



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Patimura Nomor 20, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12110. Telepon (021) 7247564. Faksimili (021) 7260866

Yth.

1. Para Pimpinan Tinggi Madya;
 2. Para Pimpinan Tinggi Pratama;
 3. Para Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
- di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat

SURAT EDARAN

NOMOR: 08 /SE/SJ/2020

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PERMOHONAN
INFORMASI PUBLIK DAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA DARING
SELAMA MASA PENANGANAN CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19)
DI KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT**

A. Umum

Sehubungan dengan terbitnya Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 06/SE/M/2020 tentang Penanganan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Surat Edaran Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik Dalam Masa Darurat Kesehatan Masyarakat Akibat *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*, dan semakin meningkatnya jumlah kasus COVID-19, serta dampak COVID-19 terhadap penyelenggaraan layanan informasi publik dan pengaduan masyarakat, perlu dilakukan upaya dalam melakukan Layanan Permohonan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, perlu menetapkan Surat Edaran Sekretaris Jenderal tentang Standar Operasional

Prosedur Penyelenggaraan Layanan Permohonan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat Secara Daring Selama Masa Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

B. Dasar Pembentukan

1. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2020 tentang Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 40);
2. Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19);
3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 20/PRT/M/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 817) sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15/PRT/M/2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 20/PRT/M/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1241);
4. 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);
5. Keputusan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 13.A Tahun 2020 tentang Perpanjangan Status Keadaan Tertentu Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Virus Corona di Indonesia; dan

6. Surat Edaran Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pelayanan Informasi Publik Dalam Masa Darurat Kesehatan Masyarakat Akibat Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

C. Maksud dan Tujuan

1. Surat Edaran ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi unit organisasi dalam Penyelenggaraan Layanan Permohonan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat Secara Daring Selama Masa Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
2. Surat Edaran ini bertujuan untuk memastikan keseragaman pelaksanaan layanan permohonan informasi publik dan pengaduan masyarakat di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dapat tetap berjalan efektif dengan memberikan panduan pelaksanaan layanan informasi publik dan pengaduan masyarakat secara daring selama masa penanganan corona virus disease 2019 (COVID-19) di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

D. Ruang Lingkup

Lingkup Surat Edaran ini meliputi:

1. Layanan Permohonan Informasi Publik;
2. Layanan Pengaduan Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!); dan
3. Layanan Saran dan Pengaduan melalui pengaduan.pu.go.id.

E. Layanan Permohonan Informasi Publik

Layanan permohonan informasi publik dilakukan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Layanan permohonan informasi publik dilakukan oleh:

- a. Sekretariat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sebagai Admin Kementerian; dan
- b. Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi sebagai Admin

dengan memaksimalkan pelayanan berbasis daring hanya melalui laman resmi eppid.pu.go.id dan/atau email para Pelaksana PPID Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

2. Pelaksanaan layanan permohonan informasi publik melalui email para Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat diatur terpisah oleh masing-masing Pelaksana Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).
3. Pemohon informasi publik harus melampirkan kelengkapan dokumen permohonan informasi berupa:
 - a. identitas pemohon:
 - 1) kartu tanda penduduk, kartu keluarga, surat izin mengemudi, atau paspor bagi pemohon perseorangan atau anggaran dasar/anggaran rumah tangga badan hukum yang telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia bagi pemohon berbadan hukum; dan
 - 2) surat kuasa dan fotokopi kartu tanda penduduk pemberi kuasa dalam hal Pemohon bertindak atas nama pihak lain atau mewakili kelompok; dan
 - b. formulir permohonan Informasi Publik.
4. Terhadap permohonan informasi publik, Admin Kementerian dan Admin harus:
 - a. memastikan pemohon memenuhi kelengkapan dokumen permohonan informasi;
 - b. memastikan pemohon melengkapi formulir permohonan informasi publik;

- c. memberitahukan secara tertulis kepada pemohon untuk melengkapi dokumen permohonan informasi dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak pemberitahuan diterima oleh pemohon;
 - d. mencatatkan permohonan informasi publik dalam register permohonan dan menginformasikan nomor pendaftaran kepada pemohon;
 - e. memastikan mengenai kewenangan Kementerian atau Unit Organisasi atau Unit Kerja atau Unit Pelaksana Teknis atas informasi yang dimohonkan; dan
 - f. memastikan klasifikasi informasi atas informasi yang dimohonkan;
5. Sekretariat Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) harus menyampaikan pemberitahuan tertulis terhadap permohonan informasi dalam jangka waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak diterimanya permohonan Informasi Publik secara lengkap.
6. Pemberitahuan tertulis sebagaimana dimaksud pada angka 5 (lima) dapat diperpanjang paling lama 7 (tujuh) hari kerja dengan memberikan alasan secara tertulis dan tidak dapat diperpanjang kembali.
7. Sekretariat Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Unit Organisasi atau Unit Kerja dan Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Unit Pelaksana Teknis berkoordinasi untuk menyediakan data informasi yang dimohonkan dan menindaklanjuti permohonan informasi dengan mengedepankan tindakan pencegahan, penanganan, dan pengendalian penyebaran COVID-19 serta memperhatikan ketentuan pada Surat Edaran Sekretaris Jenderal ini.

8. Prosedur Layanan Informasi Publik Melalui Daring Pada Aplikasi *E-PPID* Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Sekretaris Jenderal ini.
- F. Layanan Pengaduan Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPORI)
1. Layanan pengaduan hanya melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yaitu aplikasi *lapor.go.id*.
 2. Dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPORI, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat melalui Admin Kementerian menerima disposisi laporan dari Admin Pusat yaitu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
 3. Terhadap pengaduan masyarakat, Admin Kementerian harus:
 - a. menjawab kepada Pelapor bahwa laporan telah diterima dan akan ditindaklanjuti; dan
 - b. memastikan kewenangan Kementerian atau Unit Organisasi atau Unit Kerja atau Unit Pelaksana Teknis atas pengaduan yang disampaikan;
 4. Unit Organisasi atau Unit Kerja dan/atau Unit Pelaksana Teknis menindaklanjuti pengaduan dan menyampaikan secara tertulis hasil tindak lanjut pengaduan kepada Admin Kementerian.
 5. Admin Kementerian menyampaikan secara tertulis tanggapan atas pengaduan yang disampaikan kepada pelapor.
 6. Admin Kementerian berkoordinasi dengan Unit Organisasi atau Unit Kerja dan/atau Unit Pelaksana Teknis terkait untuk menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan dengan mengedepankan tindakan pencegahan, penanganan, dan pengendalian penyebaran COVID-19 serta memperhatikan ketentuan pada Surat Edaran Sekretaris Jenderal ini.

7. Prosedur Layanan Pengaduan Melalui SP4N-LAPORI sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Sekretaris Jenderal ini.

G. Layanan Saran dan Pengaduan melalui *pengaduan.pu.go.id*

1. Layanan saran dan pengaduan dilakukan hanya melalui *pengaduan.pu.go.id* yang dikelola oleh Biro Komunikasi Publik sebagai Super Admin dan Admin Unor yang berasal dari Unit Organisasi dan/atau email Unit Organisasi.
2. Pelaksanaan pelayanan saran dan pengaduan melalui email Unit Organisasi diatur terpisah oleh masing-masing Unit Organisasi.
3. Dalam hal Pelapor akan menyampaikan saran dan pengaduan, terlebih dahulu dilakukan pengisian formulir pengaduan pada laman *pengaduan.pu.go.id*.
4. Terhadap saran dan pengaduan masyarakat, Super Admin harus:
 - a. memastikan kewenangan Kementerian atau Unit Organisasi atau Unit Kerja atau Unit Pelaksana Teknis atas pengaduan yang disampaikan, apabila bukan merupakan kewenangan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, maka pengaduan ditolak dan menyarankan untuk menyampaikan saran dan pengaduan pada sistem *lapor.pu.go.id*; dan
 - b. memastikan substansi saran dan pengaduan apabila pengaduan berisi dugaan adanya tindak pidana umum, Korupsi Kolusi Nepotisme, dan penyimpangan yang menimbulkan kerugian negara di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat maka Super Admin akan meneruskan pengaduan kepada Inspektorat Jenderal untuk ditindaklanjuti;
5. Admin Unit Organisasi menindaklanjuti saran dan pengaduan serta menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada Admin Kementerian.

6. Admin Kementerian menyampaikan tanggapan atas pengaduan yang disampaikan kepada Pelapor.
7. Admin Kementerian berkoordinasi dengan Admin Unit Organisasi terkait untuk menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan dengan mengedepankan tindakan pencegahan, penanganan, dan pengendalian penyebaran COVID-19 serta memperhatikan ketentuan pada Surat Edaran Sekretaris Jenderal ini.
8. Prosedur Registrasi untuk Pengguna Layanan Saran dan Pengaduan melalui pengaduan.pu.go.id sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Sekretaris Jenderal ini

H. PENUTUP

Surat Edaran ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Demikian atas perhatian Saudara disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 26 Mei 2020

SEKRETARIS JENDERAL



Prof. Anita Firmanti

NIP. 19600615 198703 2 001

Tembusan disampaikan kepada Yth.:

Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

LAMPIRAN I
SURAT EDARAN SEKRETARIS JENDERAL
NOMOR: 08 /SE/SJ/2020
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERMOHONAN
INFORMASI PUBLIK DAN PENGADUAN
MASYARAKAT SECARA DARING SELAMA MASA
PENYEBARAN CORONA VIRUS DISEASE 2019
(COVID-19) DI KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
DAN PERUMAHAN RAKYAT

PROSEDUR LAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI DARING PADA
APLIKASI E-PPID KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
DAN PERUMAHAN RAKYAT

A. Prosedur untuk Pemohon Melakukan Registrasi

NO.	KEGIATAN	KETERANGAN
1.	Pemohon melakukan registrasi pemohon informasi untuk mendapatkan akun pada laman eppid.pu.go.id dengan mengisi formulir registrasi dan mengunggah syarat administrasi dengan lengkap.	<p>Syarat administrasi yang sudah dimaksud antara lain:</p> <p>a. Identitas Pemohon:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kartu tanda penduduk, kartu keluarga, surat izin mengemudi, atau paspor bagi pemohon perseorangan atau anggaran dasar/anggaran rumah tangga badan hukum yang telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia bagi pemohon berbadan hukum; dan 2. surat kuasa dan fotokopi kartu tanda

NO.	KEGIATAN	KETERANGAN
		<p>penduduk pemberi kuasa dalam hal Pemohon bertindak atas nama pihak lain atau mewakili kelompok; dan</p> <p>b. Formulir permohonan Informasi Publik.</p>
2.	<p>Admin Kementerian melakukan verifikasi kelengkapan berkas registrasi pembuatan akun melalui aplikasi eppid.pu.go.id</p> <p>Y: bila berkas sudah lengkap, maka akun diaktifkan</p> <p>T: bila berkas tidak lengkap dan/atau ketidaksesuaian data Pemohon Informasi, maka akun pemohon informasi tidak diaktifkan</p>	<p>Admin Kementerian: Sekretariat PPID yaitu Biro Komunikasi Publik</p> <p>Dalam 30 menit</p> <p>Akun pemohon yang telah diaktifkan oleh Admin sudah dapat melakukan permohonan informasi publik di laman eppid.pu.go.id dilanjutkan ke SOP II</p>

B. Prosedur Untuk Pemohon Yang Sudah Melakukan Registrasi

NO.	KEGIATAN	KETERANGAN
1.	Pemohon melakukan login melalui laman eppid.pu.go.id dengan <i>username</i> dan <i>password</i> yang telah diaktifkan kemudian mengajukan permohonan informasi publik dengan mengisi formulir permohonan informasi publik secara lengkap	
2.	<p>Admin Kementerian melakukan verifikasi permohonan informasi terhadap kewenangan Kementerian/ Unit Organisasi/Unit Kerjanya atas Informasi yang dimohonkan:</p> <p>Y : apabila kewenangan Kementerian/unit organisasi/ unit kerjanya maka dilanjutkan ke proses nomor 3</p> <p>T: apabila bukan kewenangan Kementerian maka diberikan tanggapan/ pemberitahuan ke Pemohon bahwa informasi bukan Kewenangan Kementerian PUPR</p>	<p>Admin Kementerian: Sekretariat PPID yaitu Biro Komunikasi Publik</p> <p>Waktu : 180 menit</p>
3.	<p>Admin Kementerian melakukan verifikasi atas klasifikasi Informasi yang dimohonkan.</p> <p>A). Apabila Informasi belum terdapat dalam DIP & DIK, maka Sekretariat PPID Memberi usulan kepada PPID utama untuk dilakukan Uji Konsekuensi terlebih dahulu (lihat proses Uji Konsekuensi dalam rangka menanggapi permintaan).</p> <p>Y: Apabila termasuk Informasi Yang</p>	<p>Waktu : 1 hari kerja</p> <p>Keterangan inisial: Y = Ya; T = Tidak; dan A,B, dan C = kondisi pilihan hasil verifikasi.</p>

NO.	KEGIATAN	KETERANGAN
	<p>Dikecualikan dilanjutkan ke proses B</p> <p>T: Apabila tidak termasuk dalam Informasi Yang Dikecualikan, maka dilanjutkan ke proses no. 4</p> <p>B). Apabila Informasi yang dimohonkan merupakan Informasi Yang Dikecualikan, maka Admin Kementerian membuat tanggapan/ pemberitahuan ke Pemohon bahwa informasi termasuk dalam Informasi Yang Dikecualikan</p> <p>C). jika Informasi yang dimohonkan bukan termasuk Informasi yang dikecualikan, maka dilakukan proses no. 4</p>	
4.	<p>Admin Kementerian melakukan pengecekan database informasi PPID:</p> <p>T). jika Informasi yang dimintakan tidak berada dalam penguasaan Sekretariat PPID, maka dilakukan proses no. 5, yakni berkoordinasi dengan pelaksana PPID dan/atau unit terkait</p> <p>Y). jika Informasi yang dimintakan sudah dikuasai, maka menyampaikan jawaban melalui e-PPID</p>	<p>Waktu : 60 menit</p> <p>Permohonan Informasi diteruskan melalui aplikasi kepada Unit terkait (tanpa surat pengantar resmi karena sudah berjalan by sistem)</p> <p>Keterangan inisial: Y = Ya; dan T = Tidak.</p>
5.	<p>Unit Organisasi /Unit Kerja terkait menyiapkan konsep tanggapan permohonan informasi dan menyampaikan kembali kepada Admin Kementerian</p>	<p>Waktu : 5 hari kerja</p> <p>Tanggapan dari Unit Organisasi /Unit Kerja akan muncul dengan</p>

NO.	KEGIATAN	KETERANGAN
	melalui aplikasi	status <i>unpublish</i> di aplikasi
6.	<p>Admin Kementerian menerima dan melakukan verifikasi terhadap tanggapan dari Unit Organisasi /Unit Kerja:</p> <p>Y: jika tanggapan telah sesuai, maka Admin Kementerian mencetak jawaban dari Unit Organisasi /Unit Kerja dan dilanjutkan ke proses no. 7</p> <p>T: jika tanggapan belum sesuai, maka Admin Kementerian akan meminta Admin Unit Organisasi /Unit Kerja untuk memperbaiki tanggapan tersebut dan mengulang proses no. 5</p>	<p>Waktu : 60 menit</p> <p>Keterangan inisial: Y = Ya; dan T = Tidak.</p>
7.	Admin Kementerian membuat konsep tanggapan untuk Pemohon kemudian menyerahkan kepada pimpinan untuk mendapat persetujuan	Waktu : 1 hari kerja, Konsep surat tanggapan
8.	Pimpinan Biro Kompu menerima konsep surat tanggapan dan memberikan persetujuan	Waktu : 1 hari kerja, Surat tanggapan yang sudah disetujui
8.	Admin Kementerian menyampaikan surat tanggapan kepada Pemohon	Waktu :30 menit, Surat tanggapan yang sudah disetujui, melalui aplikasi <i>eppid.pu.go.id</i>

SEKRETARIS JENDERAL



Prof. Anita Firmanti
NIP. 19600115 198703 2 001

LAMPIRAN II

SURAT EDARAN SEKRETARIS JENDERAL

NOMOR: 08 / SE / SJ / 2020

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK DAN
PENGADUAN MASYARAKAT SECARA
DARING SELAMA MASA PENYEBARAN
CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19)
DI KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN
PERUMAHAN RAKYAT

PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN MELALUI SP4N-LAPORI

NO.	KEGIATAN	KETERANGAN
1.	Admin Kementerian menerima disposisi laporan dari Admin Pusat melalui aplikasi lapor.go.id	Admin Kementerian: Biro Komunikasi Publik Admin Pusat : Kementerian PANRB
2.	Admin Kementerian melakukan verifikasi laporan terhadap kewenangan Kementerian: Y : bila merupakan kewenangan Kementerian, maka lanjut proses 3 T: bila bukan kewenangan Kementerian, maka laporan dikembalikan kepada Admin Pusat	Waktu : 30 menit Keterangan inisial: Y = Ya; dan T = Tidak.
3.	Admin Kementerian menjawab kepada Pelapor bahwa laporan telah diterima dan	Waktu : 10 menit

	akan ditindaklanjuti	
4.	Admin Kementerian melakukan verifikasi laporan atas kewenangan Unit Organisasi/Unit Kerja kemudian meneruskan laporan kepada Unit Organisasi /Unit Kerja terkait	Waktu : 30 menit, laporan dari aplikasi diteruskan melalui email Biro Komunikasi Publik kepada email Unit terkait tanpa menggunakan surat pengantar resmi pimpinan
5.	Unit Organisasi /Unit Kerja terkait menyiapkan konsep tanggapan pengaduan dan menyampaikan kembali kepada Admin Kementerian	Waktu : 5 hari kerja, Surat Tanggapan resmi yang dikirimkan melalui email
6.	Admin Kementerian menerima dan membuat konsep tanggapan untuk Pelapor kemudian menyerahkan kepada pimpinan untuk mendapat persetujuan	Waktu : 2 hari kerja, konsep surat tanggapan
7.	Pimpinan Biro Kompu menerima konsep surat tanggapan dan memberikan persetujuan	Waktu : 1 hari kerja, surat tanggapan yang sudah disetujui
8.	Admin Kementerian menyampaikan surat tanggapan kepada Pelapor	Waktu : 1 hari kerja, surat tanggapan yang sudah disetujui, melalui aplikasi Lapor.pu.go.id

SEKRETARIS JENDERAL

Prof. Azis Firmanti

NIP. 19600615 198703 2 001

LAMPIRAN III

SURAT EDARAN SEKRETARIS JENDERAL

NOMOR: 08/SE/SJ/2020

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENYELENGGARAAN PELAYANAN

PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK DAN
PENGADUAN MASYARAKAT SECARA

DARING SELAMA MASA PENYEBARAN
CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19)

DI KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN
PERUMAHAN RAKYAT

PROSEDUR REGISTRASI UNTUK PENGGUNA LAYANAN SARAN DAN PENGADUAN MELALUI PENGADUAN.PU.GO.ID

A. Prosedur Registrasi

NO	KEGIATAN	KETERANGAN
1	Pelapor melakukan registrasi online melalui pengaduan.pu.go.id	Pelapor wajib melengkapi data diri seperti nama depan dan belakang, alamat email, dan new password di formulir registrasi
2	Sistem secara otomatis akan mengirimkan email notifikasi Konfirmasi Pendaftaran kepada Pelapor	
3	Pelapor menerima email notifikasi dari e-Pengaduan Support perihal Konfirmasi Pendaftaran dan melakukan	Ketika Pelapor sudah mengklik "Konfirmasi" maka akun Pelapor pada sistem pengaduan.pu.go.id sudah dapat digunakan

	Konfirmasi	
4	Registrasi selesai	

B. Prosedur Layanan Saran Dan Pengaduan Melalui pengaduan.pu.go.id

NO	KEGIATAN	KETERANGAN
1	Pelapor melakukan login dengan mencantumkan alamat email dan password yang telah terdaftar pada akun pengaduan.pu.go.id	Waktu : 5 Menit
2	Pelapor menyampaikan aduan dengan mengisi form yang terdapat pada halaman utama setelah login	Waktu : 30 Menit
3	Super Admin pengaduan.pu.go.id menerima pengaduan dari masyarakat	Super Admin: Biro Komunikasi Publik
4	<p>Super admin melakukan verifikasi pengaduan terhadap kewenangan Kementerian:</p> <p>Y : bila merupakan kewenangan Kementerian, maka lanjut proses 3</p> <p>T : bila bukan merupakan kewenangan Kementerian PUPR, maka pengaduan ditolak dan disarankan agar pengadu mengirim saran dan pengaduan ke lapor.go.id.</p> <p>Apabila detail pengaduan tidak lengkap akan dilakukan konfirmasi ke Pengadu oleh Super Admin sebelum lanjut proses 3.</p>	<p>Waktu : 30 Menit</p> <p>Verifikasi yang dilakukan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Saran dan Pengaduan tersebut merupakan Kewenangan Kementerian PUPR; 2. Data pendukung seperti Lokasi detail, nama proyek pekerjaan, kronologi yang lengkap, dll; <p>Keterangan inisial: Y = Ya; dan T = Tidak.</p>

NO	KEGIATAN	KETERANGAN
5	<p>Super Admin melakukan verifikasi ke Admin Unit Organisasi atas kewenangan Unit Organisasi/Unit Kerja kemudian meneruskan saran dan pengaduan kepada Admin Unor.</p> <p>Apabila pengaduan berisi dugaan adanya tindak pidana umum, KKN, dan Penyimpangan yang menimbulkan kerugian Negara di Kementerian PUPR maka Super Admin akan meneruskan ke Inspektorat Jenderal untuk ditindaklanjuti</p>	<p>Waktu : 30 Menit</p> <p>Saran dan pengaduan yang diteruskan langsung ke Admin Unor melalui sistem pengaduan.pu.go.id dan tanpa menggunakan surat resmi pimpinan.</p>
6	Admin Unit Organisasi terkait menyiapkan konsep tanggapan pengaduan dan menyampaikan kembali kepada Super Admin	<p>Waktu : 5 Hari Kerja</p> <p>Surat Tanggapan Pengaduan</p>
7	Super Admin menerima dan memverifikasi Tanggapan atas pengaduan masyarakat dari Admin Unit Organisasi melalui pengaduan.pu.go.id	<p>Waktu : 1 Hari Kerja</p> <p>Verifikasi yang dilakukan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah tanggapan pengaduan tersebut sudah sesuai dan menjawab pengaduan dari masyarakat 2. Bahasa dan Typo dalam penulisan kata.
6	Super Admin membuat konsep tanggapan untuk pengadu kemudian	Waktu : 2 Hari Kerja

NO	KEGIATAN	KETERANGAN
	menyerahkan kepada Pimpinan untuk mendapat persetujuan	Konsep Surat Tanggapan
7	Pimpinan Biro Komunikasi Publik menerima konsep surat tanggapan dan memberikan persetujuan	Waktu : 1 Hari Kerja Surat Tanggapan yang sudah disetujui
8	Super Admin menyampaikan surat tanggapan kepada pengadu	Waktu : 1 Hari Kerja Surat tanggapan dikirim melalui pengaduan.pu.go.id

SEKRETARIS JENDERAL

Prof. Anita Firmanti

NIP. 19600615 198703 2 001