KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN SUMATERA II

Nomor SOP	337 /SOP/Rb2-2025
Tanggal pembuatan	29 September 2025
Tanggal Revisi	
Tanggal efektif	
Disahkan Oleh	Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sumatera II **Wahyu Adi Satriawan, S.T.** **NIP. 19810512 201012 1 001**
Nama SOP	**Pengaduan Masyarakat Melalui Surat / Email**

Dasar Hukum

1. Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 Tahun 1989 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan Melekat.
2. Undang-Undang Nomor 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 Pemerintahan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
5. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 01 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman.
6. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 01 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman.

Kualifikasi pelaksana

1. Memahami Standar Prosedur Pengaduan Masyarakat melalui email/surat Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sumatera II
2. Memahami tugas dan fungsi unit kerja.
3. Menguasai pengelolaan informasi publik.
4. Mampu membuat laporan
5. Memahami peraturan perundang-undangan berkaitan dengan keterbukaan informasi publik.
6. Memahami tentang ilmu komunikasi yang baik dan jelas.
7. Memahami pelayanan publik.
8. Mampu berkoordinasi dengan pihak lain secara efektif dan efisien.
9. Memiliki responsivitas yang tinggi.

Keterkaitan

1. SOP Pelayanan Informasi Publik

Peralatan/kelengkapan

Komputer/Laptop, ATK, Komputer, Jaringan Internet, Telepon, Berkas / Aplikasi Pengaduan (email / Surat)

Peringatan

1. Pengelolaan pengaduan masyarakat wajib dilakukan oleh setiap penyelenggara negara

Pencatatan dan Pendataan

Disimpan sebagai data elektronik dan manual di BP3KP Sumatera II

Bagan Alur proses

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Pengaduan	Petugas Pelayanan Pengaduan	Pengelola Pengaduan Layanan Publik Unit Kerja	Inspektorat Jeneral	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Menerima pengaduan dari pengadu melalui 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 serta melaporkan rekap pengaduan.					Surat pengaduan/ pertanyaan	2 Hari	Disposisi tindak lanjut	Memeriksa kelengkapan data pengaduan (identitas)
3	Menerima rekap pengaduan dan menelaah pengaduan berdasarkan kewenangan, tugas, dan fungsi di BP3KP Sumatera II.	Selesai	Tidak			Disposisi tindaklanjut	1 Hari	Hasil telaah dan petunjuk penugasan	Jika hasil telaahan bukan merupakan kewenangan dari terlapor (Balai) maka tidak akan ditindaklanjuti dan dikembalikan kepada pelapor
4	Melakukan koordinasi dengan unit kerja sesuai jenis pengaduan dan tugas 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 Rekap laporan pengaduan	Surat tanggapan hasil tindak lanjut yang disampaikan melalui media pengaduan kepada pelapor/pengadu

Medan, 29 September 2025
Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sumatera II

Wahyu Adi Satriawan, S.T.
NIP. 19810512 201012 1 001