

Laporan Penanganan Saran dan Pengaduan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Tahun 2019



KATA PENGANTAR

Pertama-tama puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan YME atas tersusunnya Laporan Penanganan Saran dan Pengaduan di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Tahun 2019.

Laporan ini merupakan laporan hasil penanganan saran dan pengaduan di lingkungan Kementerian PUPR selama satu tahun anggaran, yang meliputi penanganan saran dan pengaduan pada website PU-net serta SP4N-LAPOR! yang dilakukan selama satu tahun di lingkungan Kementerian PUPR tiap bulannya.

Pelaksanaan kegiatan dan pembuatan laporan ini tidak terlepas dari bantuan pihak terkait. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak terkait atas bantuannya dalam rangka pelaksanaan kegiatan ini, sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan lancar sesuai jadwal yang diharapkan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya. Oleh sebab itu kami mengharapkan masukan, kritik dan saran dalam rangka pelaksanaan kegiatan yang sama untuk peningkatan kedepannya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Desember 2019

Tim Penanganan Saran dan Pengaduan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1	
DAFTAR ISI	2	
BAB I	PENDAHULUAN	3
	1.1 Latar Belakang	3
	1.2 Maksud	5
	1.3 Tujuan	5
BAB II	PENANGANAN SARAN DAN PENGADUAN TAHUN 2019	6
BAB III	PENANGANAN SP4N-LAPOR! 2019	7
BAB IV	PENUTUP	12

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Salah satu komitmen untuk peningkatan pelayanan publik adalah dengan memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua Kementerian/Lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel. Untuk meningkatkan pelayanan, masyarakat diupayakan terlibat dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik, serta penyampaian keluhan, pengaduan dan apresiasi. Keterlibatan dan partisipasi masyarakat ini akan mendukung terciptanya *good governance* sesuai amanah reformasi birokrasi.

Layanan publik yang disampaikan kepada masyarakat harus berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, tidak diskriminatif, terbuka, akuntabel, tepat waktu, cepat, mudah dan terjangkau. Karena itu diperlukan sebuah sistem pengelolaan yang dapat menampung saran dan pengaduan dari masyarakat. Pengelolaan pengaduan masyarakat ini bertujuan untuk memastikan setiap pengaduan yang masuk telah mendapat penanganan yang baik serta meningkatkan pelayanan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) kepada masyarakat.

Tanggap dan responsif terhadap pengaduan yang masuk, merupakan bagian yang sangat penting dalam pengelolaan pengaduan. Oleh karena itu, penanganan saran dan pengaduan di Kementerian PUPR telah diatur dalam Peraturan Menteri

PU Nomor: 323/PRT/M/2005 tentang Tata Cara Penanganan Masukan dari Masyarakat di Lingkungan Kementerian PU. Dengan dasar pemikiran tersebut, maka sejak akhir tahun 2006 Kementerian Pekerjaan Umum telah mengembangkan pengelolaan pengaduan masyarakat secara online yang ditangani oleh Pusat Komunikasi Publik (mulai tahun 2015 berubah menjadi Biro Komunikasi Publik). Penyampaian saran dan pengaduan dapat dikirim melalui website Kementerian PUPR pada menu Saran dan Pengaduan di alamat website (www.pu.go.id) dan SP4N-LAPOR! (Laporan Pengaduan Online Rakyat).

Saran dan pengaduan dimaksudkan agar hak masyarakat sebagai konsumen dapat dilindungi. Di lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, penanganan saran dan pengaduan bertujuan untuk memberikan pelayanan cepat tanggap atas keingintahuan masyarakat terhadap pembangunan dan infrastruktur, meningkatkan partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang infrastruktur serta mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang dalam memberikan pelayanan di bidang infrastruktur pekerjaan umum dan perumahan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden No. 73 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dan Peraturan Menteri PANRB No. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik Kementerian/Lembaga, pemerintah daerah dan BUMN di Indonesia wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis elektronik melalui SP4N-LAPOR!.

Jenis pengaduan masyarakat ini dapat berupa informasi aktif terkait informasi/kondisi infrastruktur bidang pekerjaan umum dan perumahan baik dari proses perencanaan, pembangunan dan pengawasan, pelaksanaan pengadaan barang/jasa, penyalahgunaan wewenang aparatur Kementerian, kedisiplinan

pegawai Kementerian PUPR, dan pengaduan masyarakat lainnya sesuai dengan haknya untuk mendapatkan pelayanan Kementerian PUPR.

Selain saran dan Pengaduan melalui website Kementerian PUPR sejak tahun 2013, Kementerian PUPR menjadi salah satu Kementerian yang dilibatkan dalam sistem pengaduan melalui SP4N-LAPOR! Sistem informasi SP4N-LAPOR! merupakan sarana pengaduan pelayanan publik bagi masyarakat yang difasilitasi oleh Kementerian PANRB dan Kantor Staf Presiden. SP4N-LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu dengan 132 Kementerian/Lembaga, 507 Pemerintah Daerah, serta 44 BUMN di Indonesia. Media saran dan pengaduan ini bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. SP4N-LAPOR! menjadi cikal-bakal sistem aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terpadu secara nasional. SP4N-LAPOR! menjadi Aplikasi Umum dan membentuk tim Kelompok Kerja (Pokja) dalam Tim Percepatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Layanan Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri PANRB Nomor 379 Tahun 2019.

Saat ini SP4N-LAPOR! di Kementerian PUPR dikelola oleh Biro Komunikasi Publik dengan status sebagai Pejabat Penghubung dan akan naik statusnya menjadi Admin SP4N-LAPOR!, sehingga seluruh unit organisasi dan pelayanan teknis di Kementerian PUPR statusnya akan menjadi Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR!.

1.2 Maksud

Maksud dari laporan ini adalah melaporkan hasil penanganan saran dan pengaduan baik pada website Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (www.pu.go.id) maupun SP4N-LAPOR! selama tahun 2019.

1.3 Tujuan

Tujuan dari laporan ini adalah:

- a. Mengetahui seberapa besar partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang infrastruktur;
- b. Meningkatkan pelayanan cepat tanggap atas keingintahuan masyarakat terhadap pembangunan dan infrastruktur;
- c. Meningkatkan kinerja Kementerian PUPR dalam memberikan pelayanan di bidang ke-PUPR-an melalui penanganan saran dan pengaduan yang berasal dari *stakeholder*, yakni masyarakat; dan
- d. Melaksanakan pelayanan informasi publik kepada masyarakat sesuai dengan kaidah yang tertuang dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

BAB II

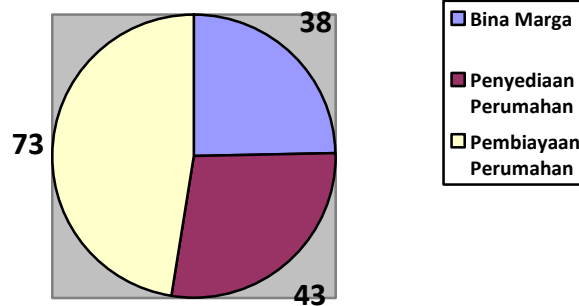
PENANGANAN SARAN DAN PENGADUAN MELALUI WEBSITE KEMENTERIAN PUPR (www.pu.go.id) TAHUN 2019

Pada Tahun 2019 ini, Biro Komunikasi Publik Kementerian PUPR telah melakukan penanganan saran pengaduan pada website Kementerian PUPR (www.pu.go.id) sejumlah 548 laporan. Saran dan pengaduan tersebut paling banyak diterima dari Provinsi DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Jawa Tengah dengan rincian sebanyak 526 (lima ratus dua puluh) atau 96% sudah dijawab dan 22 (dua puluh dua) atau 4% pengaduan masih dalam proses (status per tanggal 29 Januari 2020).

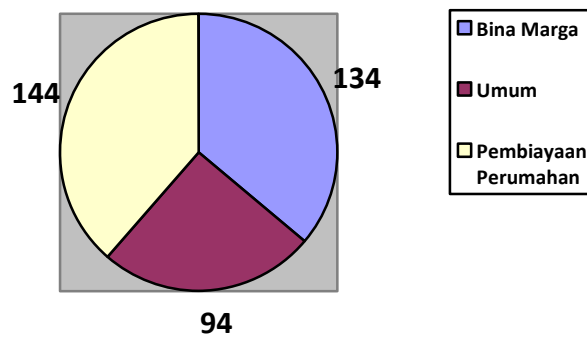
Saran dan pengaduan paling banyak diterima di bulan Maret, yaitu sebanyak 67 (enam puluh tujuh) saran dan pengaduan. Topik saran dan pengaduan yang paling banyak adalah terkait bidang pembiayaan perumahan (rumah subsidi dan dana subsidi bantuan uang muka), bina marga (jalan rusak, dan jalan tol), dan umum yang ditindak lanjuti oleh sekretariat jenderal. Pada bulan Maret juga mendapatkan sebanyak 6 (enam) buah pengaduan yang terindikasi melanggar hukum sehingga secara khusus ditindaklanjuti oleh Inspektorat Jenderal. Dari 67 (enam puluh tujuh) saran dan pengaduan yang telah masuk di bulan Maret, semuanya telah ditindaklanjuti, baik oleh unit organisasi terkait maupun oleh Inspektorat Jenderal.

Terdapat peningkatan sebesar 186% jumlah saran dan pengaduan pada tahun 2019 dari jumlah saran dan pengaduan tahun 2018. Tahun 2018, terdapat 294 dengan pengaduan terbanyak terkait pembiayaan perumahan (kredit kepemilikan rumah, perumahan subsidi, dan dana subsidi bantuan uang muka), penyediaan perumahan (developer yang tidak bertanggung jawab dan permohonan bantuan renovasi rumah), dan bina marga (perbaikan jalan dan jembatan). Saran dan pengaduan tahun 2018 paling banyak diterima dari Provinsi DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Jawa Tengah. Pada tahun 2019 topik saran dan pengaduan terbanyak adalah terkait pembiayaan perumahan (kredit kepemilikan rumah, perumahan subsidi, dan dana subsidi bantuan uang muka), bina marga (perbaikan jalan, jembatan dan jalan tol), dan umum yang ditindak lanjuti oleh Sekretariat Jenderal.

Topik Saran dan Pengaduan Terbanyak Tahun 2018



Topik Saran dan Pengaduan Terbanyak Tahun 2019



Untuk menindaklanjuti saran dan pengaduan selama tahun 2019 membutuhkan rata-rata waktu 7 (tujuh) hari. Pada tahun 2018 membutuhkan rata-rata 10 (sepuluh) hari untuk menindaklanjuti saran dan pengaduan. Lamanya waktu yang dibutuhkan unit organisasi untuk berkoordinasi merupakan salah satu kendala masih terdapatnya saran dan pengaduan tahun 2019 yang belum ditanggapi dan dijawab.

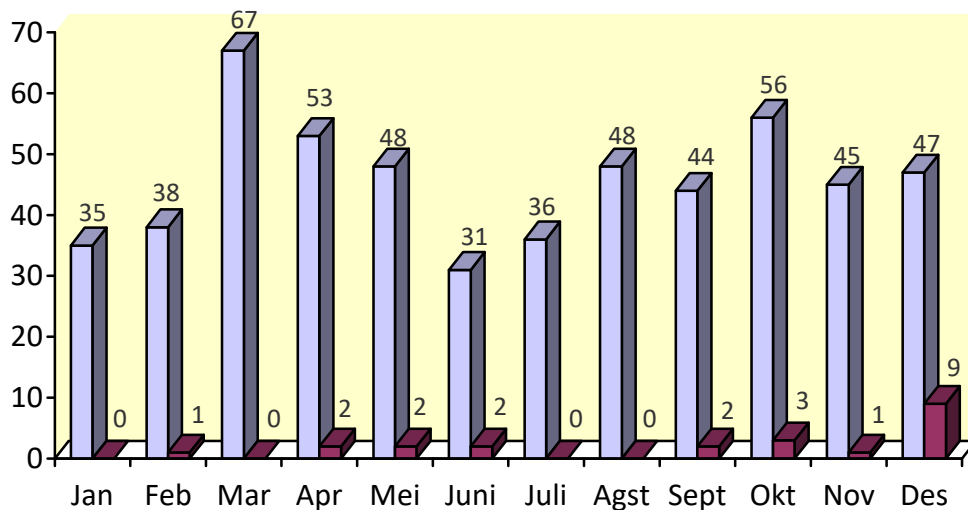
Rekapan jumlah saran dan pengaduan setiap bulannya termuat dalam uraian informasi sebagaimana tabel dan grafik berikut:

**REKAP PENGADUAN MASYARAKAT KEPADA KEMENTERIAN PUPR
JANUARI - DESEMBER 2019**

No.	BULAN	JUMLAH SARAN & PENGADUAN	SUDAH DIJAWAB	BELUM DITANGGAPI
1.	Januari	35	35	0
2.	Februari	38	37	1
3.	Maret	67	67	0
4.	April	53	51	2
5.	Mei	48	46	2
6.	Juni	31	29	2
7.	Juli	36	36	0
8.	Agustus	48	48	0
9.	September	44	42	2
10.	Oktober	56	53	3
11.	November	45	44	1
12.	Desember	47	38	9
TOTAL		548	526	22

Status pertanggal: 29 Januari 2020

■ Jumlah Saran Pengaduan : 548 ■ Jumlah Tunggakan : 22



BAB III

PENANGANAN SARAN DAN PENGADUAN MELALUI MEDIA SP4N-LAPOR! TAHUN 2019

SP4N-LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu dengan 132 Kementerian/Lembaga, 507 Pemerintah Daerah, serta 44 BUMN di Indonesia dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus interaksinya dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik, namun demikian pada masa Pemerintah Presiden Joko Widodo SP4N-LAPOR! berada di bawah pengelolaan dan pengawasan Kementerian PANRB.

Hingga Desember 2019, SP4N-LAPOR! telah digunakan oleh lebih dari 801.257 pengguna, menerima 556.527 laporan dimana rata-rata lebih dari 507 laporan masyarakat per harinya. SP4N-LAPOR! menjadi cikal-bakal sistem aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terpadu secara nasional.

Pihak yang terkait di dalamnya diantaranya:

- Kementerian/Lembaga (melalui pejabat penghubung)
- SKPD di daerah
- BUMN
- Ombudsman (melakukan monitoring pelayanan publik)
- Masyarakat (sebagai pelapor dan kontributor)

Masyarakat umum dapat mengirimkan SP4N-an pada LAPOR! melalui berbagai media, antara lain:

1. Situs www.lapor.go.id;
2. SMS 1708;
3. *Twitter* @lapor1708; dan
4. Aplikasi android.

Alur Kerja Aplikasi SP4N-LAPOR dibagi dalam 3 (tiga) tahap sebagai berikut :

➤ *Pelaporan*

Masyarakat umum dapat mengirimkan laporan pada SP4N-LAPOR! melalui berbagai media termasuk situs <https://www.lapor.go.id/>, SMS 1708, *twitter* @lapor1708, dan juga aplikasi android. Laporan kemudian diverifikasi terlebih dahulu oleh administrator SP4N-LAPOR! untuk kejelasan dan kelengkapan, dan selanjutnya diteruskan ke instansi K/L/D terkait paling lambat 3 hari kerja setelah pelaporan dilakukan.

➤ *Tindak Lanjut Pelaporan*

SP4N-LAPOR! akan mempublikasikan setiap laporan yang sudah diteruskan sekaligus memberikan notifikasi kepada pelapor. Instansi K/L/D diberikan waktu paling lambat 5 hari kerja untuk melakukan koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut dari pelaporan yang diberikan oleh masyarakat umum. Apabila sudah ada rumusan tindak lanjut, maka instansi K/L/D memberikan informasi kepada pelapor pada halaman tindak lanjut laporan.

➤ *Penutupan Laporan*

Laporan dianggap selesai apabila sudah terdapat tindak lanjut dari instansi K/L/D pada laporan, dan telah berjalan 10 hari kerja setelah tindak lanjut dilakukan tanpa adanya balasan dari pelapor maupun administrator SP4N-LAPOR! di halaman tindak lanjut.

Adapun fitur yang ada pada Aplikasi SP4N-LAPOR antara lain:

1. Tracking ID LAPOR! .Tracking ID LAPOR! merupakan sebuah kode unik yang secara otomatis melengkapi setiap laporan yang dipublikasikan pada situs SP4N-LAPOR!. Tracking ID dapat digunakan pengguna untuk melakukan penelusuran atas suatu laporan.
2. Anonim dan Rahasia. Fitur anonim tersedia bagi pelapor untuk merahasiakan identitasnya, sedangkan fitur rahasia dapat digunakan untuk membatasi

akses atas laporan hanya bagi pelapor dan instansi terlapor. Kedua fitur ini dapat digunakan untuk pelaporan isu-isu sensitif dan sangat privat.

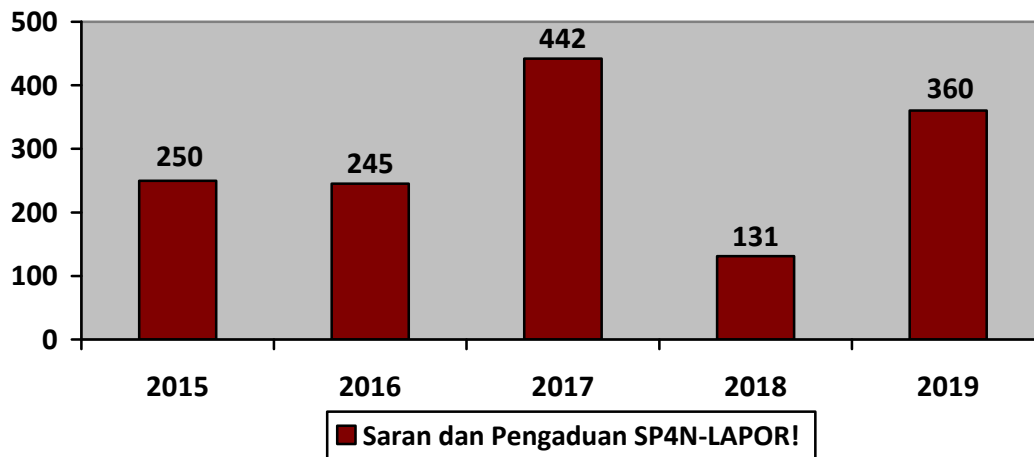
3. Peta dan Kategorisasi. Setiap laporan dapat dilabeli dengan dengan lokasi geografis, topik, status ketuntasan laporan, dan institusi terkait sehingga pemerintah maupun masyarakat dapat memonitor isu dengan berbagai skala dan sudut pandang. Peta SP4N-LAPOR! dipergunakan sebagai pusat informasi banjir pada saat bencana banjir besar Jakarta di tahun 2012 dan 2014 sebagai rujukan dalam rangka penyaluran bantuan kepada para korban.
4. Opini Kebijakan. Fitur ini dapat digunakan oleh instansi pemerintah yang terhubung sebagai sarana jajak pendapat masyarakat. Beberapa jajak pendapat yang telah dilakukan melalui fitur ini diantaranya tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan Rencana Implementasi Kurikulum Baru Pendidikan 2013.

Untuk ditingkat Kementerian/Lembaga telah ditunjuk 2 (dua) orang Admin untuk berkoordinasi dengan Tim SP4N-LAPOR serta Pejabat Penghubung di tingkat Unit Organisasi dan Unit Kerja di lingkungan Kementerian PUPR. Admin bertindak sebagai perwakilan Kementerian/Lembaga dan mendisposisi laporan ke Pejabat Penghubung. Baik Admin maupun Pejabat Penghubung mendapatkan akses berupa *user id* dan *password* aplikasi SP4N-LAPOR, menerima disposisi laporan masyarakat melalui email notifikasi, memberikan respon terkait tindak lanjut atas laporan masyarakat, berkomunikasi secara intensif dengan Tim SP4N-LAPOR baik apabila ada kendala maupun proses tindak lanjut yang terhenti.

Melalui SP4N-LAPOR, masyarakat bukan saja menjadi mudah berinteraksi dengan pemerintah, melainkan juga dapat secara aktif berpartisipasi dalam mengawasi pembangunan dan pelayanan publik. Pada saat bersamaan, pemerintah memiliki sarana untuk menjaring partisipasi masyarakat sekaligus mencari solusi atas permasalahan yang ada yaitu negara hadir di tengah rakyat. Kolaborasi masyarakat dan pemerintah ini diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan secara lebih baik.

Selama tahun 2015 sampai dengan tahun 2019, jumlah laporan yang masuk melalui website <https://www.lapor.go.id>, yang ditujukan kepada Kementerian PUPR dapat disimpulkan sebagai berikut :

STATISTIK PENGADUAN MELALUI SISTEM LAPOR! PERIODE TAHUN 2015 SAMPAI TAHUN 2019



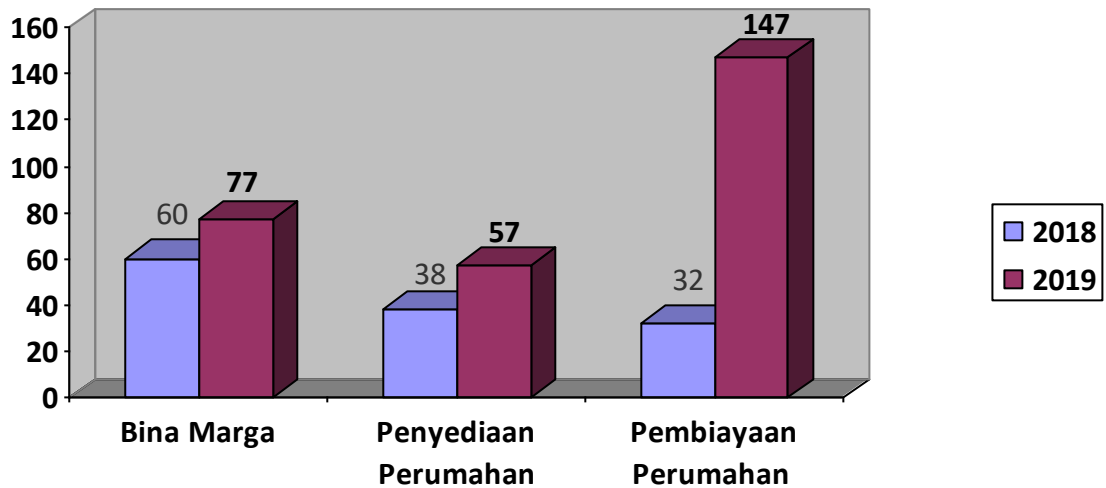
Total pengaduan yang disampaikan melalui media SP4N-LAPOR! pada tahun 2019 sebanyak 360 (tiga ratus enam puluh) pengaduan yang berasal dari Provinsi Sumatera, DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Timur, Jawa Tengah, Kalimantan, Nusa Tenggara Timur, Sulawesi, dan Maluku. Seluruh pengaduan melalui SP4N-LAPOR! sebanyak 360 (tiga ratus enam puluh) berkas pengaduan sudah dijawab.

Topik saran dan pengaduan yang paling banyak di tahun 2019 adalah terkait pembiayaan perumahan (kredit pemilikan rumah, developer perumahan, dan dana subsidi bantuan uang muka, bantuan stimulan perumahan swadaya), bina marga (pembebasan lahan, jalan rusak, jembatan, dan jalan tol), dan penyediaan perumahan (rumah susun dan bantuan rumah). Tahun 2019, jumlah saran dan pengaduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR! paling banyak terdapat di bulan Juli, yaitu sejumlah 59 (lima puluh sembilan) saran dan pengaduan terkait kredit pemilikan rumah dan developer perumahan.

Terdapat peningkatan jumlah saran dan pengaduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR! pada tahun 2019 sebanyak 38,3% dibandingkan jumlah saran dan pengaduan tahun 2018. Saran dan pengaduan melalui media SP4N-LAPOR! tahun

2018 paling banyak diterima dari Provinsi Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Banten. Tahun 2018, terdapat 138 (seratus tiga puluh delapan) dengan pengaduan terbanyak terkait bidang pembiayaan perumahan (kredit pemilikan rumah bersubsidi, rumah subsidi, subsidi bantuan uang muka, developer tidak bertanggung jawab), penyediaan perumahan (bantuan rumah tidak layak huni, developer tidak bertanggung jawab, program bedah rumah), dan bina marga (ganti rugi pembebasan lahan, perbaikan jalan, perbaikan trotoar).

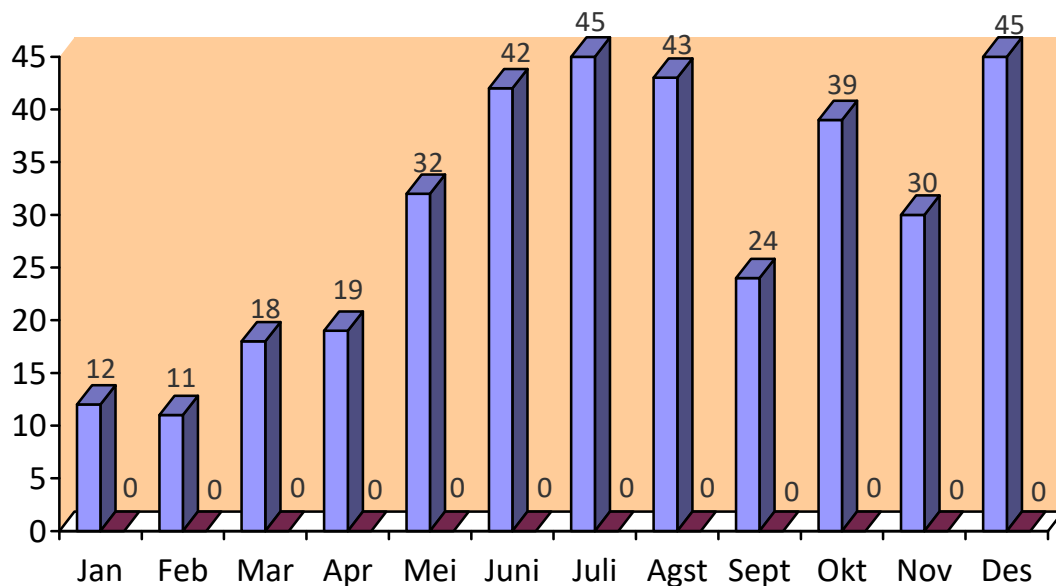
Berikut grafik topik pengaduan terbanyak SP4N-LAPOR! di tahun 2018 dan tahun 2019:



Untuk menindaklanjuti pengaduan dari media SP4N-LAPOR! membutuhkan rata-rata 3 (tiga) hingga 5 (lima) hari. Lamanya waktu unit organisasi untuk berkoordinasi dan sulitnya prosedur untuk mengetahui identitas pengadu anonim yang masuk melalui SP4N-LAPOR! menyebabkan masih terdapat saran dan pengaduan di tahun 2019 yang belum ditanggapi dan dijawab oleh unit organisasi yang terkait.. Rekap jumlah saran dan pengaduan yang masuk melalui media SP4N-LAPOR! tahun 2019 terurai dalam grafik dan tabel sebagai berikut:

STATISTIK REKAP PENGADUAN SP4N-LAPOR TAHUN 2019

■ Jumlah Laporan: 360 ■ Jumlah Tunggakan: 0



**REKAP PENGADUAN MASYARAKAT
KEPADA KEMENTERIAN PUPR MELALUI LAPOR!
JANUARI - DESEMBER 2019**

NO	UNIT ORGANISASI	STATUS PENGADUAN			KETERANGAN
		BELUM	PROSES	SELESAI	
1	Inspektorat Jenderal	0	0	0	
2	Sekretariat Jenderal	0	0	0	
3	Ditjen Sumber Daya Air	0	0	11	
4	Ditjen Bina Marga	0	0	77	
5	Ditjen Cipta Karya	0	0	21	
6	Ditjen Penyediaan Perumahan	0	0	57	
7	Ditjen Bina Konstruksi	0	0	5	
8	Ditjen Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan	0	0	147	
9	BPIW	0	0	1	
10	BALITBANG	0	0	2	
11	BPSDM	0	0	0	
12	BPJT	0	0	39	
13	BPPSPAM	0	0	0	
TOTAL		0	0	360	
TOTAL KESELURUHAN		360			

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil penanganan saran pengaduan pada website Kementerian PUPR (www.pu.go.id) selama tahun 2019 ini, dapat kami simpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah saran dan pengaduan yang masuk di website Kementerian PUPR selama tahun 2019 adalah sebanyak 548 buah, dengan rincian sebagai berikut:
 - Saran dan pengaduan masih dalam proses : 22 laporan
 - Saran dan pengaduan sudah diselesaikan : 526 laporan
2. Sampai dengan saat ini masih terdapat sejumlah saran dan pengaduan yang belum mendapatkan tanggapan, karena masih dalam proses koordinasi dengan unit organisasi Unor yang terkait dengan laporan/pengaduan masyarakat.
3. Waktu yang dibutuhkan oleh unit organisasi terkait untuk memberikan tanggapan terhadap saran dan pengaduan yang masuk bervariasi. Rata-rata membutuhkan waktu selama 7 (tujuh) hari untuk menindaklanjuti saran dan pengaduan. Hal ini disebabkan karena belum adanya standar operasional prosedur yang mengatur tentang prosedur penanganan pengaduan di Kementerian PUPR.
4. Koordinasi antara unit organisasi terkait dengan unit kerja teknis terkait saran dan pengaduan yang masuk membutuhkan waktu yang lama.
5. Aplikasi pengaduan.pu.go.id masih belum tersambung ke unit kerja atau unit pelaksana teknis terkait.

Sementara untuk penanganan SP4N-LAPOR! selama tahun 2019 ini, dapat kami simpulkan sebagai berikut :

1. Jumlah laporan yang masuk ke SP4N-LAPOR! 360 laporan, dengan rincian
 - Selesai : 360 laporan

- Dalam Proses : 0 laporan
 - Belum : 0 laporan
2. Seluruh laporan pengaduan sudah selesai dilakukan tindak lanjut.
 3. Waktu yang dibutuhkan oleh unit organisasi terkait untuk memberikan tanggapan terhadap saran dan pengaduan yang masuk bervariasi. Rata-rata membutuhkan waktu selama 3 (tiga) hingga 5 (lima) hari untuk menindaklanjuti saran dan pengaduan.
 4. Koordinasi antara unit organisasi terkait dengan unit kerja teknis terkait saran dan pengaduan yang masuk membutuhkan waktu yang lama.
 5. Aplikasi SP4N-LAPOR! masih belum tersambung ke unit kerja atau unit pelaksana teknis terkait, karena status Kementerian PUPR masih pada "Pejabat Penghubung".
 6. Sulitnya prosedur untuk mengetahui pengadu anonim yang masuk melalui SP4N-LAPOR! sehingga dapat memakan waktu dalam proses tindak lanjut pengaduan.

B. REKOMENDASI

1. Perlu ada kejelasan terkait penunjukan Unit Kerja yang bertanggung jawab atas penanganan saran dan pengaduan. Dalam Peraturan Menteri PUPR Nomor: 323/PRT/M/2005 tentang Tata Cara Penanganan Masukan dari Masyarakat di Lingkungan Kementerian PUPR, penanganan saran dan pengaduan di bawah lingkup Inspektorat Jenderal, namun saat ini ditangani oleh Biro Komunikasi Publik (Birokompu).
2. Semua pihak harus benar-benar memperhatikan penanganan saran dan pengaduan karena saran dan pengaduan ini merupakan sarana Kementerian PUPR dalam meningkatkan kinerjanya melalui masukan, saran, kritik dari

masyarakat juga untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi sebagaimana yang diamanahkan UU Pelayanan Publik.

3. Perlu adanya SOP khusus terkait pengelolaan pengaduan masyarakat, untuk mengatur batasan waktu tindak lanjut saran dan pengaduan, serta mempermudah dan memperjelas tanggungjawab masing-masing pihak.
4. Perlu adanya *Contact Person* khusus pada masing-masing unit kerja Eselon II guna mempermudah dan mempercepat penanganan saran dan pengaduan baik pada website Kementerian PUPR maupun SP4N-LAPOR!
5. Mereview Peraturan Menteri PU Nomor: 323/PRT/M/2005 tentang Tata Cara Penanganan Masukan dari Masyarakat di Lingkungan Kementerian PU, dinilai perlunya penyesuaian atas peraturan terkait pengelolaan saran dan pengaduan dari Menteri PAN&RB (Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, dan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional).
6. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam koordinasi pengelolaan saran dan pengaduan dengan unit organisasi, unit kerja, maupun unit pelayanan teknis terkait.
7. Meningkatkan kompetensi pengelola saran dan pengaduan baik di unit organisasi, unit kerja, maupun unit pelayanan teknis terkait.
8. Menjadikan laporan saran dan pengaduan tahun 2019 ini sebagai acuan dalam mengelola saran dan pengaduan pada website Kementerian PUPR maupun SP4N-LAPOR! di tahun 2020.