

**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR
BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO**

Jl. Solo-Kartasura Km. 7 Telp/Fax (0271) 716071 Pabelan, Kartasura, Sukoharjo 57162

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO

NOMOR 44/KPTS/An/2024

TENTANG

PENETAPAN TIM PENGELOLA LAYANAN PENGADUAN DAN ASPIRASI MASYARAKAT

BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO

TAHUN ANGGARAN 2024

KEPALA BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO

- MENIMBANG** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan layanan pengaduan dan aspirasi Masyarakat di lingkungan Balai Besar wilayah Sungai Bengawan Solo yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Pengelola Layanan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a tersebut, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo tentang Penetapan Tim Pengelola Layanan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo Tahun Anggaran 2024.

- MENINGAT** :
- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air;
 - c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - e. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2020 tentang Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
 - f. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
 - g. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;

h. Peraturan....

- h. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
- i. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
- j. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Informasi Publik;
- k. Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 184/KPTS/M/2024 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dari dan Dalam Jabatan Administrator di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
- l. Keputusan Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo Nomor 04/KPTS/An/2024 tentang Penugasan dan Penetapan Nama/Kelas Jabatan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo;
- m. Keputusan Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo Nomor 05/KPTS/An/2024 tentang Penugasan dan penetapan Nama/Kelas Jabatan Pegawai Non Aparatur Sipil Negara (NRP) di Lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo;
- n. Keputusan Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo Nomor 41/KPTS/An/2024 tentang Kebijakan dan Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo;
- o. DIPA Satker Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo Tahun Anggaran 2024 Nomor SP DIPA-033.06.1.633872/2024 tanggal 24 November 2023.

MEMUTUSKAN :

- MENETAPKAN :** KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO TENTANG PENETAPAN TIM PENGELOLA LAYANAN PENGADUAN DAN ASPIRASI MASYARAKAT BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO TAHUN ANGGARAN 2024.
- KESATU :** Menetapkan susunan anggota Tim Pengelola Layanan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo Tahun Anggaran 2024 sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA :** Tim Pengelola Layanan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KETIGA :** Prosedur Permohonan Layanan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Keputusan ini.

KEEMPAT....

- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada DIPA Satker Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

TEMBUSAN:

1. Para Kepala Bidang/Bagian di Lingkungan BBWS Bengawan Solo;
2. Yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

DITETAPKAN DI : SUKOHARJO
PADA TANGGAL : 20 MARET 2024

KEPALA BALAI BESAR
WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO,



MARYADI UTAMA, S.T., M.Si.
NIP 196703252002121002

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
 WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO
 Nomor : 44/KPTS/An/2024
 Tanggal : 20 Maret 2024

Susunan Anggota
 Tim Pengelola Layanan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat
 Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo

No	Nama/NIP	Jabatan	Jabatan Dalam Tim
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	<u>Maryadi Utama, S.T., M.Si</u> NIP. 196703252002121002	Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo	Penanggungjawab
2.	<u>Agung Sugiharto, SE., MT</u> NIP. 197807212006041002	Kepala Bagian Umum dan Tata Usaha	Ketua
3.	<u>Prihatmanti Luhuring Tyas, S.E., M.M</u> NIP. 198305062010122001	Ketua Tim Pelaksanaan Urusan Hukum dan Komunikasi Publik	Sekretaris
A. Tim Teknis Penanganan Pengaduan dan Aspirasi Bagian UTU			
1.	<u>Prihatmanti Luhuring Tyas, S.E., M.M</u> NIP. 198305062010122001	Ketua Tim Pelaksanaan Urusan Hukum dan Komunikasi Publik	Koordinator
2.	<u>Yanuar Nur Fajar Putra, S.Kom</u> NIP. 198301042023211012	Pranata Komputer Ahli Pertama	Anggota
B. Tim Teknis Penanganan Pengaduan dan Aspirasi Bidang KPI SDA			
1.	<u>Adiel Putra Wijaya, S.T., M.Eng</u> NIP. 198411282010121005	Ketua Tim Pelaksanaan Urusan Perencanaan Umum	Koordinator
2.	<u>Yanuar Nur Fajar Putra, S.Kom</u> NIP. 198301042023211012	Pranata Komputer Ahli Pertama	Anggota
3.	<u>Laksita Gama Rukmana, S.P</u> NIP. -	Jasa Fasilitator untuk Kegiatan Pengelolaan dan Pembuatan Data dan Informasi SDA	Anggota
C. Tim Teknis Penanganan Pengaduan dan Aspirasi Bidang PJPA			
1.	<u>Hanif Triawan Kusuma, S.TP., M.T</u> NIP. 198411252008121001	Ketua Tim Pelaksana Urusan Pengendalian Pelaksanaan Irigasi dan Rawa	Koordinator
2.	<u>Rury Septiani, S.T</u> NIP. 198809052018022001	Analisis Pengelolaan SDA	Anggota
3.	<u>Muhammad Fadhlur Rochman, S.T</u> NIP. 199612262023211006	Teknik Pengairan Ahli Pertama	Anggota

No	Nama/NIP	Jabatan	Jabatan Dalam Tim
(1)	(2)	(3)	(4)
D. Tim Teknis Penanganan Pengaduan dan Aspirasi Bidang PJSA			
1.	<u>Winda Agustin, S.T</u> NIP. 198808182010122005	Ketua Tim Pelaksana Urusan Pengendalian Pelaksanaan Bendungan dan Danau	Koordinator
2.	<u>Fanny Aliza Savitri, S.T., M.T</u> NIP. 199503092018022002	Teknik Pengairan Ahli Pertama	Anggota
3.	<u>Faisal Rahman Fahrudin, S.T</u> NIP. 199401082023211008	Teknik Pengairan Ahli Pertama	Anggota
E. Tim Teknis Penanganan Pengaduan dan Aspirasi Bidang OP			
1.	<u>Santosa, S.ST, M.T</u> NIP. 196806041995021001	Ketua Tim Pelaksanaan Urusan Pelaksanaan Operasi dan Pemeliharaan SDA	Koordinator
2.	<u>Ari Kumalasari MP, S.H</u> NRP. C08051984092018001	Pengadministrasi Umum	Anggota
F. Tim Admin Sistem Informasi Layanan Pengaduan dan Aspirasi			
1.	<u>Yanuar Nur Fajar Putra, S.Kom</u> NIP. 198301042023211012	Pranata Komputer Ahli Pertama	Koordinator Admin merangkap Admin SP4N LAPOR!
2.	<u>Laksita Gama Rukmana, S.P</u> NIP. -	Jasa Fasilitator untuk Kegiatan Pengelolaan dan Pembuatan Data dan Informasi SDA	Admin LaporGub! dan LARAS (Layanan Pengaduan dan Aspirasi BBWSBS)
3.	<u>Ratu Budhi Sejati, S.I.Kom</u> NIP. -	Tenaga Jurnalistik	Admin ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta)

KEPALA BALAI BESAR
WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO,



MARYADI UTAMA, S.T., M.Si.
NIP. 196703252002121002

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO
Nomor : 44/KPTS/An/2024
Tanggal : 20 Maret 2024

Tugas dan Tanggung Jawab
Tim Pengelola Layanan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat
Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo

1. Penanggungjawab, bertugas dan bertanggung jawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan serta menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan pengelolaan layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat.
2. Ketua, bertugas dan bertanggung jawab dalam:
 - a. Merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pengelolaan layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat;
 - b. Menerima laporan pengaduan dan aspirasi masyarakat dari kanal dan/atau media pengaduan dan aspirasi baik secara online, surat dan/atau datang langsung;
 - c. Menanggapi pengaduan dan aspirasi masyarakat;
 - d. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja tim pengelola pengaduan dan aspirasi masyarakat; dan
 - e. Menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan dan aspirasi secara berkala kepada pimpinan.
3. Sekretaris, bertugas dan bertanggung jawab dalam:
 - a. Mencatat permohonan pengaduan dan aspirasi masyarakat yang diterima;
 - b. Menyiapkan rekapitulasi pengelolaan layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat secara berkala;
 - c. Melakukan koordinasi dengan masing-masing Koordinator sesuai dengan isi pengaduan dan aspirasi masyarakat;
 - d. Menyiapkan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala; dan
 - e. Menyiapkan laporan laporan pengelolaan layanan pengaduan dan aspirasi secara berkala untuk disampaikan kepada Ketua.
4. Koordinator, bertugas dan bertanggung jawab dalam:
 - a. Menerima pengaduan dan aspirasi masyarakat yang diterima;
 - b. Menyiapkan konsep tanggapan pengaduan dan aspirasi masyarakat berdasarkan hasil koordinasi; dan
 - c. Menyampaikan tanggapan pengaduan dan aspirasi masyarakat kepada Sekretaris dan Admin untuk disampaikan kepada Pengguna Layanan.
5. Admin, bertugas dan bertanggung jawab dalam:
 - a. Menerima dan mencatat pengaduan dan aspirasi masyarakat yang diterima melalui media dan/atau kanal pengaduan dan aspirasi yang dikelola;
 - b. Menyampaikan pengaduan dan aspirasi masyarakat kepada Sekretaris serta meneruskan kepada Koordinator sesuai dengan isi pengaduan dan aspirasi;
 - c. Melakukan pemantauan proses pelaksanaan dari awal pengaduan dan aspirasi masyarakat diterima sampai dengan tanggapan berdasarkan SOP;

- d. Menyiapkan hasil konsolidasi hasil evaluasi pengelolaan layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat secara berkala meliputi jumlah, jenis, serta proses penyelesaiannya berdasarkan SOP; dan
- e. Menyiapkan dan menyusun rekapitulasi pengelolaan layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat secara berkala untuk disampaikan kepada Sekretaris.

KEPALA BALAI BESAR
WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO,

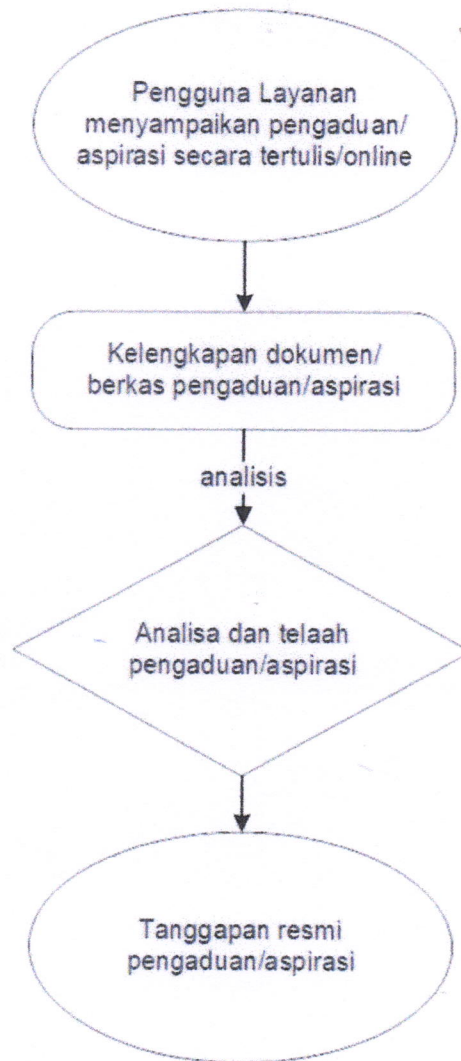


MARYADI UTAMA, S.T., M.Si.
NIP. 196703252002121002

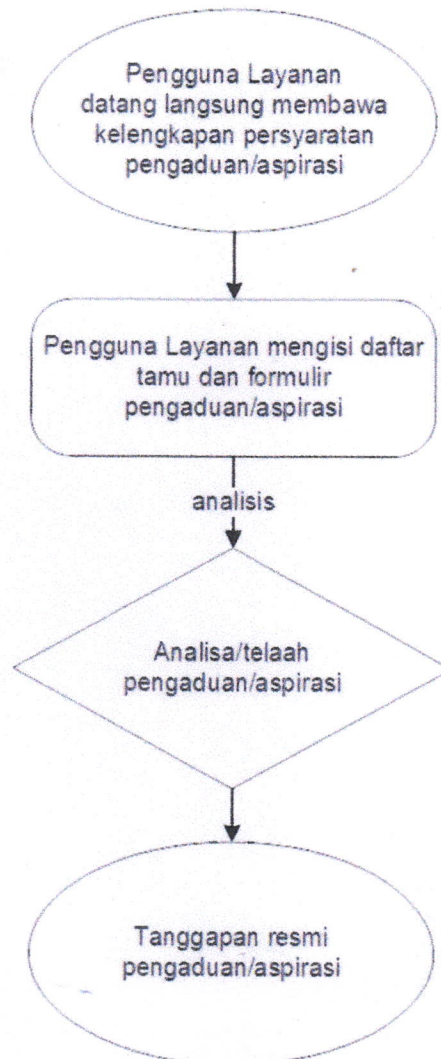
LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO
Nomor : 44/KPTS/An/2024
Tanggal : 20 Maret 2024

Prosedur Permohonan Layanan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat
Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo

1. Permohonan Layanan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat secara online



2. Permohonan Layanan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat secara dan/atau dengan datang langsung



Jangka waktu pelayanan:

Surat jawaban/tanggapan pengaduan dan aspirasi Masyarakat akan disampaikan mengacu pada SOP masing-masing kanal atau media yang digunakan oleh Pengguna Layanan, yaitu:

a. LARAS/surat/datang langsung

- 1) apabila pengaduan dapat ditindaklanjuti langsung maka aduan/aspirasi akan diselesaikan maksimal 4 (empat) hari kerja sejak aduan diterima
- 2) apabila pengaduan bersifat teknis dan perlu koordinasi dengan unit kerja maka aduan akan diselesaikan maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak aduan/aspirasi diterima

b. SP4N LAPOR!

- 1) kategori pengaduan tidak berkadar pengawasan maksimal 14 (empat belas) hari kerja
- 2) kategori pengaduan berkadar pengawasan maksimal 60 (enampuluh) hari kerja;

c. LapoGub!

maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak surat pengaduan/aspirasi diterima.

d. ULAS

- 1) kategori sangat responsif, jika aduan/aspirasi ditanggapi dalam 1 (satu) hari kerja
- 2) kategori tepat waktu, bila jika aduan/aspirasi ditanggapi dalam 2 (dua) hari kerja
- 3) kategori terlambat, jika aduan/aspirasi ditanggapi dalam 3 (tiga) hari kerja
- 4) kategori sangat terlambat, jika aduan/aspirasi ditanggapi melebihi waktu kategori yang lain

KEPALA BALAI BESAR
WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO,



MARYADI UTAMA, S.T., M.Si.
NIP. 196703252002121002