**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT**
**SEKRETARIAT JENDERAL**
Jalan Pattimura Nomor 20. Kebayoran Baru. Jakarta Selatan 12110. Telepon (021) 7247564. Faksimili (021) 7260856

KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL
SELAKU
ATASAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
NOMOR: 157/KPTS/SJ/2019

TENTANG
PENETAPAN TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT

SEKRETARIS JENDERAL,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan aspirasi dan pengaduan pelayanan publik Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Pengelola dan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Jenderal Selaku Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi tentang Penetapan Tim Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;

Mengingat : 1. 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 Indoneia Nomor 5357);

2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

3. Keputusan Presiden Nomor 17/TPA Tahun 2019 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dari dan Dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya Di Lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;

4. 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 dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 05/PRT/M/2019 tentang Perubahan 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 107);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
6. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 03/PRT/M/2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 96);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL SELAKU ATASAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI TENTANG PENETAPAN TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT.

KESATU : Menetapkan Tim Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Jenderal ini.

KEDUA : Tim Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat mempunyai tugas:

a. Pengawas bertugas menyelenggarakan pengawasan dalam pelaksanaan dan pengendalian pengaduan pelayanan publik.

b. Pengarah bertugas memberikan arahan kebijakan dalam pelaksanaan dan pengendalian pengaduan pelayanan publik.

c. Penanggungjawab

1. bertanggung jawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan pengelolan aspirasi dan/atau pengaduan masyarakat; dan

2. menyampaikan laporan secara berkala hasil pelaksanaan tugas ini kepada Pimpinan.

d. Ketua

1. merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan

kegiatan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik;

2. menerima laporan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik melalui LAPOR!-SP4N dan situs web pengaduan pu.go.id;
3. menanggapi aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik;
4. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja tim pengelola pengaduan berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan; dan
5. menyampaikan laporan secara berkala hasil pelaksanaan tugas ini kepada Pimpinan.

e. Sekretaris

1. menyiapkan rekapitulasi pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan masyarakat secara berkala;
2. menyiapkan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala;
3. menyiapkan SOP Pengaduan Pelayanan Publik melalui aplikasi LAPOR! dan situs web pengaduan.pu.go.id;
4. menyiapkan laporan pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik secara berkala; dan
5. menyampaikan laporan secara berkala hasil pelaksanaan tugas ini kepada Ketua;

f. Admin

1. menerima aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik melalui LAPOR!-SP4N dan situs

web pengaduan pu.go.id;

2. menyalurkan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik kepada pejabat penghubung pada unit organisasi/unit kerja pusat atau daerah berdasarkan kategori pengaduan;
3. melakukan pemantauan atas penanganan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik pada unit organisasi /unit kerja pusat atau daerah;
4. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional LAPOR!-SP4N untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai kewenangannya;
5. Melakukan konsolidasi hasil evaluasi pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik yang diterima, penyebab, serta penyelesaiannya; dan
6. menyiapkan dan menyusun rekapitulasi pengelolaan aspirasi dan pengaduan pelayanan publik secara berkala.

g. Pejabat Penghubung Pusat

1. menerima aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik yang disampaikan melalui LAPOR!-SP4N dan/atau situs web pengaduan pu.go.id dan diteruskan oleh Admin;

2. memberikan informasi pengaduan kepada pimpinan unit organisasi/unit kerja untuk ditindaklanjuti;
3. berkoordinasi dengan Pejabat Penghubung Daerah atau unit kerja terkait untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
4. menyiapkan konsep tanggapan pengaduan berdasarkan hasil koordinasi;
5. menjawab tanggapan kepada pelapor melalui LAPOR!-SP4N dan/atau situs web pengaduan pu.go.id;
6. melakukan evaluasi pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis aspirasi dan/atau pengaduan yang diterima, penyebab, serta penyelesaian terhadap aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik; dan
7. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada pimpinan unit organisasi.

h. Pejabat Penghubung Daerah
1. menerima aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik yang disampaikan melalui LAPOR!-SP4N dan/atau situs web pengaduan pu.go.id dan diteruskan oleh Admin;
2. memberikan informasi pengaduan kepada pimpinan unit kerja untuk ditindaklanjuti;
3. berkoordinasi dengan Satker dan/atau Pejabat Pembuat Komitmen terkait untuk segera

menindaklanjuti pengaduan;

4. menyiapkan konsep tanggapan pengaduan berdasarkan hasil koordinasi;
5. menjawab tanggapan kepada pelapor melalui LAPOR!-SP4N dan/atau situs web pengaduan pu.go.id;
6. melakukan evaluasi pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis aspirasi dan/atau pengaduan yang diterima, penyebab, serta penyelesaian terhadap aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik; dan
7. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada pimpinan unit kerja.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat diberi wewenang untuk melakukan koordinasi dengan Unit Organisasi/Unit Kerja terkait dan instansi di luar Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam rangka pengelolaan dan pelayanan aspirasi dan/atau pengaduan *online* pelayanan publik Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

KEEMPAT : Segala biaya sebagai akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Tembusan disampaikan kepada Yth.:

1. Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
2. Staf Ahli Bidang Sosial Budaya dan Peran Masyarakat;
3. Para Sekretaris Unit Organisasi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat; dan
4. Para Kepala Balai/UPT Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumah Rakyat.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 14 Oktober 2019

SEKRETARIS JENDERAL
SELAKU
ATASAN PEJABAT PENGELOLA
INFORMASI DAN DOKUMENTASI,

Prof. Anita Firmanti
NIP. 19600615 198703 2001

LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL
SELAKU ATASAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
NOMOR: 157 /KPTS/SJ/2019
TENTANG
PENETAPAN TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT

SUSUNAN ANGGOTA
TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT

| NO | NAMA / JABATAN | KEDUDUKAN DALAM TIM |
|---|---|---|
| 1. | Inspektorat Jenderal | Pengawas |
| 2. | Staf Ahli Bidang Sosial Budaya dan Peran Masyarakat | Pengarah |
| 3. | Kepala Biro Komunikasi Publik | Penanggung Jawab |
| 4. | Kepala Bagian Pelayanan Informasi Publik dan Umum, Biro Komunikasi Publik | Ketua |
| 5. | Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik, Biro Komunikasi Publik | Sekretaris Merangkap Anggota |

ADMIN

| NO | NAMA / JABATAN | KEDUDUKAN DALAM TIM |
|---|---|---|
| 1. | Rida Intan Marti Wulan, S.I.kom | Anggota |
| 2. | Adintya Tabita Roesi | Anggota |

PEJABAT PENGHUBUNG PUSAT

| NO | NAMA / JABATAN | KEDUDUKAN DALAM TIM |
|---|---|---|
| 1. | Kepala Sub Bagian Komunikasi Publik, Sekretariat Direktorat Jenderal Sumber Daya Air | Anggota |

| NO | NAMA / JABATAN | KEDUDUKAN DALAM TIM |
|---|---|---|
| 2. | Kepala Sub Bagian Komunikasi Publik, Sekretariat Direktorat Jenderal Bina Marga | Anggota |
| 3. | Kepala Sub Bagian Komunikasi Publik, Sekretariat Direktorat Jenderal Cipta Karya | Anggota |
| 4. | Kepala Bagian Hukum, Data, dan Komunikasi Publik, Sekretariat Direktorat Jenderal Bina Konstruksi | Anggota |
| 5. | Kepala Sub Bagian Komunikasi Publik, Sekretariat Direktorat Jenderal Penyediaan Perumahan | Anggota |
| 6. | Kepala Sub Bagian Advokasi Hukum, Sekretariat Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan | Anggota |
| 7. | Kepala Bagian Hukum, Kerjasama dan Layanan Informasi, Sekretariat Badan Pengembangan Infrastruktur Wilayah | Anggota |
| 8. | Kepala Sub Bagian Umum, Sekretariat Badan Penelitian dan Pengembangan | Anggota |
| 9. | Kepala Sub Bagian Layanan Informasi, Sekretariat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia | Anggota |
| 10. | Kepala Sub Bagian Hukum dan Humas, Sekretariat Badan Pengatur Jalan Tol | Anggota |
| 11. | Kepala Sub Bagian Data Informasi dan Humas, Sekretariat Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum | Anggota |

PEJABAT PENGHUBUNG DAERAH

| NO | NAMA / JABATAN | KEDUDUKAN DALAM TIM |
|---|---|---|
| 1. | Kepala Sub Bagian Kepegawaian di Balai Besar Wilayah Sungai, Ditjen Sumber Daya Air | Anggota |
| 2. | Kepala Sub Bagian Tata Usaha di Balai Wilayah Sungai, Ditjen Sumber Daya Air | Anggota |
| 3. | Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Hukum dan Komunikasi Publik di Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional, Ditjen Bina Marga | Anggota |
| 4. | Kepala Sub Bagian Tata Usaha di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional, Ditjen Bina Marga | Anggota |

| NO | NAMA / JABATAN | KEDUDUKAN DALAM TIM |
|---|---|---|
| 5. | Kepala Sub Bagian Tata Usaha di Balai Teknik Air MInum dan Balai Teknik Air Minum Penyehatan Lingkungan Permukiman, Ditjen Cipta Karya | Anggota |
| 6. | Kepala Sub Bagian Tata Usaha di Balai Prasarana Permukiman, Ditjen Cipta Karya | Anggota |
| 7. | Kepala Sub Bagian Tata Usaha di Balai Diklat PUPR, BPSDM | Anggota |
| 8. | Kepala Sub Bagian Tata Usaha di Balai Jasa Konstruksi dan Balai Pelaksana Pemilihan Jasa Konstruksi, Ditjen Bina Konstruksi | Anggota |
| 9. | Kepala Sub Bagian Tata Usaha di Pusat Penelitian dan Pengembangan, Balitbang | Anggota |

SEKRETARIS JENDERAL
SELAKU
ATASAN PEJABAT PENGELOLA
INFORMASI DAN DOKUMENTASI,

Prof. Anita Firmanti
NIP. 19600615 198703 2001