



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT  
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PUSAT PENGEMBANGAN KOMPETENSI MANAJEMEN

Nomor SOP	KP.04.02 - MF / 572.5
Tanggal Pembuatan	16 Juli 2020
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	Kepala Pusat Pengembangan/Kompetensi Manajemen  Ir. Moeh. Adam, MM NIP. 196503031992031002
Nama SOP	Prosedur Pengaduan Pelayanan Publik

**Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Surat Edaran Menteri PU Nomor 04/SE/M/2014 tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Kementerian PU;
4. Keputusan Menteri PUPR Nomor 674/KPTS/M/2015 tentang Penetapan Struktur Organisasi dan Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian PUPR;
5. Keputusan Kepala BPSDM Nomor 21/KPTS/KM/2019 tentang Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Badan Pengembangan SDM Kementerian PUPR;
6. Keputusan Kepala BPSDM Nomor 84/KPTS/KM/2019 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala BPSDM Nomor 21/KPTS/KM/2019 tentang Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Badan Pengembangan SDM Kementerian PUPR;
7. Keputusan Sekretaris BPSDM Nomor 10/KPTS/MS/2019 tentang Pembentukan Tim Layanan Informasi dan Dokumentasi Badan Pengembangan SDM Kementerian PUPR;
8. Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen Nomor 119.1/KPTS/MF/2020 tentang Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen.

**Kualifikasi Pelaksana**

Memahami cara pelayanan informasi kepada publik, menerima pengaduan serta pihak-pihak terkait sesuai dengan kewenangannya.

**Keterkaitan**

SOP Penyusunan Nota Dinas  
SOP Penyusunan Surat

**Peralatan/Kelengkapan**

Alat tulis kantor, komputer, printer, scanner, dan telepon (*smartphone*)

**Peringatan**

Jika Prosedur ini tidak dilakukan, pelaksanaan Layanan Informasi Publik Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen akan terkendala pada kelancarannya.

**Pencatatan dan Pendataan**

Disimpan sebagai data elektronik dan fisik.

**PROSEDUR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

No.	Keterangan / Aktivitas	Pengadu	Pelaksana Tugas					Mutu Baku			
			Pelayan Informasi	Petugas Layanan		Pengendali Data dan Informasi	Pelaksana PPID Tipe 1	Pengarah	Kelengkapan	Waktu	Output
				Pengelola Inf.	Petugas Inf.						
1.	Menerima pengaduan, serta registrasi dan diinput (dicatat) ke dalam <i>form</i> pengaduan.								Informasi pengadu, dan daftar (informasi) aduan	60 menit	<i>Form</i> Pengaduan
2.	Menelaah dan menganalisis pengaduan, dikoordinasikan dengan pelaksana kegiatan terkait, dan dikonsultasikan berdasarkan kewenangan.								Form Pengaduan, Nota Dinas penyampaian pengaduan	1 hari kerja	Nota Dinas tanggapan, dan/atau disposisi
3.	Menerima jawaban pengaduan, merumuskan konsep tanggapan/jawaban.								Hasil penelaahan, dan/atau jawaban	60 menit	Konsep tanggapan
4.	Menyiapkan surat tanggapan/jawaban pengaduan.								Disposisi konsep tanggapan	60 menit	Surat tanggapan
5.	Menyampaikan tanggapan/jawaban atas pengaduan.								Surat tanggapan ke ybs.	15 menit	-