



**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.