



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
INSPEKTORAT JENDERAL

Jalan Pattimura No. 20, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12110 Telp. (021) 7251539 Fax. (021) 7397792

NOTA DINAS
NOMOR: 51 /ND/IJ/2021

Kepada : 1. Sekretaris Inspektorat Jenderal;
2. Para Inspektur
Dari : Inspektur Jenderal
Hal : Tata Kelola Penanganan Pengaduan Masyarakat
Tanggal : 11 Mei 2021
Lampiran : 2 (dua) lembar

Menindaklanjuti:

1. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, terkait Unit Kepatuhan Intern yang memiliki salah satu fungsi melaksanakan pengendalian kepatuhan intern atas kecurangan termasuk didalamnya pengelolaan pengaduan masyarakat;
2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 323/PRT/M/2005 tentang Tata Cara Penanganan Masukan dari Masyarakat di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum;
3. Surat Edaran Inspektur Jenderal Nomor 03/SE/IJ/2019 tentang Tata Cara Penelitian Awal Pengaduan Masyarakat di Kementerian Umum dan Perumahan Rakyat.

diperlukan penyesuaian tata kelola penanganan pengaduan masyarakat selain melalui WisPU, sebagai berikut:

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat di Inspektorat Jenderal dilakukan dengan:
 - a. Memprioritaskan pengaduan terkait proses pemilihan penyedia barang/jasa yang sedang berlangsung (untuk meminimalisir risiko pemutusan kontrak);
 - b. Memprioritaskan pengaduan yang diminta langsung dari Aparat Penegak Hukum (APH);
 - c. Melibatkan Unit Kepatuhan Intern di Unit Organisasi.
2. Penanganan Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada:
 - a. Menteri PUPR dan/atau Inspektur Jenderal;
 - b. Aparat Penegak Hukum dan/atau ditembuskan ke Menteri dan/atau Inspektorat Jenderal, ditindaklanjuti oleh Inspektorat terkait dan/atau Inspektorat VI sesuai instruksi Inspektur Jenderal;

wajib ditindaklanjuti dengan cara:

- 1) Penyampaian tanggapan kepada Pengadu
 - a) Memberikan tanggapan kepada Pengadu melalui Surat Sekretaris Inspektorat Jenderal paling lambat 2 hari kerja setelah Surat Pengaduan diterima;
 - b) Konsep surat tersebut disusun oleh masing-masing Subbagian Tata Usaha Inspektorat terkait dan berkoordinasi dengan Bagian Hukum, Kepatuhan Intern, dan Komunikasi Publik Sekretariat Inspektorat Jenderal.
- 2) Tindak lanjut atas Substansi Pengaduan
 - a) Penanganan pengaduan dilakukan melalui penelitian awal oleh Inspektorat terkait paling lama 2 hari setelah Surat Tugas diterbitkan;
 - b) Tujuan penelitian awal yaitu untuk memberikan keyakinan yang memadai terkait ada/tidak adanya indikasi penyimpangan terhadap substansi pengaduan;
 - c) Ruang lingkup penelitian awal yaitu sebatas pada penelitian data/dokumen awal yang didapatkan melalui Surat Pengaduan beserta lampirannya, *e-monitoring*, SPSE, LPJK Net, dan lain-lain untuk pendalaman atas:
 - (1) Relevansi dan/atau kelengkapan substansi pengaduan;
 - (2) Penentuan kategori indikasi penyimpangan berdasarkan materi pengaduan.

- d) Dalam hal kesimpulan penelitian awal:
 - (1) Tidak lengkap atau tidak terdapat indikasi penyimpangan, Inspektorat terkait wajib menyusun konsep surat pengantar untuk meneruskan berkas pengaduan kepada Pimpinan Unit Organisasi sebagai bahan pengendalian intern;
 - (2) Tidak relevan, Inspektorat terkait wajib menyusun konsep surat pengantar untuk meneruskan berkas pengaduan kepada Pimpinan Kementerian/Lembaga/Instansi terkait paling lambat 14 hari kalender setelah Surat Pengaduan diterima (Format Nota Dinas sebagaimana terlampir pada Lampiran I);
 - (3) Terdapat indikasi penyimpangan, Inspektorat terkait wajib melakukan Audit dengan Tujuan Tertentu (ADTT) sesuai dengan substansi pengaduan.
 - e) Dalam rangka ADTT, Inspektorat terkait dapat melakukan koordinasi dengan Unit Kepatuhan Intern sebagai berikut:
 - (1) Permintaan telaah atas substansi pengaduan kepada Direktur Kepatuhan Intern/Pimpinan Tinggi Madya (Format Nota Dinas sebagaimana terlampir pada Lampiran II);
 - (2) Keterangan yang didapatkan dari Unit Kepatuhan Intern dapat digunakan sebagai dokumen pendukung dalam melakukan ADTT;
 - f) Dalam hal ADTT penanganan pengaduan berasal dari permintaan APH dan Tim Audit menyimpulkan terdapat kerugian keuangan negara, Tim Audit berkoordinasi dengan Auditi untuk menyelesaikan kerugian keuangan negara tersebut paling lambat 7 hari kerja setelah disampaikannya temuan audit ke auditi dan sebelum dikeluarkannya LHA DTT.
- c. Pimpinan Unit Organisasi/Unit Kerja/UPT/Satuan Kerja dan ditembuskan kepada Inspektorat Jenderal, wajib ditindaklanjuti oleh Inspektorat terkait dengan cara:
- 1) Berkoordinasi dengan Unit Kepatuhan Intern di Unit Organisasi terkait;
 - 2) Melakukan pemantauan atas tindak lanjut terhadap substansi pengaduan kepada tujuan surat;
 - 3) Menyusun Rekapitulasi Hasil Pemantauan Tindak Lanjut Unit Kepatuhan Intern terhadap Surat Pengaduan yang dilakukan pemantauan secara periodik pada minggu ke-4 setiap bulannya dan dituangkan didalam format sebagaimana terlampir pada pada Lampiran IV a Surat Edaran Inspektur Jenderal Nomor 03 Tahun 2019;
3. Pelaksanaan penanganan pengaduan:
- a. Tahap Tender/Seleksi Pemilihan Penyedia Barang/Jasa:
 - 1) Penelitian Awal dilaksanakan oleh Inspektorat Bidang (I s.d IV) sesuai dengan paket bidang dan dibantu oleh Inspektorat V;
 - 2) ADTT oleh Inspektorat V dan dapat dibantu Anggota Timnya dari Inspektorat yang melaksanakan Penelitian Awal.
 - b. Tahap Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa:

Penelitian Awal dan ADTT dilaksanakan oleh Inspektorat Bidang (I s.d IV) sesuai dengan paket bidang;
 - c. Substansi Pengaduan Lainnya (Tindak Pidana Korupsi, Pelanggaran Kode Etik dan Perilaku, Penyalahgunaan Narkoba, Kekerasan Dalam Rumah Tangga, dll)

Penelitian Awal dan ADTT dilaksanakan oleh Inspektorat I s.d VI sesuai dengan instruksi Inspektur Jenderal.

4. Inspektorat terkait wajib melakukan rekonsiliasi data hasil pemantauan penanganan pengaduan bersama dengan Sekretariat Inspektorat Jenderal secara periodik pada minggu ke-1 bulan berikutnya dan Sekretariat Inspektorat Jenderal wajib melaporkan hasilnya kepada Inspektur Jenderal per-triwulan untuk menjadi bahan dasar Laporan Ikhtisar Hasil Penanganan Masukan/Pengaduan Inspektorat Jenderal kepada Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
5. Rekapitulasi Hasil Pemantauan:
 - 1) Penanganan Pengaduan Per Bidang disusun oleh Inspektorat terkait sesuai dengan Format sebagaimana Lampiran IV a Surat Edaran Inspektur Jenderal Nomor 03 Tahun 2019;
 - 2) Penanganan Pengaduan Inspektorat Jenderal disusun oleh Sekretariat Inspektorat Jenderal sesuai dengan Format sebagaimana Lampiran IV b Surat Edaran Inspektur Jenderal Nomor 03 Tahun 2019.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Inspektur Jenderal,



T. Iskandar., MT
NIP. 196408161992031003

Lampiran I Surat Inspektur Jenderal
Nomor : /ND/Ij/2021
Tanggal : Mei 2021



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
INSPEKTORAT JENDERAL

Jalan Pattimura No. 20, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12110 Telp. (021) 7251539 Fax. (021) 7397792

Nomor :
Sifat : Biasa
Lampiran : ... (...) berkas
Hal : ...

Jakarta, ... , ... 2021

Kepada Yth

..... (nama/jabatan yang menandatangani Surat Pengaduan)

di

.....

Menindaklanjuti Surat ... (nama/jabatan yang menandatangani) Nomor ... Tanggal ... Hal/Perihal
.....(d disesuaikan dengan Hal/Perihal Surat Pengaduan), bersama ini disampaikan dengan
hormat pengaduan sebagaimana terlampir untuk dapat ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan
perundang-undangan yang berlaku.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

A.n Inspektur Jenderal
Sekretaris Inspektorat Jenderal,

NIP.

Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian PUPR (sebagai laporan);
2. Inspektur ...;
3. Kepala Bagian Pemantauan dan Evaluasi Tindak Lanjut Laporan Hasil Pengawasan, Set Itjen.

Lampiran II Surat Inspektur Jenderal
Nomor : /ND/Ij/2021
Tanggal : Mei 2021



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
INSPEKTORAT JENDERAL**

Jalan Pattimura No. 20, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12110 Telp. (021) 7251539 Fax. (021) 7397792

NOTA DINAS

Nomor: xxxx/ND/xxxx/20xx

Yth. :
Dari :
Hal :
Tanggal :
Lampiran :

Sehubungan dengan Surat ... (*nama pengadu/nama jabatan*) Tanggal ... Hal ..., bersama ini disampaikan beberapa hal sebagai berikut:

A. Inti Surat

- 1.....
- 2.....
- 3.....

B. Data Umum Permasalahan

.....
.....
.....

C. Permohonan Tindak Lanjut oleh ... (*nama Unit Kerja/Direktorat Pembina Teknis*) dan ... (*nama Unit Kepatuhan Intern*)

Sehubungan dengan adanya ... (*substansi permasalahan pengaduan*) dimohon agar ... (*nama Unit Kerja/Direktorat Pembina Teknis*) dan ... (*nama Unit Kepatuhan Intern*) untuk:

1. Menyampaikan informasi tindak lanjut yang telah dilakukan;
2. Apabila belum ada tindak lanjut agar dilakukan penelitian atas pengaduan sebagaimana pada surat dimaksud sesuai ketentuan yang berlaku dan menyampaikan hasilnya kepada Inspektur Jenderal Kementerian PUPR c.q Inspektorat ... selambat-lambatnya satu minggu setelah nota dinas ini diterima.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Inspektur ...

.....
NIP.....

Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian PUPR (sebagai laporan);
2. Sekretaris Jenderal/Direktur Jenderal/Kepala Badan ...;
3. Sekretaris Inspektorat Jenderal;
4. Inspektur ...



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT INSPEKTORAT JENDERAL

Jalan Pattimura No. 20, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12110 Telp. (021) 7251539 Fax. (021) 7397792

NOTA DINAS NOMOR: /ND/IJ/2021

Kepada : 1. Sekretaris Inspektorat Jenderal;
2. Para Inspektur
Dari : Inspektur Jenderal
Hal : Tata Kelola Penanganan Pengaduan Masyarakat
Tanggal : Mei 2021
Lampiran : 2 (dua) lembar

Menindaklanjuti:

1. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, terkait Unit Kepatuhan Intern yang memiliki salah satu fungsi melaksanakan pengendalian kepatuhan intern atas kecurangan termasuk didalamnya pengelolaan pengaduan masyarakat;
2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 323/PRT/M/2005 tentang Tata Cara Penanganan Masukan dari Masyarakat di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum;
3. Surat Edaran Inspektur Jenderal Nomor 03/SE/IJ/2019 tentang Tata Cara Penelitian Awal Pengaduan Masyarakat di Kementerian Umum dan Perumahan Rakyat.

diperlukan penyesuaian tata kelola penanganan pengaduan masyarakat selain melalui WisPU, sebagai berikut:

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat di Inspektorat Jenderal dilakukan dengan:
 - a. Memprioritaskan pengaduan terkait proses pemilihan penyedia barang/jasa yang sedang berlangsung (untuk meminimalisir risiko pemutusan kontrak);
 - b. Memprioritaskan pengaduan yang diminta langsung dari Aparat Penegak Hukum (APH);
 - c. Melibatkan Unit Kepatuhan Intern di Unit Organisasi.
2. Penanganan Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada:
 - a. Menteri PUPR dan/atau Inspektur Jenderal;
 - b. Aparat Penegak Hukum dan/atau ditembuskan ke Menteri dan/atau Inspektorat Jenderal, ditindaklanjuti oleh Inspektorat terkait dan/atau Inspektorat VI sesuai instruksi Inspektur Jenderal;

wajib ditindaklanjuti dengan cara:

- 1) Penyampaian tanggapan kepada Pengadu
 - a) Memberikan tanggapan kepada Pengadu melalui Surat Sekretaris Inspektorat Jenderal paling lambat 2 hari kerja setelah Surat Pengaduan diterima;
 - b) Konsep surat tersebut disusun oleh masing-masing Subbagian Tata Usaha Inspektorat terkait dan berkoordinasi dengan Bagian Hukum, Kepatuhan Intern, dan Komunikasi Publik Sekretariat Inspektorat Jenderal.
- 2) Tindak lanjut atas Substansi Pengaduan
 - a) Penanganan pengaduan dilakukan melalui penelitian awal oleh Inspektorat terkait paling lama 2 hari setelah Surat Tugas diterbitkan;
 - b) Tujuan penelitian awal yaitu untuk memberikan keyakinan yang memadai terkait ada/tidak adanya indikasi penyimpangan terhadap substansi pengaduan;
 - c) Ruang lingkup penelitian awal yaitu sebatas pada penelitian data/dokumen awal yang didapatkan melalui Surat Pengaduan beserta lampirannya, *e-monitoring*, SPSE, LPJK Net, dan lain-lain untuk pendalaman atas:
 - (1) Relevansi dan/atau kelengkapan substansi pengaduan;
 - (2) Penentuan kategori indikasi penyimpangan berdasarkan materi pengaduan.

- d) Dalam hal kesimpulan penelitian awal:
 - (1) Tidak lengkap atau tidak terdapat indikasi penyimpangan,
Inspektorat terkait wajib menyusun konsep surat pengantar untuk meneruskan berkas pengaduan kepada Pimpinan Unit Organisasi sebagai bahan pengendalian intern;
 - (2) Tidak relevan,
Inspektorat terkait wajib menyusun konsep surat pengantar untuk meneruskan berkas pengaduan kepada Pimpinan Kementerian/Lembaga/Instansi terkait paling lambat 14 hari kalender setelah Surat Pengaduan diterima (Format Nota Dinas sebagaimana terlampir pada Lampiran I);
 - (3) Terdapat indikasi penyimpangan,
Inspektorat terkait wajib melakukan Audit dengan Tujuan Tertentu (ADTT) sesuai dengan substansi pengaduan.
 - e) Dalam rangka ADTT, Inspektorat terkait dapat melakukan koordinasi dengan Unit Kepatuhan Intern sebagai berikut:
 - (1) Permintaan telaah atas substansi pengaduan kepada Direktur Kepatuhan Intern/Pimpinan Tinggi Madya (Format Nota Dinas sebagaimana terlampir pada Lampiran II);
 - (2) Keterangan yang didapatkan dari Unit Kepatuhan Intern dapat digunakan sebagai dokumen pendukung dalam melakukan ADTT;
 - f) Dalam hal ADTT penanganan pengaduan berasal dari permintaan APH dan Tim Audit menyimpulkan terdapat kerugian keuangan negara, Tim Audit berkoordinasi dengan Auditi untuk menyelesaikan kerugian keuangan negara tersebut paling lambat 7 hari kerja setelah disampaikannya temuan audit ke auditi dan sebelum dikeluarkannya LHA DTT.
- c. Pimpinan Unit Organisasi/Unit Kerja/UPT/Satuan Kerja dan ditembuskan kepada Inspektorat Jenderal, wajib ditindaklanjuti oleh Inspektorat terkait dengan cara:
- 1) Berkoordinasi dengan Unit Kepatuhan Intern di Unit Organisasi terkait;
 - 2) Melakukan pemantauan atas tindak lanjut terhadap substansi pengaduan kepada tujuan surat;
 - 3) Menyusun Rekapitulasi Hasil Pemantauan Tindak Lanjut Unit Kepatuhan Intern terhadap Surat Pengaduan yang dilakukan pemantauan secara periodik pada minggu ke-4 setiap bulannya dan dituangkan didalam format sebagaimana terlampir pada pada Lampiran IV a Surat Edaran Inspektur Jenderal Nomor 03 Tahun 2019;
3. Pelaksanaan penanganan pengaduan:
- a. Tahap Tender/Seleksi Pemilihan Penyedia Barang/Jasa:
 - 1) Penelitian Awal dilaksanakan oleh Inspektorat Bidang (I s.d IV) sesuai dengan paket bidang dan dibantu oleh Inspektorat V;
 - 2) ADTT oleh Inspektorat V dan dapat dibantu Anggota Timnya dari Inspektorat yang melaksanakan Penelitian Awal.
 - b. Tahap Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa:
Penelitian Awal dan ADTT dilaksanakan oleh Inspektorat Bidang (I s.d IV) sesuai dengan paket bidang;
 - c. Substansi Pengaduan Lainnya (Tindak Pidana Korupsi, Pelanggaran Kode Etik dan Perilaku, Penyalahgunaan Narkoba, Kekerasan Dalam Rumah Tangga, dll)
Penelitian Awal dan ADTT dilaksanakan oleh Inspektorat I s.d VI sesuai dengan instruksi Inspektur Jenderal.

Lampiran I Surat Inspektur Jenderal
Nomor : /ND/Ij/2021
Tanggal : Mei 2021



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
INSPEKTORAT JENDERAL**

Jalan Pattimura No. 20, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12110 Telp. (021) 7251539 Fax. (021) 7397792

Nomor :
Sifat : Biasa
Lampiran : ... (...) berkas
Hal : ...

Jakarta, ... , ... 2021

Kepada Yth

..... (nama/jabatan yang menandatangani Surat Pengaduan)

di

.....

Menindaklanjuti Surat ... (nama/jabatan yang menandatangani) Nomor ... Tanggal ... Hal/Perihal
.....(d disesuaikan dengan Hal/Perihal Surat Pengaduan), bersama ini disampaikan dengan
hormat pengaduan sebagaimana terlampir untuk dapat ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan
perundang-undangan yang berlaku.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

A.n Inspektur Jenderal
Sekretaris Inspektorat Jenderal,

NIP.

Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian PUPR (sebagai laporan);
2. Inspektur ...;
3. Kepala Bagian Pemantauan dan Evaluasi Tindak Lanjut Laporan Hasil Pengawasan, Set Itjen.

Lampiran II Surat Inspektur Jenderal
Nomor : /ND/lj/2021
Tanggal : Mei 2021



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
INSPEKTORAT JENDERAL**

Jalan Pattimura No. 20, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12110 Telp. (021) 7251539 Fax. (021) 7397792

NOTA DINAS

Nomor: xxxx/ND/xxxx/20xx

Yth. :
Dari :
Hal :
Tanggal :
Lampiran :

Sehubungan dengan Surat ... (*nama pengadu/nama jabatan*) Tanggal ... Hal ..., bersama ini disampaikan beberapa hal sebagai berikut:

A. Inti Surat

- 1.....
- 2.....
- 3.....

B. Data Umum Permasalahan

.....
.....
.....

C. Permohonan Tindak Lanjut oleh ... (*nama Unit Kerja/Direktorat Pembina Teknis*) dan ... (*nama Unit Kepatuhan Intern*)

Sehubungan dengan adanya ... (*substansi permasalahan pengaduan*) dimohon agar ... (*nama Unit Kerja/Direktorat Pembina Teknis*) dan ... (*nama Unit Kepatuhan Intern*) untuk:

1. Menyampaikan informasi tindak lanjut yang telah dilakukan;
2. Apabila belum ada tindak lanjut agar dilakukan penelitian atas pengaduan sebagaimana pada surat dimaksud sesuai ketentuan yang berlaku dan menyampaikan hasilnya kepada Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR c.q Inspektorat ... selambat-lambatnya satu minggu setelah nota dinas ini diterima.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Inspektur ...

.....
NIP....

Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian PUPR (sebagai laporan);
2. Sekretaris Jenderal/Direktur Jenderal/Kepala Badan ...;
3. Sekretaris Inspektorat Jenderal;
4. Inspektur ...