



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
SOP/UPM/DJBM-146**

TAHUN 2021

**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA**

Jl. Pattimura No.20 Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12110

Telp. (021) 7203165, Fax (021) 7393938

TERKENDALI



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
SOP/UPM/DJBM-146

Disahkan di Jakarta pada tanggal 6 Mei 2021

DIREKTUR JENDERAL BINA MARGA

HEDY RAHADIAN

Nomor Salinan

Status Dokumen





STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021

Hal : ii dari v

No. Rev: 00

Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Paraf :

DAFTAR ISI

| | | |
|------|---|-----|
| | Lembar Pengesahan | i |
| | Daftar isi | ii |
| | Lembar Distribusi | iii |
| | Sejarah Dokumen | v |
| 1. | Ruang lingkup | 1 |
| 2. | Tujuan | 1 |
| 3. | Acuan | 1 |
| 4. | Definisi | 2 |
| 4.1 | Pelayanan Publik | 2 |
| 4.2 | Pengelolaan Pengaduan | 2 |
| 4.3 | Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional | 2 |
| 4.4 | Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional | 2 |
| 4.5 | Pengadu | 3 |
| 4.6 | Pengaduan Masyarakat | 3 |
| 4.7 | Petugas Ruang Pelayanan Informasi | 3 |
| 4.8 | Audit | 3 |
| 4.9 | Audit Dengan Tujuan Tertentu | 3 |
| 4.10 | Penelitian Awal | 3 |
| 5. | Ketentuan Umum | 4 |
| 5.1 | Pengaduan dari Masyarakat | 4 |
| 5.2 | Kelengkapan Data Pendukung Pengaduan | 4 |
| 5.3 | Lingkup Pengaduan dari Masyarakat | 4 |
| 5.4 | Penanganan Pengaduan dari Masyarakat | 4 |
| 5.5 | Pengelolaan Pengaduan | 5 |
| 5.6 | Penyelesaian Pengaduan | 5 |
| 5.7 | Tim Pelaksana | 5 |
| 5.8 | Penelitian Awal (Litwal) | 6 |
| 5.9 | Investigasi Internal | 7 |
| 5.10 | Ruang Layanan Informasi | 8 |
| 5.11 | Mekanisme dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan | 8 |
| 5.12 | Laporan, Pemantauan, dan Evaluasi | 8 |
| 6. | Tahapan Kegiatan | 9 |
| 6.1 | Identitas SOP | 9 |
| 6.2 | Bagan Alir | 11 |
| 6.3 | Penjelasan Bagan Alir Kegiatan | 17 |
| 7. | Kondisi Khusus | 30 |
| 8. | Bukti Kerja | 30 |
| 9. | Lampiran | 30 |



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : iii dari v
Paraf :

LEMBAR DISTRIBUSI

| No. Distribusi | Unit Penerima Dokumen | Notasi |
|----------------|---|--------|
| | Unit Kerja Direktorat Jenderal Bina Marga | |
| 001 | Sekretariat Direktorat Jenderal Bina Marga | Bs |
| 002 | Direktorat Sistem dan Strategi Penyelenggaraan Jalan dan Jembatan | Bp |
| 003 | Direktorat Pembangunan Jalan | Bg |
| 004 | Direktorat Pembangunan Jembatan | Bt |
| 005 | Direktorat Preservasi Jalan dan Jembatan Wilayah I | Bn |
| 006 | Direktorat Preservasi Jalan dan Jembatan Wilayah II | Br |
| 007 | Direktorat Jalan Bebas Hambatan | Bk |
| 008 | Direktorat Bina Teknik Jalan dan Jembatan | Be |
| 009 | Direktorat Kepatuhan Intern | Bi |
| | Unit Kerja Badan Pengatur Jalan Tol | |
| 010 | Sekretariat Badan Pengatur Jalan Tol | Ts |
| | Unit Kerja Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional | |
| 011 | Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Utara | Bb2 |
| 012 | Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Selatan | Bb5 |
| 013 | Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional DKI Jakarta-Jawa Barat | Bb6 |
| 014 | Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah-DI Yogyakarta | Bb7 |
| 015 | Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Timur-Bali | Bb8 |
| 016 | Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Kalimantan Timur | Bb12 |
| 017 | Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Selatan | Bb13 |
| | Unit Kerja Balai Pelaksanaan Jalan Nasional | |
| 018 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Aceh | Bb1 |
| 019 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Barat | Bb3 |
| 020 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Jambi | Bb4 |
| 021 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Nusa Tenggara Barat | Bb9 |
| 022 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Nusa Tenggara Timur | Bb10 |
| 023 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Kalimantan Selatan | Bb11 |
| 024 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah | Bb14 |
| 025 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Utara | Bb15 |
| 026 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Maluku | Bb16 |

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa izin tertulis dari
Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : iv dari v
Paraf :

| No. Distribusi | Unit Penerima Dokumen | Notasi |
|----------------|--|--------|
| 027 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Papua Barat | Bb17 |
| 028 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Jayapura | Bb18 |
| 029 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Lampung | Bb19 |
| 030 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Kalimantan Barat | Bb20 |
| 031 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tenggara | Bb21 |
| 032 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Merauke | Bb22 |
| 033 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Riau | Bb23 |
| 034 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Kepulauan Riau | Bb24 |
| 035 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Bengkulu | Bb25 |
| 036 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Bangka Belitung | Bb26 |
| 037 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Banten | Bb27 |
| 038 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Kalimantan Utara | Bb28 |
| 039 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Kalimantan Tengah | Bb29 |
| 040 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo | Bb30 |
| 041 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Barat | Bb31 |
| 042 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Maluku Utara | Bb32 |
| 043 | Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Wamena | Bb33 |
| | Unit Kerja Balai Teknik | |
| 044 | Balai Bahan Jalan | Bb34 |
| 045 | Balai Jembatan | Bb35 |
| 046 | Balai Geoteknik, Terowongan dan Struktur | Bb36 |
| 047 | Balai Perkerasan dan Lingkungan Jalan | Bb37 |

Catatan :

Masing-masing unit kerja (Setditjen, Direktorat-Direktorat, Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional, Balai Teknik dan Sekretariat Badan Pengatur Jalan Tol) dapat membuat ketentuan tersendiri tentang pengaturan/penomoran distribusi pada unit-unit yang berada di bawah koordinasinya.



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
SOP/UPM/DJBM-146

Disahkan di Jakarta pada tanggal 6 Mei 2021

DIREKTUR JENDERAL BINA MARGA

HEDY RAHADIAN

Nomor Salinan

Status Dokumen



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021

Hal : v dari v

No. Rev: 00

Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Paraf : 

SEJARAH DOKUMEN

| TANGGAL | CATATAN PERUBAHAN | KETERANGAN |
|---------|-------------------|------------|
| | No.00 Diterbitkan | |

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa izin tertulis dari
Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

| | | |
|---------------------------|-------------------------------|-----------------|
| No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146 | Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021 | Hal : 1 dari 41 |
| No. Rev: 00 | Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026 | Paraf : |

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Prosedur ini meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat yang masuk ke Direktorat Jenderal Bina Marga dan/atau Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional baik secara langsung (mendatangi Ruang Layanan Informasi) maupun secara tidak langsung (melalui surat, SP4-LAPOR!, *Command Center*, email/SMS, media massa, media sosial, dll) terkait dengan pelayanan publik di Direktorat Jenderal Bina Marga dan/atau Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional.

2. Tujuan

Memberikan panduan mengenai tata cara pengelolaan pengaduan dari masyarakat agar dapat segera diproses secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sehingga terwujud kepastian tindak lanjut pengaduan yang masuk sesuai dengan ketentuan dalam rangka mendukung reformasi birokrasi dan *good governance*.

3. Acuan

- a. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 144);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik PNS (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142);
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5135);
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 77);
- f. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- g. Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan 2017.;
- h. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 323/PRT/M/2005 tentang Tatacara Penanganan Masukan dari Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 123);
- i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
- j. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 7 Tahun 2017



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 2 dari 41
Paraf :

- tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 547);
- k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
 - l. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 473);
 - m. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 554);
 - n. Surat Edaran Inspektur Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 03/SE/IJ/2019 tentang Tata Cara Penelitian Awal Pengaduan Masyarakat di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

4. Definisi

4.1 Pelayanan Publik

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.

(sumber : 1). Perpres Nomor 76 Tahun 2013, Bab I, pasal 1; 2). Permen PAN dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 62 tahun 2018, Lamp. I.B)

4.2 Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

(sumber: 1). Perpres Nomor 76 Tahun 2013, Bab I, pasal 1; 2). Permen PAN dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 62 tahun 2018, Lamp. I.B)

4.3 Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut **SP4N** adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

(Permen PAN dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 62 tahun 2018, Lamp. I.B)

4.4 Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut **SP4N-LAPOR!** adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 3 dari 41
Paraf :

Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.

(Permen PAN dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 62 tahun 2018, Lamp. I.B)

4.5 Pengadu

Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Direktorat Jenderal Bina Marga atau di Balai Besar/Balai Pelaksanaan Pelaksanaan Jalan Nasional.

4.6 Pengaduan Masyarakat

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 dan/atau Direktorat Jenderal Bina Marga.

4.7 Petugas Ruang Pelayanan Informasi

Petugas Ruang Pelayanan Informasi adalah seorang yang berada dibawah Bagian Hukum dan Komunikasi Publik, Sekretariat Direktorat Jenderal Bina Marga atau Pelaksana Ruang Pelayanan Informasi Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional, yang kompeten, dan diangkat secara khusus dengan surat keputusan dari Direktur Jenderal Bina Marga atau Kepala Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional untuk memberikan pelayanan informasi pada Ruang Pelayanan Informasi.

4.8 Audit

Audit adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif, dan profesional berdasarkan standar audit, untuk menilai kebenaran, kecermatan, kredibilitas, dan keandalan informasi, serta efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah.

4.9 Audit Dengan Tujuan Tertentu

Audit Dengan Tujuan Tertentu (ADTT) adalah audit yang dilakukan dengan tujuan khusus di luar audit keuangan dan audit kinerja.

4.10 Penelitian Awal

Penelitian awal merupakan Pemeriksaan Buril untuk mengidentifikasi relevansi dan kelengkapan (Relevan, Kompeten dan Cukup Material/REKOCUMA), serta indikasi penyimpangan dalam rangka menentukan tindak lanjut pengaduan.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 4 dari 41
Paraf :

5. Ketentuan Umum

5.1 Pengaduan dari Masyarakat

Pengaduan dari masyarakat disampaikan secara:

- a. Langsung, dengan cara:
 - Pengadu datang langsung tempat Ruang Pelayanan Informasi di Direktorat Jenderal Bina Marga atau Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
- b. Tidak Langsung melalui:
 - Aplikasi SP4-LAPORI;
 - Surat (Ditjen Bina Marga dan/atau Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional);
 - *Command Center*;
 - Email, SMS;
 - Media Masa;
 - Media Sosial;
 - Telepon;

5.2 Kelengkapan Data Pendukung Pengaduan

Pengaduan dari masyarakat terkait butir 5.1 harus disertai kelengkapan data pendukung yang jelas antara lain:

- a. Nama dan alamat pengadu dengan melampirkan foto copy Kartu Tanda Penduduk atau identitas diri yang lain yang masih berlaku; dan
- b. Keterangan/uraian dari permasalahan dan tempat kejadian yang dilengkapi dengan informasi lainnya.

5.3 Lingkup Pengaduan dari Masyarakat

Pengaduan dari masyarakat mencakup:

- a. Sumbangan pikiran, gagasan, serta saran yang bersifat membangun;
- b. Kinerja pelayanan dan/atau kerusakan jalan atau jembatan (juga termasuk akibat bencana alam);
- c. Maladministrasi;
- d. Dugaan adanya tindak pidana umum;
- e. Dugaan adanya tindak korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN);
- f. Permasalahan yang berpotensi menimbulkan kerawanan sosial dan lingkungan;
- g. Penyimpangan yang menimbulkan kerugian negara di lingkungan Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

5.4 Penanganan Pengaduan dari Masyarakat

Penanganan pengaduan dari masyarakat yang disampaikan kepada :

- a. Direktur Jenderal Bina Marga baik secara langsung maupun tidak langsung



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 5 dari 41
Paraf :

akan ditangani dan diselesaikan oleh Direktur Kepatuhan Intern Direktorat Jenderal Bina Marga dengan membentuk dan menetapkan Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern; dan/atau

- b. Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional baik secara langsung maupun tidak langsung akan ditangani dan diselesaikan oleh Unit Kepatuhan Intern (UKI) Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional dengan membentuk dan menetapkan Tim Pelaksana UKI) Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional terkait.

5.5 Pengelolaan Pengaduan

Dalam pengelolaan pengaduan, Direktorat Jenderal Bina Marga atau Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional, wajib:

- a. Mengumumkan alamat Ruang Layanan Informasi Direktorat Jenderal Bina Marga atau Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional tempat penanggung jawab pengelola pengaduan;
- b. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
- c. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
- d. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggaraan lain yang berwenang;
- e. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
- f. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

5.6 Penyelesaian Pengaduan.

Untuk menyelesaikan pengaduan masyarakat yang masuk ke Direktorat Jenderal Bina Marga dan/atau Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional, maka yang akan dilakukan pertama kali adalah dengan cara sebagai berikut :

- a. Direktorat Kepatuhan Intern akan membentuk dan menetapkan Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern untuk penyelesaian pengaduan masyarakat;
- b. Unit Kepatuhan Intern (UKI) Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional terkait, akan membentuk dan menetapkan Tim Pelaksana UKI Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional terkait, untuk penyelesaian pengaduan masyarakat; dan
- c. Penyelesaian pengaduan akan dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Direktorat Kepatuhan Intern dan/atau UKI Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional harus menyelesaikan setiap pengaduan paling lambat 30 (Tiga puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

5.7 Tim Pelaksana.

Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern dibentuk dan ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Kepatuhan Intern, untuk melakukan penelitian awal dan investigasi internal terhadap pengaduan masyarakat, yang terdiri atas:



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 6 dari 41
Paraf :

- a. Pengendali Mutu (Direktur Kepatuhan Intern);
- b. Pengendali Teknis (Kasubdit PKIMR);
- c. Ketua Tim; dan
- d. Anggota.

Tim Pelaksana UKI Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional dibentuk dan ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala UKI Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional, untuk melakukan penelitian awal dan investigasi internal terhadap pengaduan masyarakat, yang terdiri atas:

- a. Ketua UKI BB/BPJN (Kepala BB/BPJN);
- b. Ketua Pokja A untuk Pencegahan dan Pengaduan (Kabid/Kasi);
- c. Ketua Pokja B untuk Investigasi, Monitoring dan Evaluasi (Kabid/Kasi);
- d. Sekretariat; dan
- e. Anggota.

5.8 Penelitian Awal (Litwal)

Penelitian Awal (Litwal) meliputi:

a. Identifikasi Pengaduan

Identifikasi Pengaduan merupakan telaah yang dilakukan oleh Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern (KI), dan/atau UKI Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional, terkait dengan apakah materi/substansi relevan atau tidak; dan apakah berkas pengaduan lengkap atau tidak (Relevan, Kompeten dan Cukup Material/Rekocuma), dan jika:

- 1) Materi/substansi pengaduan tidak relevan dan berkas pengaduan tidak lengkap, maka pengaduan tidak perlu ditindaklanjuti (hanya didokumentasikan), dan/atau pengaduan tersebut diteruskan ke Unit Organisasi lain yang relevan dengan materi/substansi pengaduan;
- 2) Materi/substansi pengaduan relevan dan berkas pengaduan lengkap, maka pengaduan tersebut ditindaklanjuti oleh Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern (KI) dan/atau UKI Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional, untuk dilakukan klarifikasi.

b. Klarifikasi Pengaduan

Klarifikasi Pengaduan merupakan analisis awal yang dilakukan oleh Tim Pelaksana untuk memastikan ada atau tidaknya indikasi penyimpangan, dan jika :

- 1) Terbukti ada indikasi penyimpangan, maka akan dilakukan **Investigasi Internal** oleh Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern dan/atau UKI Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional; dan apabila
- 2) Tidak terbukti ada indikasi penyimpangan, maka Direktorat Kepatuhan Intern akan membuat Nota Dinas ke Direktur Jenderal Bina Marga bahwa berdasarkan hasil klarifikasi oleh Tim Pelaksana disimpulkan pengaduan tersebut tidak benar dan berkas pengaduan dapat dijadikan sebagai masukan untuk pengendalian internal;



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 7 dari 41
Paraf :

Berdasarkan hasil klarifikasi pengaduan, Direktorat Kepatuhan Intern Direktorat Jenderal Bina Marga dan/atau UKI Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional, akan membuat laporan ke Sekretaris Inspektorat Jenderal dan ditembuskan ke Inspektur Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

5.9 Investigasi Internal

Investigasi Internal merupakan pemeriksaan untuk menindaklanjuti hasil penelitian awal oleh Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern Direktorat Jenderal Bina Marga dan/atau Tim Pelaksana UKI Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional, karena terbukti ada indikasi penyimpangan.

Dalam investigasi internal dilakukan pemeriksaan yang meliputi :

- Apa yang terjadi (*what ?*);
- Siapa yang terlibat dalam peristiwa ini (*who ?*);
- Mengapa bisa terjadi (*why ?*);
- Kapan peristiwa itu terjadi (*when ?*);
- Dimana peristiwa itu terjadi (*where ?*).

Dari hasil investigasi internal terhadap penyimpangan tersebut, dibuat usulan untuk penyelesaian pengaduan masyarakat, dengan alternatif tindaklanjut, sebagai berikut:

a. Tindakan perbaikan

Tindakan perbaikan ini diusulkan, jika penyimpangan terjadi di Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional, terkait:

- Perencanaan/ desain (misal: perencanaan/ desain tidak sesuai KAK, tidak mengacu Pedoman yg disyaratkan, dll);
- Status proyek (misal: terlambat, belum selesai atau melewati tahun anggaran);
- Mutu/kualitas dan kuantitas pekerjaan (misal: pekerjaan yang baru selesai sudah rusak, mutu pekerjaan tidak sesuai Spesifikasi, ketebalan perkerasan tidak sesuai desain, panjang/lebar pekerjaan tidak sesuai desain, dll) ;
- Dampak negatif (misal: banjir, polusi lingkungan , dll)

b. Hukuman Disiplin Pegawai

Hukuman disiplin dapat diusulkan terhadap pegawai Direktorat Jenderal Bina Marga, dan/atau Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional yang terlibat, jika terindikasi ada:

- Pelanggaran kode etik; dan/atau
- Perilaku pegawai; dan/atau
- Administrasi.

c. Audit Dengan Tujuan Tertentu (ADTT)

Audit Dengan Tujuan Tertentu (ADTT) dapat diusulkan ke Inspektorat Jenderal jika terindikasi ada potensi kerugian negara.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 8 dari 41
Paraf :

5.10 Ruang Layanan Informasi

Ruang Layanan Informasi yang merupakan sarana/tempat untuk mengelola pengaduan pelayanan publik, minimal harus:

- a. Mengakomodasi kepentingan kelompok rentan atau kebutuhan khusus;
- b. Tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung dan/atau melalui sarana elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima pelayanan.
- c. Tersedia formulir pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya :
 - identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
 - uraian keluhan atas pelayanan; dan
 - tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan.
- d. Tersedia Kotak Pengaduan untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung (dengan Surat);
- e. Menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik antara lain surat elektronik, pesan layanan singkat dan telepon.

5.11 Mekanisme dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan.

- a. Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan meliputi:
 - 1) Penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
 - 2) Penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
 - 3) Penyaluran pengaduan, yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya;
 - 4) Penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan sebagai tindak lanjut, dan pengarsipan.
- b. Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan disusun dengan memperhatikan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

5.12 Laporan, Pemantauan dan Evaluasi

- a. Laporan pengelolaan pengaduan meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan serta tanggapan pengadu;
- b. Pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala sekurang-kurangnya meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan, serta penyelesaian terhadap pengaduan.
Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Tahapan Kegiatan

6.1 Identitas SOP

| | | |
|---|--|---|
|  <p>KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA</p> | NOMOR SOP | SOP/UPM/DJBM/----- |
| | TGL. PEMBUATAN | |
| | TGL. REVISI | |
| | TGL. EFEKTIF | |
| | DISAHKAN OLEH | DIREKTUR JENDERAL BINA MARGA HEDY RAHADIAN |
| | NAMA SOP | Pengelolaan Pengaduan Masyarakat |
| DASAR HUKUM | KUALIFIKASI PELAKSANA | |
| <ol style="list-style-type: none"> Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 144). Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik PNS (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142). Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5135). Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357). Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191). Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 77). Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan 2017. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 323/PRT/M/2005 tentang Tatacara Penanganan Masukan dari Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 123). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012, tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649). Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 7 Tahun 2017 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 547). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726). Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 473). Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 554). Surat Edaran Inspektur Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 03/SE/IJ/2019, tentang Tata Cara Penelitian Awal Pengaduan Masyarakat di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. | <ol style="list-style-type: none"> Memahami mekanisme penyusunan Prosedur di Direktorat Jenderal Bina Marga Memahami isi substansi Prosedur yang disusun | |
| KETERKAITAN | PERALATAN/PERLENGKAPAN | |
| Prosedur Hukuman Disiplin, Prosedur Tindak Lanjut LHA/LHP | 1. Bukti Kerja, 2. Komputer 3. Jaringan Internet | |
| PERINGATAN | PENCATATAN DAN PENDATAAN | |
| SOP ini hanya berlaku untuk Direktorat Kepatuhan Intern dan UKI Balai dalam hal menelaah pengaduan. | Disimpan sebagai data elektronik dan manual | |

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa izin tertulis dari
Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 10 dari 41
Paraf :

6.2 Bagan Alir

a. Pengaduan Masuk ke Direktorat Jenderal Bina Marga

| NO | KEGIATAN | PELAKSANA | | | | | | | | | | | MUTU BAKU | | | KETERANGAN |
|-----|--|-----------|-------------------------------------|---------------------------|------------------------------|---|----------------------|--------------------|-------------------|---|-------------------------------------|--------------|-----------------|-------------|-------|------------|
| | | PENGADU | PENGELOLA RUANG PELAYANAN INFORMASI | DIREKTUR KEPATUHAN INTERM | DIREKTUR JENDERAL BINA MARGA | SEKERTARIS DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA | TIM PELAKSANA DIT.KI | DIREKTORAT TERKAIT | KETUA UKT/BB/BPJN | KASUBDIT PENGENDALIAN KEPATUHAN INTERN & MANAJEMEN RISIKO | INSPEKTUR JENDERAL KEMENTERIAN PUPR | KA BAG HUKUM | DEWAN KODE ETIK | KELENGKAPAN | WAKTU | |
| | Mulai | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) | Pengaduan masuk secara langsung Pengaduan masuk secara tidak langsung | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2) | Berkas dokumen pengaduan dicatat | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3) | Berkas pengaduan diterima | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4) | Berkas diterima dan didisposisi | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5) | Perintah membuat surat jawaban normatif | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6) | Menerbitkan surat jawaban normatif ke pengadu | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7) | Menerima surat jawaban normatif | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8) | Membentuk tim pelaksana | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9) | Penelitian Awal | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10) | Identifikasi Pengaduan | | | | | | | | | | | | | | | |

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa izin tertulis dari
Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 11 dari 41
Paraf :

| NO | KEGIATAN | PELAKSANA | | | | | | | | | | | MUTU BAKU | | | KETERANGAN | | |
|-----|--|-----------|---|---------------------------|------------------------------|---|----------------------|--------------------|-------------------|---|-------------------------------------|-------------|-----------------|-------------|--|--|--------------|--|
| | | PENGADU | PEJABAT PENGELOLA RUANG PELAYANAN INFORMASI | DIREKTUR KEPATUHAN INTERM | DIREKTUR JENDERAL BINA MARGA | SEKERTARIS DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA | TIM PELAKSANA DIT.KI | DIREKTORAT TERKAIT | KETUA UKI BB/BPJM | KASUBDIT PENGENDALIAN KEPATUHAN INTERN & MANAJEMEN RISIKO | INSPEKTUR JENDERAL KEMENTERIAN PUPR | KABAG HUKUM | DEWAN KODE ETIK | KELENGKAPAN | WAKTU | | OUTPUT | |
| | | | | | | | A | | | | | | | | | | | |
| 11) | Menerima laporan Identifikasi pengaduan | | | [] | | | | | | | | | | | | Nota Dinas Laporan hasil identifikasi ke Dirjen Bina Marga | 1 Hari Kerja | Nota Dinas Laporan hasil identifikasi ke Dirjen Bina Marga |
| | Dokumen Relevan & Lengkap | | | Ya | | | | | | | | | | | | | | Nota Dinas Laporan hasil identifikasi ke Dirjen Bina Marga |
| 12) | Pengaduan Diteruskan ke Unor lain yang terkait | | | Tidak | [] | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Surat Dirjen Bina Marga ke Unor Lain |
| 13) | Dicatat dan Didokumentasi | | [] | | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Daftar Rekapitulasi Pengaduan |
| 14) | Perintah untuk melakukan klarifikasi pengaduan | | | [] | | | | | | | | | | | Nota Dinas Laporan hasil identifikasi ke Dirjen Bina Marga | | 1 Hari Kerja | Surat Perintah Direktur KI |
| 15) | Klarifikasi pengaduan | | | | | | [] | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Surat Permohonan Klarifikasi dengan UKI BB/BPJM dan Direktorat Terkait |
| 16) | Koordinasi dan Klarifikasi | | | [] | | | [] | [] | [] | | | | | | | | 1 Hari Kerja | 1. Risalah Rapat Hasil Klarifikasi 2. BA Hasil Inspeksi ke lapangan |
| 17) | Rapat finalisasi tim pelaksana | | | | | | [] | [] | [] | | | | | | | | 1 Hari Kerja | BA Pembahasan Finalisasi Pengaduan oleh Tim Pelaksana |
| | Apakah ada identifikasi Penyimpangan | | | | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | |
| 18) | Tidak Terbukti ada penyimpangan dan dilaporkan | | | [] | | | Ya | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Surat Laporan Hasil Klarifikasi Pengaduan dari DIT.KI ke Dirjen Bina Marga |
| | | | | B | | | C | | | | | | | | | | | |

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa izin tertulis dari
Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 12 dari 41
Paraf :

| NO | KEGIATAN | PELAKSANA | | | | | | | | | | | MUTU BAKU | | | KETERANGAN | |
|-----|---|-----------|---|---------------------------|------------------------------|---|----------------------|--------------------|-------------------|---|-------------------------------------|--------------|-----------------|-------------|-------|---------------|--|
| | | PENGA DU | PEJABAT PENGELOLA RUANG PELAYANAN INFORMASI | DIREKTUR KEPATUHAN INTERM | DIREKTUR JENDERAL BINA MARGA | SEKERTARIS DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA | TIM PELAKSANA DIT.KI | DIREKTORAT TERKAIT | KETUA UKI BB/BPJN | KASUBDIT PENGENDALIAN KEPATUHAN INTERN & MANAJEMEN RISIKO | INSPEKTUR JENDERAL KEMENTERIAN PUPR | KA BAG HUKUM | DEWAN KODE ETIK | KELENGKAPAN | WAKTU | | OUTPUT |
| | | | | B | | | C | | | | | | | | | | |
| 19) | Melaporkan Hasil Klarifikasi | | | | [] | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Surat Laporan Dirjen Bina Marga ke Itjen Kementerian PUPR |
| 20) | Menerima laporan hasil klarifikasi pengaduan | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21) | Perintah untuk melakukan investigasi internal | | | | [] | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Surat Perintah Dirjen BM |
| 22) | Investigasi Internal | | | | | | [] | | [] | | [] | | | | | 10 Hari Kerja | 1. Surat Undangan Investigasi Internal 2. RSalah Rapat |
| 23) | Menyampaikan hasil investigasi | | | | | | [] | | | | | | | | | | 1. Surat Laporan Hasil Investigasi 2. Konsep Nota Dinas Direktur KI |
| 24) | Laporan hasil investigasi dan saran tindak lanjut | | | | [] | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Surat Laporan Hasil Investigasi Dirjen Bina Marga, dengan saran : 1. Tindak Perbaikan 2. hukuman Disiplin Pegawai, dan/atau 3. ADTT |
| | Menindaklanjuti hasil investigasi internal | | | | [] | | | | | | | | | | | | |
| 25) | Perintah melakukan tindak perbaikan | | | | [] | | | | | | | | | | | 10 Hari Kerja | Surat Perintah Dirjen Bina Marga untuk melakukan tindakan perbaikan ke UKI BB/BPJN tembusan |
| | Perintah melakukan hukuman disiplin | | | | [] | | | | | | | | | | | | |
| | Melakukan ADTT | | | | [] | | | | | | | | | | | | |
| 26) | Perintah Untuk melakukan tindak perbaikan | | | | [] | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Surat Undangan Dt. KI untuk melakukan tindak perbaikan |
| 27) | Rapat koordinasi tindak perbaikan | | | | | | [] | | [] | | [] | | | | | | |
| | | | | | F | | D | | | | | | | | | | |
| | | | | | E | | | | | | | | | | | | |

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa izin tertulis dari
Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 13 dari 41
Paraf :

| NO | KEGIATAN | PELAKSANA | | | | | | | | | | | MUTU BAKU | | | KETERANGAN | |
|-----|---|-----------|---|----------------------------|------------------------------|---|----------------------|--------------------|------------------|---|-------------------------------------|-------------|-----------------|--------------|--|---|--|
| | | PENGADU | PEJABAT PENGELOLA RUANG PELAYANAN INFORMASI | DIREKTUR KEPATUHAN INTERIM | DIREKTUR JENDERAL BINA MARGA | SEKERTARIS DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA | TIM PELAKSANA DIT.KI | DIREKTORAT TERKAIT | KETUA UKI BB/BJN | KASUBDIT PENGENDALIAN KEPATUHAN INTERN & MANAJEMEN RISIKO | INSPEKTUR JENDERAL KEMENTERIAN PUPR | KABAG HUKUM | DEWAN KODE ETIK | KELENGKAPAN | WAKTU | | OUTPUT |
| | Berita Acara Tindak Perbaikan | | | | F E | | D | | | | | | | | | | BA Tindak Perbaikan |
| 28) | Perintah Perbaikan ke Satker/PPK Terkait | | | | | | | | | | | | | 2 Hari Kerja | Surat Laporan Hasil Perbaikan ke Dir. KI | | |
| 29) | Laporan hasil perbaikan | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 30) | Monitoring dan evaluasi tindak perbaikan | | | | | | | | | | | | | 5 Hari Kerja | | | |
| | Kesesuaian | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 31) | Tindak Perbaikan telah selesai dilakukan | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Surat Laporan Tindak perbaikan telah selesai dilakukan Dit. KI | | |
| 32) | Laporan hasil investigasi telah selesai dilakukan | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Surat Laporan Hasil investigasi Dirjen. Bina Marga ke Itjen. Kemen. PUPR | | |
| 33) | Menerima Laporan Hasil Investigasi | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | | | |
| 34) | Perintah Melakukan Hukuman disiplin | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 35) | Proses Hukuman Disiplin | | | | | | | | | | | | | | | | Proses Hukuman Disiplin diatur dengan SOP Tersendiri |
| 36) | Memutuskan untuk dilakukan ADTT | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 37) | Permohonan tindak lanjut ke Itjen untuk ADTT | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Surat Permohonan tindak lanjut untuk dilakukan ADTT ke Itjen | | |
| 38) | Surat permohonan diterima | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Tanda Terima Surat Permohonan | Proses LHA diatur dengan SOP tersendiri | |
| | Selesai | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | | | |

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa izin tertulis dari
Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 14 dari 41
Paraf :

b. Pengaduan Masuk ke Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional

| NO | KEGIATAN | PELAKSANA | | | | | | | | | | | | | MUTU BAKU | | | KETERANGAN | | |
|----|---|-----------|---|----------------|-------------------|------------------------|---------------------|------------|--------------------|---------------------------|---|-------------|---------------------|------------------------------|-------------------------------------|-------------|-------|------------|--------------|---|
| | | PENGADU | PELAKSANA PENGELOLA RUANG PELAYANAN INFORMASI | KEPALA BB/BP2N | KETUA UKI BB/BP2N | SEKRETARIS UKI BB/BP2N | POKJA A UKI BB/BP2N | SATKER/PPK | KABID/KASI TERKAIT | DIREKTUR KEPATUHAN INTERN | SEKERTARIS DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA/DEWAN KODE ETIK | KABAG HUKUM | POKJA B UKI BB/BP2N | DIREKTUR JENDERAL BINA MARGA | INSPEKTUR JENDERAL KEMENTERIAN PUPR | KELENGKAPAN | WAKTU | | OUTPUT | |
| | Mulai | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) | Pengaduan masuk secara langsung | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Langsung ke Pengelola Pengaduan |
| | Pengaduan masuk secara tidak langsung | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Tidak langsung : SP4-LAPOR, command center, surat, email, dll |
| 2) | Berkas dokumen pengaduan dicatat | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 Hari Kerja | 1. Form isian 2. Copy identitas (KTP, SIM, dll) 3. Uraian dari permasalahan dan tempat kejadian |
| 3) | Berkas pengaduan diterima dan membentuk SK UKI BB/BP2N serta di disposisi | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | SK Tim UKI BB/BP2N (Pokja A, Pokja B dan Sekretariat UKI) |
| 4) | Perintah membuat surat jawaban normatif | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Surat Jawaban Normatif |
| 5) | Menerbitkan surat jawaban normatif ke pengadu | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | |
| 6) | Menerima surat jawaban normatif | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | |
| 7) | Menerima Disposisi pengaduan | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Disposisi berkas pengaduan |
| 8) | Penelitian Awal | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 Hari Kerja | 1. identifikasi pengaduan 2. klarifikasi pengaduan |
| 9) | Identifikasi Pengaduan | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 Hari Kerja | Laporan Hasil Identifikasi Pengaduan ke Ketua UKI BB/BP2N dan tembusan Kepala BB/BP2N |

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa izin tertulis dari
Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 15 dari 41
Paraf :

| NO | KEGIATAN | PELAKSANA | | | | | | | | | | | | | | MUTU BAKU | | | KETERANGAN |
|-----|--|-----------|---|----------------|-------------------|------------------------|---------------------|------------|--------------------|---------------------------|---|-------------|---------------------|------------------------------|-------------------------------------|-------------|-------|--------------|---|
| | | PENGADU | PELAKSANA PENGELOLA RUANG PELAYANAN INFORMASI | KEPALA BB/BPJN | KETUA UKI BB/BPJN | SEKRETARIS UKI BB/BPJN | POKJA A UKI BB/BPJN | SATKER/PPK | KABID/KASI TERKAIT | DIREKTUR KEPATUHAN INTERN | SEKERTARIS DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA/DEWAN KODE ETIK | KABAG HUKUM | POKJA B UKI BB/BPJN | DIREKTUR JENDERAL BINA MARGA | INSPEKTUR JENDERAL KEMENTERIAN PUPR | KELENGKAPAN | WAKTU | OUTPUT | |
| | | | | | | | A | | | | | | | | | | | | |
| 10) | Menerima laporan Identifikasi pengaduan | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 Hari Kerja | Surat Laporan Hasil Investigasi Ke Kepala BB/BPJN |
| | Apakah Dokumen Relevan & Lengkap | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11) | Pengaduan Diteruskan ke Unor lain yang terkait | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Surat Kepala BB/BPJN ke Unor Lain |
| 12) | Dicatat dan Didokumentasi | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Daftar Rekapitulasi Pengaduan |
| 13) | Perintah untuk melakukan klarifikasi pengaduan | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Surat Perintah Ketua UKI BB/BPJN |
| 14) | Klarifikasi pengaduan | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Surat Permohonan Klarifikasi Satker/PPK dan Kabid/Kasi terkait |
| 15) | Koordinasi dan Klarifikasi | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | 1. Risalah Rapat Hasil Klarifikasi 2. BA Hasil Inspeksi ke lapangan |
| 16) | Rapat finalisasi tim pelaksana | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | BA Pembahasan Finalisasi Pengaduan oleh Pokja A |
| | Apakah terbukti ada Penyimpangan | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | |
| 17) | Tidak Terbukti ada penyimpangan dan dilaporkan | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 Hari Kerja | Surat Laporan Hasil Klarifikasi Pengaduan dari Pokja A kepada Ketua UKI BB/BPJN |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | B |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | C |

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa izin tertulis dari
Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 18 dari 41
Paraf :

6.3 Penjelasan Bagan Alir Kegiatan

a. Pengaduan Masuk Ke Direktorat Jenderal Bina Marga.

1) Pengaduan Masuk.

Pengaduan masuk dipisahkan menjadi 2 kelompok, yaitu secara langsung dan tidak langsung.

- a) Secara langsung: berkas diterima oleh Pengelola Ruang Layanan Informasi;
- b) Tidak langsung : berkas diterima oleh Direktur Jenderal Bina Marga dari berbagai sumber termasuk dari Menteri PUPR dan Inspektorat Jenderal PUPR.

2) Berkas Dokumen Pengaduan

- a) Pengelola Ruang Layanan Informasi menerima berkas dokumen aduan dan memberikan tanda terima kepada Pengadu;
- b) Berkas Dokumen Pengaduan dicatat dalam Daftar Rekapitulasi Pengaduan.
- c) Setelah dicatat, berkas diserahkan ke Direktur Kepatuhan Intern, tembusan ke Direktur Jenderal Bina Marga.

3) Berkas Dokumen Diterima dan Didisposisi.

Direktur Jenderal Bina Marga menerima berkas :

- a) secara langsung dari Pengelola Ruang Layanan Informasi;
- b) tidak langsung: SP4-LAPOR, *Command Center* surat, email/SMS, media masa, media social, dll

Berkas didisposisi ke Sekretaris Direktorat Jenderal Bina Marga dan Direktur Kepatuhan Intern.

4) Perintah Membuat Surat Jawaban Normatif

Direktur Jenderal Bina Marga mendisposisi berkas pengaduan dan memerintahkan Direktur Kepatuhan Intern untuk membuat surat jawaban normatif.

5) Surat Jawaban Normatif

Direktur Kepatuhan Intern membuat surat jawaban normatif, jika ada nama dan alamat Pengadu pada berkas pengaduan.

6) Menerima Surat Jawaban Normatif

Pengadu menerima surat jawaban normatif, bahwa pengaduan ditindaklanjuti.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 19 dari 41
Paraf :

- 7) Membentuk Tim Pelaksana**
- Direktur Kepatuhan Intern menerima didisposisi berkas pengaduan dari Direktorat Jenderal Bina Marga;
 - Membentuk Tim Pelaksana untuk melakukan penelitian awal dan investigasi dengan Surat Keputusan Direktur Kepatuhan Intern;
 - Menerbitkan Surat Tugas Melakukan Penelitian Awal.
- 8) Penelitian Awal**
- Tim Pelaksana langsung bekerja setelah menerima Surat Tugas Penelitian Awal dari Direktur Kepatuhan Intern;
Penelitian awal dilakukan dengan cara:
- Identifikasi Pengaduan;
 - Klarifikasi Pengaduan.
- 9) Identifikasi Pengaduan.**
- Identifikasi pengaduan dilakukan dengan cara Pemeriksaan Buril (*desk audit*), yaitu pemeriksaan yang dilakukan dengan cara melakukan **pengkajian data** dan **informasi** berdasarkan berkas dokumen pengaduan yang ada;
 - Tim Pelaksana melakukan Pemeriksaan Buril untuk mengetahui apakah berkas pengaduan lengkap/tidak lengkap, Rekocuma (Relevan, Kompeten, Cukup, dan Material) dan indikasi awal penyimpangan untuk menentukan tindaklanjut pengaduan; dan
 - Jika berkas dokumen pengaduan tidak lengkap dan tidak relevan, maka Tim Pelaksana segera membuat konsep Nota Dinas laporan identifikasi pengaduan dari Direktur Kepatuhan Intern ke Direktorat Jenderal Bina Marga dan Konsep Surat laporan hasil identifikasi pengaduan dari Direktorat Jenderal Bina Marga ke Unor Lain.
- 10) Menerima Berkas Identifikasi Pengaduan**
- Direktur Kepatuhan Intern menerima berkas laporan identifikasi pengaduan dari Tim Pelaksana, serta melakukan tindaklanjut berupa:
- Jika berkas dokumen pengaduan tidak lengkap dan tidak relevan, maka Direktur Kepatuhan Intern tidak akan menindaklanjuti pengaduan tersebut dan akan mengirim surat laporan ke Direktorat Jenderal Bina Marga; dan
 - Jika berkas dokumen pengaduan lengkap dan relevan, maka Direktur Kepatuhan Intern memerintahkan Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern untuk melakukan klarifikasi pengaduan.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 20 dari 41
Paraf :

11) Meneruskan Berkas Pengaduan ke Unit Organisasi Lain.

Direktur Jenderal Bina Marga juga akan meneruskan berkas pengaduan ke Unit Organisasi (Unor) terkait yang sesuai dengan relevansi pengaduan masyarakat tersebut.

12) Mencatat dan Dokumentasi Berkas Dokumen Aduan

Pengelola Ruang Layanan Informasi menerima berkas yang tidak perlu ditindaklanjuti dari Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern untuk dicatat dan didokumentasikan.

13) Perintah Untuk Klarifikasi Pengaduan

Direktur Kepatuhan Intern akan mengirim surat perintah terkait Laporan Hasil Identifikasi Pengaduan dari Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern.

14) Klarifikasi Pengaduan

Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern akan melakukan tindaklanjut sesuai perintah Direktur Kepatuhan Intern dengan cara mengirim surat permohonan ke UKI BB/BPJN dan Direktorat terkait melalui Direktur Kepatuhan Intern untuk melakukan koordinasi dan klarifikasi.

15) Koordinasi dan Klarifikasi

Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern bersama UKI BB/BPJN dan Direktorat terkait melakukan koordinasi dan klarifikasi, dengan cara:

- a) Mengirim Surat;
- b) Wawancara langsung tatap muka;
- c) Melakukan inspeksi ke lapangan (jika terkait ada penyimpangan awal di proyek BB/BPJN);
- d) Membuat Berita Acara Hasil Inspeksi ke Lapangan;
- e) Membuat Risalah Rapat Hasil Koordinasi dan Klarifikasi.

16) Rapat Finalisasi Tim Pelaksana

- a) Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern bersama dengan Subdit. Pengendalian Kepatuhan Intern dan Manajemen Risiko (PKIMR) Direktorat Kepatuhan Intern melakukan rapat finalisasi hasil klarifikasi pengaduan masyarakat untuk dapat menyimpulkan penyimpangan yang terjadi dan dituangkan dalam Berita Acara Finalisasi Hasil Klarifikasi, dan jika :
 - i. Tidak terbukti ada penyimpangan, maka Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern akan membuat laporan melalui Direktur Kepatuhan Intern ke Direktur Jenderal Bina Marga;
 - ii. Terbukti ada penyimpangan, maka Direktur Kepatuhan Intern akan



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 21 dari 41
Paraf :

memerintahkan untuk dilakukan investigasi internal.

- b) Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern mengirim surat laporan hasil rapat finalisasi dengan lampiran BA Finalisasi Penyelesaian Indikasi Penyimpangan ke Direktur Kepatuhan Intern.
- c) Menyiapkan konsep Nota Dinas hasil klarifikasi dari Direktur Kepatuhan Intern ke Direktur Jenderal Bina Marga.
- d) Menyiapkan konsep Nota Dinas hasil klarifikasi dari Direktur Jenderal Bina Marga ke Inspektur Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

17) Tidak Terbukti Ada Penyimpangan

Jika berdasarkan laporan hasil rapat finalisasi Tim Pelaksana **tidak terbukti ada penyimpangan**, maka Direktur Kepatuhan Intern akan mengirim Nota Dinas laporan hasil klarifikasi ke Direktur Jenderal Bina Marga.

18) Melaporkan Hasil Klarifikasi Pengaduan

Direktur Jenderal Bina Marga membuat surat laporan hasil klarifikasi pengaduan ke Inspektur Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

19) Menerima Laporan Hasil Klarifikasi Pengaduan

Inspektur Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat menerima surat hasil klarifikasi pengaduan masyarakat. Laporan hasil klarifikasi pengaduan masyarakat tersebut akan digunakan untuk bahan pembinaan pegawai.

20) Perintah Investigasi Internal

Direktur Jenderal Bina Marga akan mengirim surat perintah kepada Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern untuk melakukan investigasi internal.

21) Investigasi Internal

- a) Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern mengundang rapat investigasi internal Subdit PKIMR Direktorat Kepatuhan Intern dan Kepala Bagian Hukum dan Komunikasi Publik Sekretariat Direktorat Jenderal Bina Marga melakukan investigasi internal berdasarkan perintah Direktur Kepatuhan Intern.
- b) Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern melakukan rapat investigasi internal dan hasil investigasi internal ini dituangkan dalam Risalah Rapat.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 22 dari 41
Paraf :

22) Menyampaikan Hasil Investigasi Internal

- a) Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern menyampaikan laporan hasil investigasi dengan lampiran Risalah Rapat Investigasi Internal dan saran tindaklanjut kepada Direktorat Kepatuhan Intern;
- b) Menyiapkan konsep Nota Dinas hasil Investigasi Internal dari Direktur Kepatuhan Intern ke Direktur Jenderal Bina Marga.

23) Laporan Hasil Investigasi Internal

Direktur Kepatuhan Intern membuat laporan hasil investigasi internal dan saran tindaklanjut kepada Direktur Jenderal Bina Marga, dan jika terkait:

- a) penyimpangan pada proyek BB/BPJN, maka perlu dilakukan tindak perbaikan; dan/atau
- b) pelanggaran kode etik, perilaku pegawai dan administrasi, maka perlu diberikan Hukuman Disiplin Pegawai; dan/atau
- c) penyimpangan yang terindikasi ada potensi kerugian negara, maka perlu diusulkan Audit Dengan Tujuan Tertentu (ADTT).

24) Menindaklanjuti Hasil Investigasi Internal

Direktur Jenderal Bina Marga mempelajari berkas hasil investigasi internal dan saran tindaklanjut oleh Direktur Kepatuhan Intern, dan melakukan tindak lanjut berupa:

- a) Perintah melakukan tindakan perbaikan; atau
- b) Perintah melakukan hukuman disiplin; atau
- c) Permohonan ke Inspektorat Jenderal untuk melakukan ADTT.

25) Perintah Untuk Melakukan Tindak Perbaikan

Direktur Jenderal Bina Marga membuat surat perintah untuk melakukan tindak perbaikan ke BB/BPJN terkait dan tembusan ke Direktur Kepatuhan Intern dan UKI BB/BPJN terkait.

26) Rapat Koordinasi Tindak Perbaikan

- a) Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern melalui Direktur Kepatuhan Intern mengundang UKI BB/BPJN terkait dan Kepala Bagian Hukum dan Komunikasi Publik Sekretariat Direktorat Jenderal Bina Marga untuk melakukan rapat koordinasi tindakan perbaikan.
- b) Hasil rapat koordinasi tindak perbaikan dituangkan dalam Berita Acara Tindak Perbaikan;
- c) Mengirim Nota Dinas Laporan Hasil Koordinasi ke UKI BB/BPJN terkait.

27) Perintah Perbaikan

UKI BB/BPJN terkait memerintahkan Satker/PPK terkait untuk melakukan perbaikan disertai dengan berita acara hasil perbaikan.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 23 dari 41
Paraf :

28) Melaporkan Hasil Perbaikan

Ketua UKI BB/BPJN mengirim surat laporan hasil perbaikan ke Direktur Jenderal Bina Marga dan ditembuskan ke Direktur Kepatuhan Intern.

29) Monitoring dan Evaluasi Tindak Perbaikan

Tim Pelaksana Direktorat Kepatuhan Intern bersama UKI BB/BPJN terkait, melakukan monitoring dan evaluasi tindak perbaikan ke lapangan, dan jika:

- a) Tindak perbaikan yang dilakukan belum sesuai dengan kesepakatan seperti yang tertuang dalam Berita Acara Tindak Perbaikan, maka Satker/PPK terkait wajib melakukan upaya perbaikan kembali;
- b) Tindak perbaikan yang dilakukan sudah sesuai dengan kesepakatan seperti yang tertuang dalam Berita Acara Tindak Perbaikan, maka Direktur Kepatuhan Intern akan menyampaikan Nota Dinas ke Direktur Jenderal Bina Marga;
- c) Menyiapkan konsep Surat hasil perbaikan dari Direktur Jenderal Bina Marga ke Inspektur Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

30) Tindak Perbaikan Telah Selesai Dilakukan

Direktur Kepatuhan Intern melaporkan hasil tindak perbaikan yang telah selesai dilakukan kepada Direktur Jenderal Bina Marga.

31) Laporan Hasil Investigasi Telah Selesai

Direktur Jenderal Bina Marga membuat laporan hasil investigasi telah selesai dilakukan kepada Inspektur Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

32) Menerima Laporan Hasil Investigasi

Inspektur Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat telah menerima laporan hasil investigasi pengaduan dari Direktur Jenderal Bina Marga.

33) Perintah Melakukan Hukuman Disiplin

Direktur Jenderal Bina Marga memerintahkan kepada Sekretaris Direktorat Jenderal Bina Marga memproses hukuman disiplin kepada pegawai yang terbukti melakukan pelanggaran terkait :

- a) Pelanggaran kode etik; dan/atau
- b) Perilaku pegawai; dan/atau
- c) Administrasi.

34) Proses Hukuman Disiplin

- a) Sekretaris Direktorat Jenderal Bina Marga/Dewan Kode Etik yang



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 24 dari 41
Paraf :

dibentuk secara *ad hoc* oleh Pejabat Pembina Kepegawaian setiap terjadi pelanggaran Kode Etik dan Kode Perilaku menerbitkan surat pemanggilan untuk proses hukuman disiplin kepada pegawai terkait (ringan, sedang, berat).

b) Prosedur hukuman disiplin pegawai diatur dengan SOP tersendiri.

35) Memutuskan untuk Dilakukan ADTT

- a) Direktur Jenderal Bina Marga memutuskan untuk dilakukan Audit Dengan Tujuan Tertentu (ADTT) karena terindikasi ada potensi kerugian negara.
- b) ADTT akan dilakukan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR.
- c) Menyiapkan surat permohonan dan berkas dokumen untuk dikirim ke Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR.

36) Permohonan Tindaklanjut Kepada Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR

Direktur Jenderal Bina Marga mengirim surat permohonan untuk dilakukan ADTT sebagai tindaklanjut pengaduan masyarakat ke Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR.

37) Menerima Surat Permohonan ADTT

Inspektur Jenderal Kementerian PUPR menerima Surat Permohonan untuk melakukan ADTT dari Direktur Jenderal Bina Marga.

b. Pengaduan Masuk Ke Balai Besar/Balai Pelaksanaan Jalan Nasional

1) Pengaduan Masuk.

Pengaduan masuk dipisahkan menjadi 2 kelompok, yaitu secara langsung dan tidak langsung.

- a) Secara langsung: berkas diterima oleh Pengelola Ruang Layanan Informasi;
- b) Tidak langsung: berkas diterima langsung oleh Kepala BB/BPJN.

2) Berkas Dokumen Pengaduan

- a) Pengelola Ruang Layanan Informasi menerima berkas dokumen aduan dan memberikan tanda terima kepada Pengadu;
- b) Berkas Dokumen Pengaduan dicatat dalam Daftar Rekapitulasi Pengaduan.
- c) Setelah dicatat, berkas diserahkan ke Kepala BB/BPJN.

3) Berkas Dokumen Diterima dan Didisposisi.

Kepala BB/BPJN:

- a) Menerima berkas secara langsung dari Pengelola Ruang Layanan



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 25 dari 41
Paraf :

Informasi, atau secara tidak langsung melalui SP4-LAPOR, surat, email/SMS, media masa, media sosial, dll.

- b) Membentuk Surat Keputusan Kepala BB/BPJJ tentang UKI BB/BPJJ yang tersusun dari Pokja A untuk melakukan pencegahan dan pengaduan, Pokja B untuk melakukan investigasi Internal dan monev, Sekretariat dan anggota.
- c) Berkas didisposisi ke Sekretaris UKI BB/BPJJ.

4) **Perintah Membuat Surat Jawaban Normatif**

Kepala BB/BPJJ mendisposisi berkas pengaduan dan memerintahkan Sekretariat UKI BB/BPJJ untuk membuat surat jawaban normatif.

5) **Surat Jawaban Normatif**

Sekretaris UKI BB/BPJJ membuat surat jawaban normatif, jika ada nama dan alamat Pengadu pada berkas pengaduan.

6) **Menerima Surat Jawaban Normatif**

Pengadu menerima surat jawaban normatif, bahwa pengaduan ditindaklanjuti.

7) **Menerima Disposisi Pengaduan**

- a) Pokja A menerima didisposisi berkas pengaduan dari Kepala BB/BPJJ; dan
- b) Langsung bekerja setelah menerima Surat Keputusan Kepala BB/BPJJ selaku Ketua UKI;

8) **Penelitian Awal**

Pokja A langsung bekerja begitu menerima Surat Keputusan Disposisi perintah pencegahan pengaduan berupa penelitian awal dari Ketua UKI BB/BPJJ;

Penelitian awal dilakukan dengan cara:

- a) Identifikasi Pengaduan;
- b) Klarifikasi Pengaduan.

9) **Identifikasi Pengaduan.**

- a) Identifikasi pengaduan dilakukan dengan cara Pemeriksaan Buril (*desk audit*), yaitu pemeriksaan yang dilakukan dengan cara melakukan **pengkajian data** dan **informasi** berdasarkan berkas dokumen pengaduan yang ada;
- b) Pokja A melakukan Pemeriksaan Buril untuk mengetahui apakah berkas pengaduan lengkap/tidak lengkap, relevan/tidak relevan dan indikasi awal penyimpangan untuk menentukan tindaklanjut pengaduan;



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 26 dari 41
Paraf :

dan

- c) Jika berkas dokumen pengaduan tidak lengkap dan tidak relevan, maka Pokja segera menyiapkan konsep Surat laporan identifikasi pengaduan dari Ketua UKI BB/BPJN ke Kepala BB/BPJN dan Konsep Surat laporan hasil identifikasi pengaduan dari Kepala BB/BPJN ke Unor Lain.

10) Menerima Berkas Identifikasi Pengaduan

Ketua UKI BB/BPJN menerima berkas laporan identifikasi pengaduan dari Pokja A, serta melakukan tindak lanjut berupa:

- a) Jika berkas dokumen pengaduan tidak lengkap dan tidak relevan, maka Ketua UKI BB/BPJN tidak akan menindaklanjuti pengaduan tersebut dan akan mengirim surat laporan ke Kepala BB/BPJN; dan
- b) Jika berkas dokumen pengaduan lengkap dan relevan, maka Ketua UKI BB/BPJN memerintahkan Pokja A untuk melakukan klarifikasi pengaduan.

11) Meneruskan Berkas Pengaduan ke Unit Organisasi Lain.

Kepala BB/BPJN selaku Ketua UKI juga akan meneruskan berkas pengaduan ke Unit Organisasi (Unor) terkait yang sesuai dengan relevansi pengaduan masyarakat tersebut.

12) Mencatat dan Dokumentasi Berkas Dokumen Aduan

Pengelola Ruang Layanan Informasi menerima berkas yang tidak perlu ditindaklanjuti dari Pokja A untuk dicatat dan didokumentasikan.

13) Perintah Untuk Klarifikasi Pengaduan

Ketua UKI BB/BPJN akan mengirim surat perintah terkait Laporan Hasil Identifikasi Pengaduan dari Pokja A.

14) Klarifikasi Pengaduan

Pokja A akan melakukan tindak lanjut sesuai perintah Ketua UKI BB/BPJN dengan cara mengirim surat permohonan ke Satker/PPK dan Kabid terkait untuk melakukan koordinasi dan klarifikasi melalui Ketua UKI BB/BPJN.

15) Koordinasi dan Klarifikasi

Pokja A bersama Satker/PPK dan Kabid terkait melakukan koordinasi dan klarifikasi, dengan cara:

- a) Mengirim Surat;
- b) Wawancara langsung tatap muka;
- c) Melakukan inspeksi ke lapangan (jika terkait ada penyimpangan awal di proyek Satker/PPK);



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 27 dari 41
Paraf :

- d) Membuat Berita Acara Hasil Inspeksi ke Lapangan;
- e) Membuat Risalah Rapat Hasil Koordinasi dan Klarifikasi.

16) Rapat Finalisasi Tim Pelaksana

- a) Pokja A dan Kabid terkait melakukan rapat finalisasi hasil klarifikasi pengaduan masyarakat untuk dapat menyimpulkan penyimpangan yang terjadi dan dituangkan dalam Berita Acara Finalisasi Hasil Klarifikasi, dan jika :
 - Tidak terbukti ada indikasi penyimpangan, maka Pokja A membuat laporan melalui Ketua UKI BB/BPJN ke Kepala BB/BPJN;
 - Terbukti ada indikasi penyimpangan, maka Ketua UKI BB/BPJN akan memerintahkan Pokja B untuk dilakukan investigasi internal.
- b) Pokja A mengirim surat laporan hasil rapat finalisasi dengan lampiran BA Finalisasi Penyelesaian Indikasi Penyimpangan ke Ketua UKI BB/BPJN.
- c) Menyiapkan konsep Surat hasil klarifikasi dari Ketua UKI BB/BPJN ke Kepala BB/BPJN
- d) Menyiapkan konsep Surat hasil klarifikasi dari Kepala Balai BB/BPJN ke Direktur Kepatuhan Intern.

17) Tidak Terbukti Ada Indikasi Penyimpangan

Jika berdasarkan laporan hasil rapat finalisasi Pokja A tidak terbukti ada indikasi penyimpangan, maka Pokja A akan mengirim Surat laporan hasil klarifikasi ke Ketua UKI.

18) Melaporkan Hasil Klarifikasi Pengaduan

Kepala BB/BPJN selaku Ketua UKI membuat surat laporan hasil klarifikasi pengaduan ke Direktur Kepatuhan Intern.

19) Menerima Laporan Hasil Klarifikasi Pengaduan

Direktur Kepatuhan Intern menerima surat hasil klarifikasi pengaduan masyarakat dan diarsipkan.

Laporan hasil klarifikasi pengaduan masyarakat tersebut akan digunakan untuk bahan pembinaan pegawai.

20) Perintah Investigasi Internal

Ketua UKI BB/BPJN akan mengirim surat perintah kepada Pokja B untuk melakukan investigasi internal.

21) Investigasi Internal

- a) Pokja B mengundang rapat investigasi internal Kabid terkait dan Bagian Tata Usaha Balai melakukan investigasi internal berdasarkan perintah



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 28 dari 41
Paraf :

Ketua UKI BB/BPJN.

- b) Pokja B melakukan rapat investigasi internal dan hasil investigasi internal ini dituangkan dalam Risalah Rapat.

22) Menyampaikan Hasil Investigasi Internal

- a) Pokja B menyampaikan laporan hasil investigasi dengan lampiran Risalah Rapat Investigasi Internal dan saran tindaklanjut kepada Ketua UKI BB/BPJN.
- b) Menyiapkan konsep Surat hasil Investigasi Internal dari Ketua UKI BB/BPJN ke Kepala BB/BPJN.

23) Laporan Hasil Investigasi Internal

Ketua UKI BB/BPJN membuat laporan hasil investigasi internal dan saran tindaklanjut kepada Kepala BB/BPJN, dan jika terkait:

- a) penyimpangan pada proyek Satker/PPK, maka perlu dilakukan tindak perbaikan; dan/atau
- b) pelanggaran kode etik, perilaku pegawai dan administrasi, maka perlu diberikan Hukuman Disiplin Pegawai; dan/atau
- c) penyimpangan yang terindikasi ada potensi kerugian negara, maka perlu diusulkan Audit Dengan Tujuan Tertentu (ADTT).

24) Menindaklanjuti Hasil Investigasi Internal

Kepala BB/BPJN mempelajari berkas hasil investigasi internal dan rekomendsai/saran tindaklanjut, dan melakukan tindak lanjut berupa:

- a) Perintah melakukan tindakan perbaikan; dan/atau
- b) Permohonan melakukan hukuman disiplin; dan/atau
- c) Permohonan untuk dilakukan ADTT.

25) Perintah Untuk Melakukan Tindak Perbaikan

Kepala BB/BPJN selaku Ketua UKI membuat surat perintah untuk melakukan tindak perbaikan ke Satker/PPK terkait.

26) Rapat Koordinasi Tindak Perbaikan

- a) Pokja B melalui Ketua UKI BB/BPJN mengundang Satker/PPK terkait, Kabid terkait dan Bagian Tata Usaha Balai untuk melakukan rapat koordinasi tindakan perbaikan.
- b) Hasil rapat koordinasi tindak perbaikan dituangkan dalam Berita Acara Tindak Perbaikan.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 29 dari 41
Paraf :

- 27) Melakukan Tindakan Perbaikan**
Satker/PPK terkait melakukan perbaikan sesuai berita acara hasil tindakan perbaikan.
- 28) Melaporkan Hasil Perbaikan**
Satker/PPK mengirim surat laporan hasil perbaikan ke Ketua UKI BB/BPJN dan ditembuskan ke Pokja B UKI BB/BPJN terkait.
- 29) Monitoring dan Evaluasi Tindak Perbaikan**
Pokja B bersama Kabid terkait, melakukan monitoring dan evaluasi tindak perbaikan ke lapangan, dan jika:
 - a) Tindak perbaikan yang dilakukan belum sesuai dengan kesepakatan seperti yang tertuang dalam Berita Acara Tindak Perbaikan, maka Satker/PPK terkait wajib melakukan upaya perbaikan kembali;
 - b) Tindak perbaikan yang dilakukan sudah sesuai dengan kesepakatan seperti yang tertuang dalam Berita Acara Tindak Perbaikan, maka Ketua UKI BB/BPJN akan mengirim surat ke Kepala BB/BPJN.
 - c) Menyiapkan konsep Surat hasil perbaikan dari Ketua UKI BB/BPJN ke Kepala BB/BPJN.
 - d) Menyiapkan konsep Surat hasil perbaikan dari Kepala BB/BPJN ke Direktur Kepatuhan Intern.
- 30) Tindak Perbaikan Telah Selesai Dilakukan**
Pokja B melaporkan hasil tindak perbaikan yang telah selesai dilakukan kepada Ketua UKI.
- 31) Laporan Hasil Investigasi Telah Selesai**
Kepala BB/BPJN membuat laporan hasil investigasi kepada Direktur Jenderal Bina Marga.
- 32) Menerima Laporan Hasil Investigasi**
Direktur Kepatuhan Intern telah menerima laporan hasil investigasi pengaduan dari Kepala BB/BPJN.
- 33) Permohonan Untuk Memproses Hukuman Disiplin**
Kepala BB/BPJN memohon kepada Sekretaris Direktorat Jenderal Bina Marga untuk memproses hukuman disiplin kepada pegawai yang terbukti melakukan pelanggaran terkait :
 - a) Pelanggaran kode etik; dan/atau
 - b) Perilaku pegawai; dan/atau
 - c) Administrasi.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 30 dari 41
Paraf :

34) Proses Hukuman Disiplin.

- a) Sekretaris Direktorat Jenderal Bina Marga//Dewan Kode Etik yang dibentuk secara *ad hoc* oleh Pejabat Pembina Kepegawaian setiap terjadi pelanggaran Kode Etik dan Kode Perilaku menerbitkan surat pemanggilan untuk proses hukuman disiplin kepada pegawai terkait (ringan, sedang, berat).
- b) Prosedur hukuman disiplin pegawai diatur dengan SOP tersendiri.

35) Memutuskan untuk Dilakukan ADTT

- a) Kepala BB/BPJN memutuskan untuk dilakukan Audit Dengan Tujuan Tertentu (ADTT) karena terindikasi ada potensi kerugian negara. ADTT akan dilakukan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR.
- b) Menyampaikan permohonan ADTT kepada Inspektorat Jenderal kepada Direktur Jenderal Bina Marga, dengan tembusan ke Direktur Kepatuhan Intern.

37) Permohonan Tindaklanjut Untuk ADTT Kepada Direktur Kepatuhan Intern

Kepala BB/BPJN mengirim surat permohonan usulan untuk dilakukan ADTT sebagai tindaklanjut pengaduan masyarakat ke Direktur Jenderal Bina Marga dengan tembusan Direktur Kepatuhan Intern.

38) Permohonan Tindaklanjut Untuk ADTT Kepada Direktur Jenderal Bina Marga

Direktur Kepatuhan Intern menerima disposisi dari Direktur Jenderal Bina Marga untuk melakukan verifikasi atas permohonan ADTT dan selanjutnya membuat konsep surat permohonan dari Direktur Jenderal Bina Marga kepada Inspektur Jenderal.

39) Permohonan Tindaklanjut Kepada Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR

Direktur Jenderal Bina Marga mengirim surat permohonan untuk dilakukan ADTT sebagai tindaklanjut pengaduan masyarakat ke Inspektur Jenderal Kementerian PUPR.

40) Menerima Surat Permohonan ADTT

Inspektur Jenderal Kementerian PUPR menerima Surat Permohonan Melakukan ADTT dari Direktur Jenderal Bina Marga.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 31 dari 41
Paraf : 

7. Kondisi Khusus

Tidak ada

8. Bukti Kerja

- a. Daftar Rekapitulasi Pengaduan
- b. Formulir Pengaduan Masyarakat
- c. Tanda Terima Pengaduan Masyarakat
- d. Nota Dinas
- e. Daftar Simak

9. Lampiran

- 9.1 Contoh Daftar Rekapitulasi Pengaduan
(FRM-01/SOP/UPM/DJBM-...../Rev.00)
- 9.2 Contoh Formulir Pengaduan Masyarakat
(FRM-02/SOP/UPM/DJBM-...../Rev.00)
- 9.3 Contoh Tanda Terima Pengaduan Masyarakat
(FRM-03/SOP/UPM/DJBM-...../Rev.00)
- 9.4 Contoh Nota Dinas
(FRM-04/SOP/UPM/DJBM-...../Rev.00)
- 9.5 Contoh Daftar Simak
(FRM-05/SOP/UPM/DJBM-...../Rev.00)



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 33 dari 41
Paraf :

Lampiran 9.2

Contoh Formulir Pengaduan Masyarakat (FRM-02/SOP/UPM/DJBM-146)

Tanggal :, 202..

Yang bertanda tangan di bawah ini, mengajukan pengaduan masyarakat:

Data Pengadu

Nama :
NIK KTP :
Alamat Rumah :
Nomor Telepon :
Email :
Pekerjaan :
Alamat Kantor :

Detail Pengaduan Masyarakat

Rincian Pengaduan :
.....
.....
Saran Pengaduan :
.....
.....

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT NOMOR:/PM/BM/2020

Pengadu

(.....)

KETERANGAN

- 1) Tanda Pengenal :
 - Individu : copy KTP, KTM, ID Wartawan
 - Lembaga : AD/ART
- 2) Jangka waktu penyelesaian pengaduan masyarakat yang membutuhkan terkait kinerja dan melibatkan penanganan lanjutan oleh unit organisasi lain adalah paling lambat 30 (tiga puluh hari kerja sejak diterimanya formulir pengaduan masyarakat.
- 3) Terkait persyaratan, jika dalam jangka waktu 2 (dua) hari Pengadu tidak melengkapi persyaratan administrasi pengaduan maka pengaduan akan diarsipkan. Demikian juga dalam hal pengaduan hanya bersifat aspirasi yang tidak perlu dijawab, maka laporan dapat langsung diarsipkan.

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa izin tertulis dari
Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

| | | |
|---------------------------|-------------------------------|------------------|
| No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146 | Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021 | Hal : 34 dari 41 |
| No. Rev: 00 | Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026 | Paraf : |

Lampiran 9.3.

Contoh Tanda Terima Pengaduan Masyarakat
(FRM-03/SOP/UPM/DJBM-146)

Nomor Pendaftaran :/PM/BM/2020

Tanggal :, 20..

Telah terima pengaduan masyarakat dari:

Data Pengadu

Nama :

NIK KTP :

Alamat Rumah :

Nomor Telepon :

Email :

Pekerjaan :

Alamat Kantor :

Detail Pengaduan Masyarakat

Rincian Pengaduan :

.....

.....

.....

.....

TANDA TERIMA PENGADUAN MASYARAKAT

Petugas Penerima

(.....)



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 35 dari 41
Paraf :

Lampiran 9.4

Contoh Nota Dinas
(FRM-04/SOP/UPM/DJBM-146)

NOTA DINAS

Nomor :

Yth. : Direktur Kepatuhan Intern, Ditjen Bina Marga
Dari : Kepala Sub Direktorat Pengendalian Kepatuhan Intern dan Manajemen Risiko
Hal : Usulan Penelitian Awal Pengaduan Masyarakat
Tanggal :,..... 20..
Lampiran : ... Dokumen

Menindaklanjuti disposisi Direktur Jenderal Bina Marga (dalam hal tindak lanjut disposisi Direktur Jenderal Bina Marga ditulis : **atas arahan Direktur Jenderal**) terhadap Surat Pengaduan Nomor Tanggal Hal, bersama ini disampaikan dengan hormat usulan penelitian awal sebagai berikut :

1. Identitas Pengadu

- Nama :
- Jabatan :
- Instansi :
- Alamat :
- Nomor Telfon :
- Email :

2. Unit yang Diadukan (Obyek Penelitian Awal)

| No | Unit/Pejabat | Nama Unit/Pejabat |
|----|------------------------|--------------------------------|
| 1 | Unit Organisasi | Direktorat Jenderal Bina Marga |
| 2 | Unit Kerja | Sekretariat/Direktorat |
| 3 | Unit Pelaksana Teknis | |
| 4 | Satuan Kerja | |
| 5 | PPK | |
| 6 | Kelompok Kerja (Pokja) | |
| 7 | Nama Pejabat / Orang | |

Keterangan: Isi disesuaikan dengan informasi yang diperoleh dari pengaduan

3. Materi Pengaduan (Titik Berat Penelitian Awal)

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa izin tertulis dari
Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 36 dari 41
Paraf :

| No. | Indikasi Penyimpangan | Uraian |
|-----|---|--------------|
| 1 | Korupsi | |
| 2 | Kolusi/Nepotisme/Persekongkolan | |
| 3 | Penyalahgunaan Wewenang (pengelolaan keuangan, BMN dan kepegawaian dan lain-lain) | |
| 4 | Penyimpangan Pengadaan Barang/Jasa (tender dan seleksi) | |
| 5 | Penyimpangan Pengadaan Barang/Jasa (Pengadaan Barang dan Pelaksanaan konstruksi) | |
| 6 | Penyimpangan Pengadaan Barang/Jasa (Manfaat) | |
| 7 | Ketidaktaatan terhadap Peraturan Perundangan selain materi 1 s.d 6 | |

Keterangan:

Lingkari pada nomor dan huruf yang dipilih berdasarkan materi pengaduan dan informasi lainnya yang didapatkan.

4. Dasar Usulan Penelitian Awal

- a. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 323/PRT/M/2005 tentang Tata Cara Penanganan Masukan dan Masyarakat di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum;
- b. Disposisi Direktur Jenderal Bina Marga (dalam hal merupakan tindak lanjut disposisi Direktur Jenderal Bina Marga ditulis : **atas arahan Direktur Jenderal**) terhadap Surat Pengaduan Nomor Tanggal Hal

5. Usulan Tim Peneliti Awal

| No | Nama | NIP | Peran | Lama Penugasan |
|----|--------------|--------------|-------------------|----------------|
| 1 | | | Pengendali Mutu | ... hari |
| 2 | | | Pengendali Teknis | ... hari |
| 3 | | | Ketua Tim | ... hari |
| 4 | | | Anggota | ... hari |

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa izin tertulis dari
Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 37 dari 41
Paraf :

| No | Nama | NIP | Peran | Lama Penugasan |
|----|--------------|--------------|---------|----------------|
| 5 | | | Anggota | ... hari |

6. Waktu Penelitian Awal

- a. Waktu Pelaksanaan : ... (.....) hari
b. Tanggal : s/d.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

**Kepala Sub Direktorat Pengendalian
Kepatuhan Intern dan Manajemen
Risiko**

NIP.

Tembusan Yth. :

1. Direktur Jenderal Bina Marga (sebagai laporan);



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 38 dari 41
Paraf :

Lampiran 9.5.

(Contoh)

DAFTAR SIMAK PENGADUAN MASYARAKAT
(FRM-02/SOP/UPM/DJBM-...../Rev.00)

| NO | Nama | Cek List | | |
|---|--|----------|-----|------------|
| | | Ya | Tdk | Keterangan |
| BERKAS PENGADUAN MASYARAKAT | | | | |
| 1. | Formulir pengaduan masyarakat yang sudah diisi; | | | |
| 2. | Copy Identitas Pengadu (KTP, SIM, dll); | | | |
| 3. | Uraian dari permasalahan dan tempat kejadian yang dilengkapi dengan informasi lainnya; | | | |
| BUKTI DOKUMEN PENGADUAN MASYARAKAT | | | | |
| 1. | Surat pengaduan | | | |
| 2. | Foto/fotocopy Identitas Pengadu | | | |
| 3. | Informasi identitas alamat/nomor kontak pengadu secara jelas | | | |
| 4. | Informasi identitas yang diadukan secara jelas | | | |
| 5. | Isi dokumen pengaduan relevan dengan rincian/uraian pada formulir pengaduan | | | |
| 6. | Bukti foto/informasi obyek yang diadukan secara jelas | | | |
| PEMERIKSAAN INDIKASI PENYIMPANGAN | | | | |
| 1. | Korupsi | | | |
| 2. | Kolusi/Nepotisme/Persekongkolan | | | |
| 3. | Penyalahgunaan Wewenang (pengelolaan keuangan, BMN dan kepegawaian dan lain-lain) | | | |
| 4. | Penyimpangan Pengadaan Barang/Jasa (tender dan seleksi) | | | |



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 39 dari 41
Paraf : 

| NO | Nama | Cek List | | |
|--------------------------|--|----------|-----|------------|
| | | Ya | Tdk | Keterangan |
| 5. | Penyimpangan Pengadaan Barang/Jasa (Pengadaan Barang dan Pelaksanaan konstruksi) | | | |
| 6. | Penyimpangan Pengadaan Barang/Jasa (Manfaat) | | | |
| 7. | Ketidaktaatan terhadap Peraturan Perundangan selain materi 1 s.d 6 | | | |
| HASIL PEMERIKSAAN | | | | |
| 1. | Relevansi dan Kelengkapan Pengaduan | | | |
| | a. Relevan | | | |
| | b. Lengkap | | | |
| 2. | Indikasi Penyimpangan | | | |
| | a. Relevansi dan Kelengkapan Pengaduan | | | |
| | b. Relevan | | | |
| 3. | Perlu peninjauan ulang | | | |

| TANDA TANGAN | CATATAN/REKOMENDASI |
|-----------------------------|---------------------|
| <p>Nama : Jabatan :</p> | |



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021

Hal : 40 dari 41

No. Rev: 00

Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Paraf : 

Lampiran 9.6

(Contoh)

NOTA DINAS

Nomor :

Yth. : Direktur Jenderal Bina Marga, Kementerian PUPR
Dari : Direktur Kepatuhan Intern, Ditjen Bina Marga
Hal : **Penyampaian Catatan Hasil Penelitian Awal Pengaduan**
Tanggal : **Masyarakat**
Lampiran : 20..
-

Menindaklanjuti Disposisi Direktur Jenderal Bina Marga atas Pengaduan Masyarakat melalui Surat/Surat Elektronik/Pesan Elektronik (*pilih salah satu*) Nomor ...(*bila ada*)... Tanggal Perihal/Hal (*sesuai dengan surat pengadu*), bersama ini disampaikan dengan hormat:

- I. Catatan Hasil Penelitian Awal Inspektorat Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat **Nomor**/..../20.../..... **Tanggal** terhadap (*Inisial Orang Perorangan>Nama Satuan Kerja/Unit Kerja/Unit Organisasi*) ;
- II. Berdasarkan Catatan Hasil Penelitian Awal disampaikan sebagai berikut:

A. Dasar Penelitian Awal

1. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 323/PRT/M/2005 tentang Tata Cara Penanganan Masukan dan Masyarakat di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum;
2. Surat Tugas Nomor /SPT/..../20... Tanggal ...

B. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian awal dapat disimpulkan (*pilih salah satu*):

| No | Hasil Penelitian Awal | Kesimpulan | |
|----|-------------------------------------|------------|-------|
| | | Ya | Tidak |
| 1 | Relevansi dan Kelengkapan Pengaduan | | |
| | a. Relevan | | |
| | b. Lengkap | | |
| 2 | Indikasi Penyimpangan | | |

Keterangan: Centang (√) pada kolom kesimpulan

C. Rekomendasi

Berdasarkan hasil Penelitian Awal direkomendasikan (*pilih salah satu*):



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. Dok: SOP/UPM/DJBM-146
No. Rev: 00

Tgl. Diterbitkan : 6 Mei 2021
Tgl. Kaji Ulang : Mei 2026

Hal : 41 dari 41
Paraf :

| No | Rekomendasi |
|---|---|
| 1. Pengaduan Tidak Relevan / Tidak Lengkap | |
| a | Teruskan Kepada (<i>Diisi Nama Pihak terkait/ Instansi / Kepala</i>) |
| b | Dokumentasikan |
| 2. Pengaduan Tidak Ada Indikasi Penyimpangan | |
| a | Teruskan Kepada (<i>Diisi Nama Pihak terkait/ Instansi / Unit Organisasi</i>) |
| b | Sebagai Bahan Pengendalian Internal (<i>Diisi Nama Unit Organisasi</i>) |
| 3. Pengaduan Ada Indikasi Penyimpangan | |
| a | Perlu ditindaklanjuti dengan (<i>Investigasi/Pemeriksaan Internal</i>) |
| b | Jenis I/PI : (<i>Diisi / Pilih Jenis Pengaduan</i>) |

Keterangan: Lingkari pada Nomor yang dipilih

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Direktur Kepatuhan Intern,

.....
NIP.

Tembusan Yth. :

2. Sekretaris Direktorat Jenderal Bina Marga;
3. Direktur *terkait pengaduan masyarakat*
4. Kepala Balai Besar/Balai Pelaksana Jalan Nasional *terkait pengaduan masyarakat*