teknis;
- b. Penyusunan dan pengiriman rencana kegiatan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik di Pusat dan BBWS/BWS/Balai Teknis;
- c. Persiapan data terkait pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik di Pusat dan BBWS/BWS/Balai Teknis; di Pusat dan BBWS/BWS/Balai Teknis;
- d. Analisa data terkait pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik di Pusat dan BBWS/BWS/Balai Teknis;
- e. Penyusunan laporan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik di Pusat dan BBWS/BWS/Balai Teknis; dan
- f. Pelaporan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik di Pusat dan BBWS/BWS/Balai Teknis ke Direktur Kepatuhan Intern.

Detail tahapan kegiatan dapat dilihat di bagan alir.

4. Definisi

- a. **Direktorat Kepatuhan Intern**, selanjutnya disingkat Direktorat KI, adalah unit organisasi dibawah Direktorat Jenderal Sumber Daya Air yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan, kebijakan teknis kerangka kerja, pembinaan, pengendalian, pemantauan, evaluasi dan pelaporan kepatuhan intern dan manajemen risiko di Direktorat Jenderal Sumber Daya Air.
- b. **Subdirektorat Pengendalian Kepatuhan Intern dan Manajemen Risiko**, selanjutnya disingkat Subdit PKIMR, adalah unit organisasi dibawah Direktorat Kepatuhan Intern – Direktorat Jenderal Sumber Daya Air yang mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan pengendalian kepatuhan intern dan manajemen risiko terkait kecurangan dan proses bisnis dalam pencapaian target program dan kegiatan di Direktorat Jenderal Sumber Daya Air, dan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi penerapan kepatuhan intern dan manajemen risiko atas standar operasional prosedur, kode etik, kode perilaku, disiplin pegawai, kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat, serta fasilitasi penyelesaian permasalahan dengan aparat penegak hukum setelah berkoordinasi dengan Inspektorat Jenderal.
- c. **Balai Besar Wilayah Sungai/Balai Wilayah Sungai**, selanjutnya disingkat BBWS/BWS, adalah unit pelaksana teknis bidang konservasi, pengembangan, pendayaagunaan Sumber Daya Air, dan pengendalian daya rusak air pada Wilayah Sungai yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Sumber Daya Air.
- d. **Balai Teknik** adalah unit pelaksana teknis yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Sumber Daya Air, terdiri dari Balai Teknik Bendungan, Balai Teknik Pantai, Balai Teknik Sungai, Balai Teknik Rawa, Balai Teknik Irigasi, Balai Teknik Sabo, Balai Hidrolika dan Geoteknik Keairan, Balai Air Tanah, dan Balai Hidrologi dan Lingkungan Keairan.
- e. **Unit Kerja** adalah unit organik Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat setingkat eselon II.
- f. **Unit Pelaksana Teknis** adalah satuan kerja yang bersifat mandiri yang melaksanakan tugas teknis operasional tertentu dan/atau tugas teknis penunjang tertentu dari organisasi induknya. Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang selanjutnya disingkat UPT adalah Unit Pelaksana Teknis yang berupa Balai Besar, Balai, atau Loka.
- g. **Kepatuhan Intern**, selanjutnya disingkat KI, adalah kepatuhan pimpinan dan seluruh pegawai atas pemenuhan standar operasional prosedur, kode etik, kode perilaku dan

disiplin pegawai, pemenuhan kewajiban pegawai dalam pelaporan harta kekayaan dan perpajakan, serta pengendalian gratifikasi.

- h. **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.
- i. **Data Pelaksanaan Kepatuhan Intern** adalah dokumen, berbentuk *softcopy* dan/atau *hardcopy*, terkait pelaksanaan kepatuhan intern.
- j. **Data Pelaksanaan Manajemen Risiko** adalah dokumen, berbentuk *softcopy* dan/atau *hardcopy*, terkait pelaksanaan manajemen risiko.
- k. **Pelayanan Publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik di Direktorat Jenderal Sumber Daya Air yang dimaksud dalam SOP ini yaitu : pelayanan publik operasi dan pemeliharaan prasarana sumber daya air, pelayanan perizinan dan rekomendasi teknis perusahaan dan penggunaan sumber daya air, pelayanan data dan informasi sumber daya air. Pelayanan publik dilakukan di wilayah sungai yang merupakan kewenangan Direktorat Jenderal SDA dan pada prasarana sumber daya air yang sudah beroperasi.
- l. **Pelaksana Pelayanan Publik** yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- m. **Standar Pelayanan** adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- n. **Satuan Kerja Penyelenggara** adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
- o. **Lembar Pemantauan dan Evaluasi**, selanjutnya disebut LPE, adalah lembar hasil pemantauan dan evaluasi yang berisi sekurang-kurangnya: Catatan kondisi aktual pelaksanaan MR penyelenggaraan pelayanan publik, Catatan permasalahan yang dijumpai oleh pemilik risiko, Catatan pengendalian yang telah dilakukan pemilik risiko, Catatan analisa kepuasan pengguna pelayanan, dan Kesimpulan.



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR**

	NOMOR SOP	126/SOP-DJSDA/2021
	TANGGAL PEMBUATAN	
	TANGGAL REVISI	
	DISUSUN OLEH	Direktorat Kepatuhan Intern
	DISETUJUI OLEH	Direktur Jenderal Sumber Daya Air ttd. <u>Ir. Jarot Widyoko, Sp-1</u> (NIP. 19630224 198810 1 001)
	NAMA SOP	PELAKSANAAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik5. Peraturan Menteri PUPR No 13 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.6. Peraturan Menteri PUPR No 16 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.7. Peraturan Menteri PUPR Nomor 15 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik.	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami kepatuhan intern dan manajemen risiko.2. Memahami proses bisnis dan risiko di masing-masing di direktorat dan UPT.3. Mampu melakukan evaluasi kepatuhan intern dan manajemen risiko penyelenggaraan pelayanan publik sesuai standar dan peraturan perundangan yang berlaku.4. Mempunyai komunikasi yang baik untuk berkoordinasi dengan para pihak terkait.	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Evaluasi Pelaksanaan Kepatuhan Intern dan Manajemen Risiko2. SOP Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan Manajemen Risiko Kegiatan (Struktural/Fungsional) Unit Kerja dan UPT3. SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none">1. Formulir Pemantauan dan Evaluasi Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik2. Nota Dinas Direktur Kepatuhan Intern Laporan Hasil Pemantauan dan Evaluasi Penerapan Manajemen Risiko (MR) Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis3. Aplikasi4. Komputer5. Printer6. ATK7. Jaringan Internet	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDAFTARAN	
<ol style="list-style-type: none">1. Jika kepatuhan intern dan manajemen risiko penyelenggaraan pelayanan publik tidak dilakukan dengan baik, maka tidak ada evaluasi hasil pelaksanaan kepatuhan intern dan manajemen risiko penyelenggaraan pelayanan publik sudah dilakukan sesuai standar dan peraturan perundangan atau tidak.	<ol style="list-style-type: none">1. Lembar disposisi2. Nota dinas3. Data hasil pelaksanaan pemantauan kepatuhan intern dan manajemen risiko penyelenggaraan pelayanan publik	

3 14

2. Jika terjadi koordinasi yang kurang baik antara pelaksana evaluasi dan pihak penyusun hasil pelaksanaan kepatuhan intern dan manajemen risiko penyelenggaraan pelayanan publik, akan mengakibatkan tidak tercapainya baku mutu yang sudah ditetapkan.

4. Hasil evaluasi pelaksanaan kepatuhan intern dan manajemen risiko penyelenggaraan pelayanan publik
5. Laporan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik

5

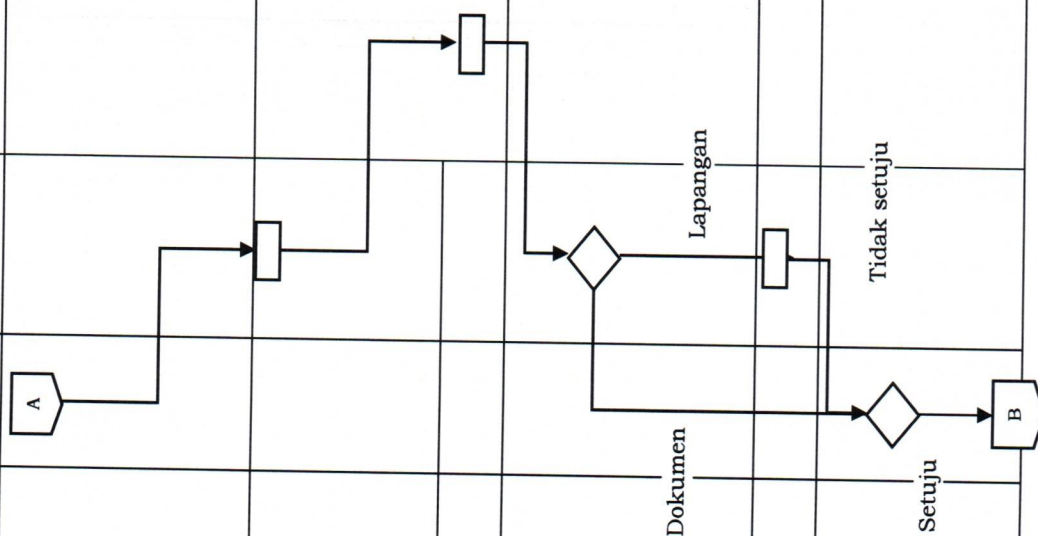


**BAGAN ALIR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAKSANAAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Direktur KI	Kasubdit PKIMR	Pelaksana Tugas Penjamin Kualitas dan Pelaksana Tugas MR	Sesditjen/Direktur/Kepala Pusat/Kepala Balai Teknis/Kepala BBWS/BWS	Kelengkapan	Waktu (hari kerja)	Output	
1.	Menugaskan Kasubdit PKIMR untuk mempersiapkan kegiatan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di Pusat dan BBWS/BWS/Balai teknis berdasarkan rencana kerja tahunan Subdit PKIMR.					Agenda Kerja Tahunan	1	disposisi direktur KI	
2.	Menugaskan Pelaksana Tugas untuk menyusun kerangka kerja pelaksanaan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.					disposisi direktur KI	1	disposisi Kasubdit PKIMR	
3.	Membuat konsep rencana kerja dan jadwal kegiatan pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik; satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang akan dipantau dan dievaluasi; daftar SOP pada satuan kerja yang akan dipantau dan dievaluasi, dan surat pemberitahuan rencana kegiatan.					disposisi Kasubdit PKIMR	2	Konsep Rencana Kerja dan Jadwal Kegiatan; Daftar Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik; Surat Pemberitahuan	
4.	Memeriksa konsep rencana kerja dan jadwal kegiatan pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik; satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang akan dipantau dan dievaluasi; daftar SOP pada satuan kerja yang akan dipantau dan dievaluasi, dan surat pemberitahuan rencana kegiatan:					Konsep Rencana Kerja dan Jadwal Kegiatan; Daftar Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik; Surat Pemberitahuan	1	Catatan perbaikan	

Handwritten marks: a blue checkmark and a blue scribble.



No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.	
		Direktur KI	Kasubdit PKIMR	Pelaksana Tugas Penjamin Kualitas dan Pelaksana Tugas MR	Sesditjen/Direktur/Kepala Pusat/Kepala Balai Teknis/Kepala BBWS/BWS	Kelengkapan	Waktu (hari kerja)	Output		
	<p>a. Jika tidak setuju, meminta Pelaksana tugas melakukan perbaikan.</p> <p>b. Jika setuju, menugaskan pelaksanaan kegiatan sesuai rencana kerja dan mengirimkan surat pemberitahuan beserta lampirannya ke Sesditjen/Direktur/ Kepala Pusat/ Kepala Balai Teknis/Kepala BBWS/BWS.</p>									
5.	Melakukan koordinasi dengan Unit Kerja dan UPT yang akan dievaluasi untuk memperoleh kelengkapan data pemantauan dan evaluasi (SOP, dokumen MR, analisa kepuasan pelayanan, dan lainnya).						Formulir Checklist Data Persiapan Pemantauan dan Evaluasi	1	Checklist Data	
6.	Menyiapkan dan mengirimkan kelengkapan data pemantauan.						Checklist Data	1	Data Dokumen; tanda terima	
7.	Melakukan kegiatan pemantauan dan evaluasi serta penyusunan konsep nota dinas laporan hasil pemantauan dan evaluasi dengan LPE sebagai lampiran. Pemantauan dan evaluasi dilakukan dengan cara: a. Memantau dan mengevaluasi dari Dokumen b. Memantau dan mengevaluasi disertai peninjauan lapangan.						Data Dokumen	2	Konsep laporan pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik	
8.	Memeriksa hasil analisa data dan konsep laporan pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik a. Jika tidak sesuai, meminta Pelaksana Tugas Penjamin Kualitas dan Pelaksana Tugas						Data Lapangan	4	Catatan perbaikan	




Handwritten signature or initials in the top right corner.

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket.
		Direktur KI	Kasubdit PKIMR	Pelaksana Tugas Penjamin Kualitas dan Pelaksana Tugas MR	Sesditjen/Direktur/Kepala Pusat/Kepala Balai Teknis/Kepala BBWS/BWS	Kelengkapan	Waktu (hari kerja)	Output		
	Manajemen Risiko melakukan perbaikan.									
	b. Jika sesuai, menandatangani dan menyampaikan laporan Konsep laporan pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik ke Direktur KI.									
9.	Memeriksa konsep nota dinas laporan hasil pemantauan dan evaluasi dengan LPE sebagai lampiran. a. Jika setuju, mengesahkan nota dinas dan memberikan ke kasubdit PKIMR untuk pendistribusian. b. Jika tidak setuju, meminta Kasubdit PKIMR untuk melakukan perbaikan.									
	10. Menerima dan menugaskan pendistribusian Nota Dinas Laporan Hasil Pemantauan dan Evaluasi beserta LPE sebagai lampiran.									
	11. Merekap, mengarsipkan dan mendistribusikan Nota Dinas Laporan Hasil Pemantauan dan Evaluasi beserta LPE sebagai lampiran.									

Keterangan Simbol:

-  Kegiatan mulai dan berakhir
-  Proses atau kegiatan eksekusi

 Kegiatan Pengambilan Keputusan

 Arah Proses Kegiatan

 Hubungan antar simbol yang berbeda halaman

h

LAMPIRAN 1. FORMULIR

- a. Nota Dinas Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik
- b. Formulir Lembar Pemantauan Dan Evaluasi Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

a. Nota Dinas Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR
DIREKTORAT KEPATUHAN INTERN
Jalan Pattimura No.20 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12110 Telp/Fax. (021) 7221907

NOTA DINAS

Nomor:

Yth : Direktur Jenderal Sumber Daya Air
Dari : Direktur Kepatuhan Intern
Hal : **Laporan Hasil Pemantauan dan Evaluasi Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis (pilih salah satu)**
Tanggal :
Lampiran :(.....) Berkas

Menindaklanjuti Disposisi Direktur Kepatuhan Intern No.....tanggal.....hal.....(bila ada), bersama ini disampaikan dengan hormat hasil pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Subdit Kepatuhan Intern dan Manajemen Risiko :

A. Dasar Pemantauan dan Evaluasi Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
5. Peraturan Menteri PUPR No 13 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
6. Peraturan Menteri PUPR No 16 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
7. Peraturan Menteri PUPR Nomor 15 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik.

B. Tujuan Pemantauan dan Evaluasi Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Menjaga tata kelola yang efektif, efisien, dan terukur dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Menjaga konsistensi dan peningkatan kinerja pelaksanaan pelayanan publik.
3. Terevaluasinya pelaksanaan kepatuhan intern dan manajemen risiko penyelenggaraan pelayanan publik di masing-masing unit kerja sesuai standar dan peraturan perundangan yang berlaku.

C. Ruang Lingkup Pemantauan dan Evaluasi Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ruang lingkup pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik terbatas pada :

1. Dokumen SOP terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis (misal terkait tata cara pelayanan permohonan Rekomtek, tata cara permohonan data hidrologi, dll)
2. Dokumen laporan penyelenggaraan pelayanan publik di Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis

3. Penilaian kepuasan pelanggan/pengguna layanan pada unit pelayanan publik di Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis
4. Data dan informasi capaian output dan outcome terkait daftar kegiatan/pekerjaan/proyek di Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis

D. Kesimpulan Hasil Pemantauan dan Evaluasi MR

Penelaahan relevansi dan/atau kelengkapan dokumen pemantauan dan evaluasi MR meliputi:

1. Diperoleh(.....) dokumen.
2. Pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan terhadap dokumen yang diterima dariselaku melalui(email/whatsapp) pada tanggal.....serta kunjungan lapangan (jika dibutuhkan) pada tanggal.....
3. Kelengkapan dokumen pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan yang diperoleh sebagai berikut :

No	Dokumen	Keterangan

4. Berdasarkan pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik disampaikan hal-hal sebagai berikut :

a. Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik

.....

b. Kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

.....

c. Upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik

.....

E. Rekomendasi

1.
2.
3.

Demikian disampaikan, atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.

b. Formulir Lembar Pemantauan Dan Evaluasi Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik



Subdit Pengendalian Kepatuhan Intern & Manajemen Risiko
Direktorat Kepatuhan Intern
Direktorat Jenderal SDA, Kementerian Pekerjaan Umum

**FORMULIR
LEMBAR PEMANTAUAN DAN EVALUASI
KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Nama Unit Kerja/UPT :

Tanggal Pemantauan :

Kontak Person : Nama :
Telp :

Tujuan : Untuk melakukan pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik pada Unit Kerja/UPT terkait

Surat Perintah Tugas : No :
Tanggal :

Anggota Tim : 1.
2.
3.
4.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik, disampaikan hal-hal sebagai berikut:

Kondisi:

.....
.....
.....
.....
.....

Kendala/Permasalahan:

.....
.....
.....
.....
.....

Upaya peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilakukan:

.....
.....
.....

.....
.....
.....

Kesimpulan:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Direviu Oleh,
Kasubdit Pengendalian KI dan MR,

Dibuat Tanggal:
**Tim Pemantauan dan Evaluasi
Kepatuhan Penyelenggaraan
Pelayanan Publik,**

Nama.....
NIP.....

Nama.....
NIP.....