



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT**

**DIREKTORAT JENDERAL PERUMAHAN**

**BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN PAPUA II**

Nomor SOP

Tanggal Pembuatan

Januari 2022

Tanggal Revisi

Tanggal Efektif

Januari 2022

Disahkan oleh

Kepala Balai  
Pelaksana Penyediaan Perumahan Papua II  
  
**Ir. Yance Pabisa, M.Tech**  
NIP. 19650412 199703 1 009

Judul SOP

**PENGADUAN MASYARAKAT  
MELALUI EMAIL/SURAT**

**Dasar Hukum**

1. Instruksi Presiden RI Nomor 1 Tahun 1989 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan Melekat
2. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/46/M.PAN/4/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengawasan Melekat dalam Penyelenggaraan Pemerintah
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah
5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum nomor: 323/PRT/M/2005 tentang Tata Cara Penanganan Masukan Dari Masyarakat di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum
6. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik
7. 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

**Kualifikasi pelaksana**

1. Memahami Standar Prosedur Pengaduan Masyarakat
2. Memahami tugas dan fungsi unit kerjanya
3. Mampu membuat laporan
4. Menguasai Pengelolaan Informasi Publik
5. Memahami peraturan perundang-undangan berkaitan dengan Keterbukaan Informasi Publik
6. Memahami Pelayanan Publik
7. Memiliki responsitas yang tinggi dan mampu berkoordinasi dengan pihak lain secara efektif dan efisien

**Keterkaitan**

1. SOP Penyusunan Laporan
2. SOP Pengelolaan Informasi Publik

**Peralatan/perengkapan**

1. Komputer
2. Berkas Pengaduan Masyarakat
3. Alat Tulis Kantor dan Komputer Supplies
4. Printer
5. Aplikasi Pengaduan Masyarakat melalui email dan kotak pengaduan
6. Jaringan Internet

**Peringatan**

1. Jika SOP tidak dilaksanakan maka penyelesaian pengaduan masyarakat dan fasilitasi permasalahan aparat hukum akan terkendala.

**Pencatatan dan pendataan**

Dikoordinasikan dengan unit kerja terkait dengan bentuk pengaduan

**PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI EMAIL/SURAT**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN	
		Pengadu	Petugas Pelayanan Pengaduan	Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik	Unit Kerja	Inspektorat Jenderal	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Menerima pengaduan dari pengadu via email/surat, mencatat dan meregistrasi pengaduan serta melaporkan rekap pengaduan kepada Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik		mulai				Prasarana pengaduan Lembar Pengaduan	1 hari	Lembar Pengaduan/ pertanyaan	Pengaduan melalui email/surat
2	Mencatat dan meregistrasi pengaduan dan melaporkan rekap pengaduan						Surat pengaduan/ pertanyaan	2 hari	Disposisi Tindak Lanjut	Memeriksa kelengkapan data pengadu (identitas)
3	Menerima rekap pengaduan dan menelaah pengaduan berdasarkan kewenangan, tugas dan fungsi di BP2P Papua II	selesai	Tidak				Disposisi Tindak Lanjut	1 hari	Hasil telaah dan petunjuk penugasan	Jika hasil pengaduan bukan merupakan kewenangan dari teradu (BP2P) maka tidak akan ditindaklanjuti dan dikembalikan kepada pengadu
4	Melakukan koordinasi dengan unit kerja sesuai jenis pengaduan dan tuisi unit kerjanya			Ya			Hasil telaah dan petunjuk penugasan	5 hari	pencarian/ permintaan data	Meneruskan kepada unit kerja sesuai dengan objek pengaduan dimaksud
5	Menyampaikan data (umum) yang diminta kepada Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik						Permintaan data	3 hari	Penyerahan data yang diperlukan	
6	Menelaah data (umum) dan mengagendakan rapat koordinasi pembahasan materi jawaban/jika diperlukan						Data yang diperlukan	3 hari	Agenda rapat koordinasi	
7	Menyiapkan tanggapan hasil tindak lanjut pengaduan yang kemudian diserahkan kepada Petugas Pelayanan Pengaduan						Data yang diperlukan dan hasil rapat koordinasi	2 hari	Konsep/ materi jawaban	SOP Pembuatan Surat/ Nota Dinas
8	Penyampaian tanggapan/materi jawaban atas pengaduan/pertanyaan masyarakat melalui email/surat		selesai				Konsep/ Materi jawaban	1 hari	Surat tanggapan tindak lanjut pengaduan dan rekap laporan pengaduan	Surat tanggapan hasil tindak lanjut disampaikan melalui media pengaduan kepada pengadu
<b>Waktu Pelaksanaan (hari dan jam)</b>								<b>18 hari 0 jam</b>		

**Catatan**

1 hari. = 8 jam