

14



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**2021**

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

Jl. Pattimura 20/7 Kebayoran Baru  
Jakarta Selatan

## **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 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 pengelolaan pengaduan masyarakat di Direktorat Jenderal Sumber Daya Air, 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 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. Penyelenggara 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 dipertanggungjawabkan, perlu dilakukan penelitian awal yang merupakan kegiatan independen 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 digunakan oleh Subdit Pengendalian Kepatuhan Intern dan Manajemen Risiko, Direktorat Kepatuhan Intern sebagai 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 diterima. 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

3 

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 manfaat) 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 atas Hasil Penelaahan

- a. 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),
  - b. Pengaduan tidak terdapat indikasi penyimpangan sehingga tidak perlu ditindaklanjuti selain meneruskan berkas pengaduan sebagai bahan pengendalian internal kepada Unit Organisasi sesuai kewenangan, tugas dan fungsinya, atau
  - c. Pengaduan terdapat indikasi penyimpangan sehingga perlu ditindaklanjuti dengan Audit Dengan Tujuan Tertentu (ADTT) oleh Inspektorat Jenderal sesuai dengan substansi pengaduan
4. Pelaporan, distribusi dan pengarsipan Laporan Telaahan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

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 penyiapan 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. **Sistem Pengendalian Intern Pemerintah**, yang selanjutnya disingkat SPIP, adalah Sistem pengendalian yang diselenggarakan secara menyeluruh di lingkungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah.
- f. **Unit Kerja** adalah unit organik Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat setingkat eselon II.
- g. **Unit Pelaksana Teknis** di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang selanjutnya disingkat UPT adalah Unit Pelaksana Teknis yang berupa Balai Besar, Balai, dan Loka.
- h. **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.
- i. **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.
- j. **Pengaduan masyarakat** adalah bentuk pengawasan eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik berupa keluhan atas kinerja pelayanan, dugaan adanya tindak pidana umum, dugaan adanya tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), permasalahan yang berpotensi menimbulkan kerawanan sosial dan lingkungan, penyimpangan yang menimbulkan kerugian negara dan dugaan penyalahgunaan wewenang yang disampaikan kepada Menteri dan/atau Inspektur Jenderal.
- k. **Pengadu** adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk, baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
- l. **Pengelolaan pengaduan** adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
- m. **Pengawasan Intern** adalah seluruh 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 tolok ukur yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien untuk kepentingan pimpinan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.



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

<b>NOMOR SOP</b>	127/SOP-DJSDA/2021
<b>TANGGAL PEMBUATAN</b>	
<b>TANGGAL REVISI</b>	
<b>DISUSUN OLEH</b>	Direktorat Kepatuhan Intern
<b>DISETUJUI OLEH</b>	Direktur Jenderal Sumber Daya Air  ttd. <u>Ir. Jarot Widyoko, Sp-1</u> (NIP. 19630224 198810 1 001)
<b>NAMA SOP</b>	<b>PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>

**DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan 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 No 20/PRT/M/2018 tentang penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.
8. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 323/PRT/M/2005 tentang Tata Cara Penanganan Masukan dari Masyarakat di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
10. Surat Edaran Inspektur Jenderal Nomor 03/SE/IJ/2019 tentang Tata Cara Penelaahan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

**KUALIFIKASI PELAKSANA**

1. Memahami tata cara penelaahan pengaduan masyarakat.
2. Memahami proses bisnis dan risiko di masing-masing unit kerja.
3. Mempunyai kemampuan analisis akar dan penyelesaian permasalahan.
4. Mempunyai komunikasi yang baik untuk berkoordinasi dengan para pihak terkait.

**KETERKAITAN**

1. -

**PERALATAN/PERLENGKAPAN**

1. Semua formulir dan format di lampiran 1.
2. Komputer.
3. Printer.
4. ATK.
5. Jaringan Internet.

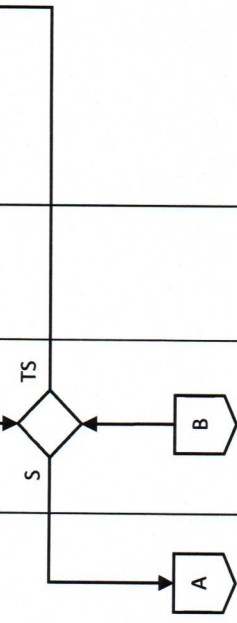
5 1h

<p><b>PERINGATAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika pengelolaan pengaduan masyarakat tidak dilaksanakan dengan baik, maka pengaduan masyarakat tidak akan tertelaah sesuai peraturan perundangan.</li> <li>2. Jika terjadi koordinasi yang kurang baik antara pelaksana penelaahan pengaduan masyarakat dengan para pihak terkait akan mengakibatkan asas pembiaran terhadap pengaduan tersebut dan menurunnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.</li> </ol>	<p><b>PENCATATAN DAN PENDAFTARAN</b></p> <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> <li>4. Memo Dinas Permohonan Penjelasan Terkait Pengaduan Masyarakat.</li> <li>5. Nota Dinas Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.</li> <li>6. Formulir Tanda Terima Penyerahan Nota Dinas.</li> </ol>
---	--

5 16

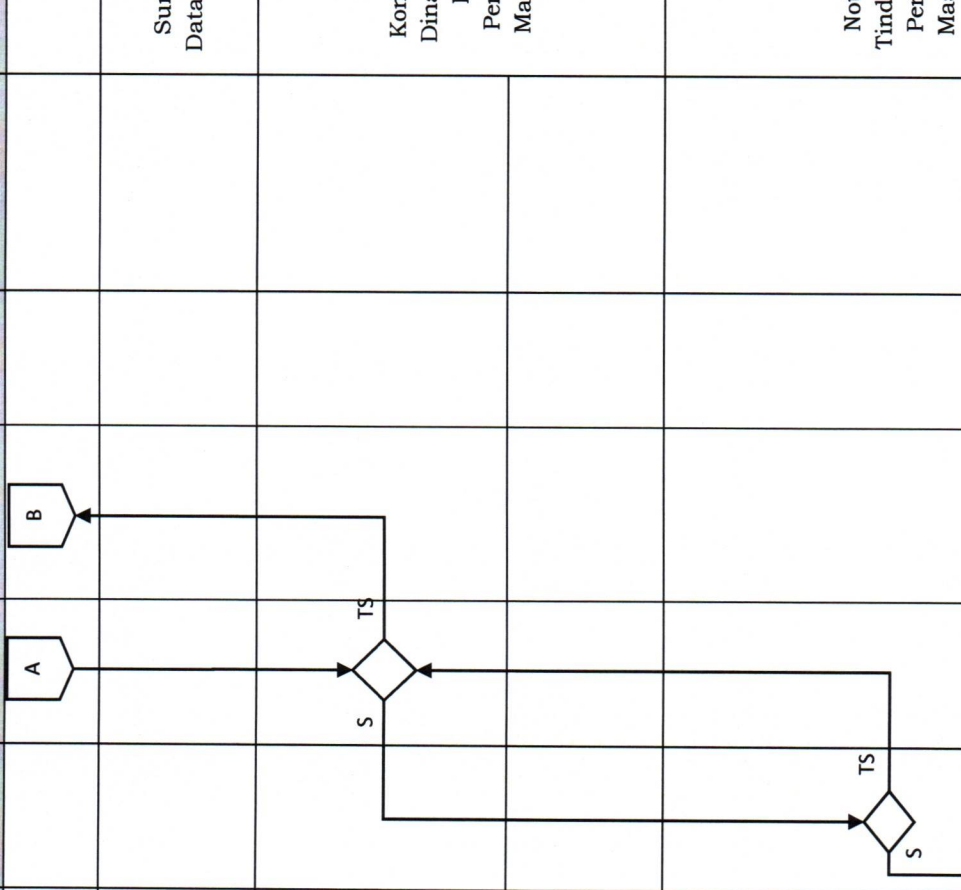
**BAGAN ALIR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

No.	Uraian Kegiatan	Direktur KI	Kasubdit PKIMR	Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	Kepala Pemilik Risiko		Kelengkapan	Waktu (hari kerja)	Output	Kelengkapan
					Unit Kerja	Unit Pelaksana Teknis				
1.	Memberikan arahan untuk melakukan telaah tindak lanjut pengaduan masyarakat.	○	□				Arahan/Agenda Tahunan/Rutin	1	Disposisi Direktur	Surat Pengaduan Masyarakat
2.	Memberikan penugasan kepada Jafung/Tim Subdit PKIMR untuk melakukan telaah tindak lanjut pengaduan masyarakat.		□				Disposisi Direktur	1	Disposisi Kasubdit	Surat Perintah Tugas
3.	Melakukan koordinasi dengan Unit Kerja/UPT yang akan diadakan untuk memperoleh kelengkapan data dan informasi.		□				Disposisi Kasubdit	1	Permintaan Data/ Dokumen/ Informasi	Surat Undangan Rapat Diskusi/Memo Dinas Permohonan Penjelasan
4.	Menyiapkan dan menyampaikan kelengkapan data dan informasi yang dibutuhkan.						Permintaan data/dokumen/informasi	7	Kelengkapan data dan informasi	
5.	Melakukan penelaahan serta penyusunan konsep nota dinas Laporan Telaahan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat. Penelaahan dilakukan dengan cara:						Kelengkapan data dan informasi	5*	Konsep Nota Dinas Tindak Lanjut Pengelolaan	Dilaksanakan sejak data dan informasi yang dibutuhkan dinyatakan lengkap





Handwritten marks: a blue checkmark and a signature.

No.	Uraian Kegiatan	Direktur KI	Kasubdit PKIMR	Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	Kepala Pemilik Risiko		Kelengkapan	Waktu (hari kerja)	Output	Kelengkapan
					Unit Kerja	Unit Pelaksana Teknis				
	a. Penelaahan Dokumen b. Penelaahan disertai peninjauan lapangan dengan tim Itjen (jika terkait APH)		A	B					Pengaduan Masyarakat	
6.	Memeriksa konsep nota dinas Laporan Telaahan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat. a. Jika tidak setuju, meminta Jafung untuk melakukan perbaikan. b. Jika setuju, sampaikan pengesahan ke Direktur KI.		S	TS			Surat Tugas Data Lapangan	2	Catatan Perbaikan	
7.	Memeriksa konsep nota dinas Laporan Telaahan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat. a. Jika setuju, mengesahkan nota dinas dan memberikan ke kasubdit Pengendalian KI dan MR untuk pendistribusian. b. Jika tidak setuju, meminta Kasubdit Pengendalian KI dan MR untuk		TS	S			Konsep Nota Dinas Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat  Nota Dinas Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat (terperiksa)	1	Nota Dinas Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat untuk Dirjen SDA  Catatan Perbaikan	




Handwritten signature and date: 5/14




No.	Uraian Kegiatan	Direktur KI	Kasubdit PKIMR	Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	Kepala Pemilik Risiko		Kelengkapan	Waktu (hari kerja)	Output	Kelengkapan
					Unit Kerja	Unit Pelaksana Teknis				
8.	melakukan perbaikan. Mengarsipkan dan mendistribusikan Nota Dinas Laporan Telaahan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat						Nota Dinas Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat	1	Arsip Nota Dinas Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat	

**Keterangan Simbol:**

 Kegiatan mulai dan berakhir

 Proses atau kegiatan eksekusi

 Kegiatan Pengambilan Keputusan

 Arah Proses Kegiatan



Hubungan antar simbol yang berbeda halaman

Handwritten marks: a blue squiggle and a blue triangle with the number 11 inside.



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

Jalan Pattimura Nomor 20, Kebayoran Baru, Jakarta 12110, Telepon (021) 7221907, Faks. (021) 7221907

---

**LAMPIRAN 1. FORMULIR DAN FORMAT**

- a. Surat Perintah Tugas Penelaahan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
- b. Surat Undangan Rapat Diskusi Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
- c. Memo Dinas Permohonan Penjelasan Terkait Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
- d. Nota Dinas Tindak Lanjut Penelaahan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
- e. Formulir Tanda Terima Penyerahan Nota Dinas.

a. Surat Perintah Tugas Penelaahan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat



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

Jalan Pattimura Nomor 20, Kebayoran Baru, Jakarta 12110, Telepon (021) 7221907, Faks. (021) 7221907

**SURAT PERINTAH TUGAS**

Nomor :

Pengarah : ..... NIP. ....  
Direktur Kepatuhan Intern  
Koordinator : ..... NIP. ....  
Kasubdit Pengendalian Kepatuhan Intern dan Manajemen Risiko

Kepala Subdirektorat Pengendalian Kepatuhan Intern dan Manajemen Risiko, Direktorat Kepatuhan Intern, Direktorat Jenderal Sumber Daya Air, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan ini memerintahkan kepada:

1. .... NIP. ....  
2. .... NIP. ....  
3. .... NIP. ....

Ditugaskan untuk : 1. ....  
2. ....  
3. ....

Dalam rangka : .....

Harap segera dilaksanakan dan melaporkan setelah tugas selesai.

Jakarta, .....  
Kasubdit Pengendalian  
Kepatuhan Intern dan Manajemen Risiko,

.....  
NIP. ....

b. Surat Undangan Rapat Diskusi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat



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

Jalan Pattimura Nomor 20, Kebayoran Baru, Jakarta 12110, Telepon (021) 7221907, Faks. (021) 7221907

Nomor : Jakarta,.....Desember  
2020  
Sifat : Segera  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Hal : Diskusi Pembahasan Pengaduan .....

Kepada Yth.  
(Daftar Undangan Terlampir)  
di-  
Tempat

Menindaklanjuti surat pengaduan ..... No. .... tanggal  
.....hal....., akan dilaksanakan diskusi pembahasan  
serta koordinasi melalui *video conference* yang akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : .....  
Tempat : *Zoom Meeting* Subdit Pengendalian Kepatuhan Intern dan  
Manajemen Risiko  
Pukul : Pukul ..... WIB s.d. selesai  
Tautan Kegiatan : Meeting ID : .....  
Password : .....

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

Direktur Kepatuhan Intern,

.....  
NIP. ....

Tembusan:

1. Direktur Jenderal Sumber Daya Air (sebagai laporan);
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Sumber Daya Air;
3. Direktur .....

*Mewujudkan kemanfaatan sumber daya air yang berkelanjutan*

Nomor : .....  
Sifat : **Segera**  
Lampiran : .....  
Hal : .....

### DAFTAR PENERIMA UNDANGAN

1. Kasubdit ....., Direktorat .....
2. Kepala BWS/BBWS.....;
3. Kepala SNVT ....., BWS/BBWS.....;
4. PPK ....., BWS/BBWS.....

c. Memo Dinas Permohonan Penjelasan Terkait Pengaduan Masyarakat



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

Jalan Pattimura Nomor 20, Kebayoran Baru, Jakarta 12110, Telepon (021) 7221907, Faks. (021) 7221907

**MEMO DINAS**

Nomor : /MD/Ap/2021

Yth : .....  
Dari : Direktur Kepatuhan Intern  
Hal : .....  
Tanggal : Januari 2021

Menindaklanjuti surat pengaduan ..... No. .... tanggal ..... hal ..... dan untuk menindaklanjuti hal tersebut, dimohon agar ..... menyampaikan dan melakukan beberapa hal sebagai berikut:

1. Menyiapkan data dan informasi untuk materi pembahasan pengaduan antara lain .....
2. Melakukan penelaahan awal dengan cara melakukan analisis dan menuangkan hasilnya dalam kertas kerja penelaahan (terlampir);
3. Menyelesaikan pengaduan tersebut dengan memberikan penjelasan kepada ..... Hasil penjelasan tersebut dapat berupa berita acara hasil penjelasan.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, kami mohon agar diupayakan ..... untuk dapat memberikan penjelasan disertai data yang akurat terkait pengaduan tersebut baik kepada Direktorat Kepatuhan Intern. Untuk mempercepat proses penyusunan Nota Dinas tersebut agar ..... dapat mengirimkan data dan informasi terkait poin 1, 2 dan 3 beserta lampiran penelaahan awal pengaduan sebelum tanggal ... **Januari 2021** yang dapat diunggah ke tautan berikut .....

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Direktur Kepatuhan Intern,

.....  
NIP. ....

Tembusan :

1. Sekretaris Direktorat Jenderal Sumber Daya Air;
2. Direktur .....

Nomor : .../MD/Ap/2021  
Sifat : Segera  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : .....

### Lembaran Penelehaan Pengaduan

NO	Permasalahan	Kriteria	Hasil Penelaahan
1.	.....	(lihat ket)	(lihat keterangan)
2.	.....	(lihat ket)	(lihat keterangan)
3.	.....	(lihat ket)	(lihat keterangan)

**Keterangan:**

Permasalahan  
kriteria

: Merupakan poin aduan yang dilaporkan oleh pengadu  
: Berisi aturan-aturan seperti pasal-pasal dalam Permen PUPR, UU, PP, NSPM, dokumen Kontrak atau aturan lainnya yang terkait dengan poin-poin pengaduan.

Hasil Penelaahan

: Kesesuaian antara permasalahan dan kriteria yang ada serta kesimpulan apakah poin permasalahan yang diadukan serta bukti-bukti pendukung yang mengarah pada terbukti atau tidak aduan tersebut

d. Nota Dinas Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat



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

Jalan Pattimura Nomor 20, Kebayoran Baru, Jakarta 12110, Telepon (021) 7221907, Faks. (021) 7221907

**NOTA DINAS**

Nomor:

Yth : Direktur Jenderal Sumber Daya Air  
Dari : Direktur Kepatuhan Intern  
Hal : **Telaahan Tindak Lanjut Pengaduan** .....  
.....  
Tanggal : Januari 2021

Menindaklanjuti Disposisi Direktur Jenderal Sumber Daya Air atas Pengaduan melalui Surat/Surat Elektronik/Pesan Elektronik/Media (*pilih salah satu*) Nomor .....(*bila ada*)..... Tanggal .... Hal .....(*sesuai dengan surat pengadu*) .....,bersama ini disampaikan dengan hormat hasil penelaahan Direktorat Kepatuhan Intern sebagai berikut:

**A. Dasar Penelaahan**

1. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 323/PRT/M/2005 tentang Tata Cara Penanganan Masukan dan Masyarakat di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum;
2. Surat Edaran Inspektur Jenderal Nomor 03/SE/IJ/2019 tentang Tata Cara Penelaahan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
3. Peraturan .....
4. Surat Undangan Koordinasi ..... No. .... Tanggal ..... Hal .....
5. Daftar hadir koordinasi *video conference* melalui *zoom* tanggal .....
6. Surat Tugas Nomor ..... Tanggal ..... (*jika dilakukan peninjauan lapangan*)

**B. Tujuan Penelaahan**

1. Relevansi dan Kelengkapan Pengaduan
2. Mendapatkan informasi secara cepat ada/tidaknya indikasi penyimpangan pada pengaduan masyarakat berdasarkan penjelasan dari pihak yang kompeten dan dokumen pendukung lain yang relevan.

**C. Ruang Lingkup Penelaahan**

Ruang Lingkup Penelaahan terbatas pada penelaahan data/dokumen awal yang didapatkan, meliputi:

1. Surat Pengaduan .....dan lampirannya
2. Dokumen .....
3. Dokumen .....  
(*disampaikan seluruh sumber data yang diperoleh dan terkait dengan substansi pengaduan, nomor, tanggal, hal dsb*)

**D. Checklist Pelaksanaan Penelaahan**

Penelaahan Relevansi dan/atau Kelengkapan Pengaduan yang dilaksanakan meliputi:

- a. Berdasarkan penelaahan relevansi kewenangan, tugas dan fungsi, dapat dinyatakan bahwa pengaduan tersebut **relevan/tidak relevan** karena merupakan kewenangan, tugas dan fungsi Kementerian/Pemerintah Daerah .....



- b. Berdasarkan penelaahan kelengkapan, dapat dinyatakan bahwa pengaduan tersebut **lengkap/tidak lengkap karena** .....
1. Media pengaduan .....
  2. Identitas pengadu .....
  3. Identitas yang diadukan .....
  4. Alamat/Nomor Kontak Pengadu .....
  5. Uraian Pengaduan.....

**E. Batasan Penelaahan**

**1. Data Paket**

..... : .....

..... : .....

..... : .....

**2. Inti permasalahan**

- a. ....
- b. ....
- c. ....

**F. Hasil Penelaahan**

Berdasarkan hasil penelaahan disampaikan sebagai berikut:

No.	Permasalahan	Kriteria	Hasil Penelaahan

*Keterangan :*

- Kolom Permasalahan diisi poin aduan yang dilaporkan oleh pengad
- Kolom Kriteria Berisi aturan-aturan seperti pasal-pasal dalam Permen PUPR, UU, PP, NSPM, dokumen Kontrak atau aturan lainnya yang terkait dengan poin-poin pengaduan.
- Kolom Hasil penelaahan diisi tanggapan setiap permasalahan secara sistematis terstruktur dengan baik disertai bukti-bukti sehingga tidak ada pertanyaan lanjutan

**G. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelaahan dapat disimpulkan:

1. Penelaahan dilakukan berdasarkan dokumen yang dikirimkan *...(Unit Pelaksana Teknis yang diadukan).... tanpa/dengan (pilih salah satu) adanya peninjauan lapangan.*
2. Berdasarkan hasil penelaahan yang dilakukan relevansi antara pengaduan yang disampaikan **relevan/tidak relevan dan lengkap/tidak lengkap. (pilih salah satu)**
3. Berdasarkan hasil penelaahan dan kelengkapan data yang diperoleh dari *...(Unit Pelaksana Teknis yang diadukan)....*, disimpulkan:
  - a. ....
  - b. ....
  - c. ....
  - d. ....
  - e. ....

**H. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelaahan direkomendasikan kepada:

1. ....
2. ....
3. ....

4. ....

Demikian disampaikan, atas perhatian dan arahnya diucapkan terima kasih.

Direktur Kepatuhan Intern,

.....  
NIP. ....

Tembusan :

1. Inspektur I, Inspektorat Jenderal PUPR;
2. Inspektur V, Inspektorat Jenderal PUPR; *(jika terkait pengadaan barang dan jasa dan ada indikasi penyimpangan)*
3. Inspektur VI, Inspektorat Jenderal PUPR; *(jika ada indikasi penyimpangan)*
4. Sekretaris Inspektorat Jenderal;
5. Direktur .....; *(Unit Kerja yang diadakan)*
6. Kepala Balai ..... *(Unit Pelaksana Teknis yang diadakan)*

a. Formulir Tanda Terima Penyerahan Nota Dinas



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

# FORMULIR TANDA TERIMA PENYERAHAN DOKUMEN

No.	Dokumen yang Sudah Diserahkan	Penerima		
		Tanggal	Nama	Email
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				