



PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Alamat: Jl. Brigjend. H. Hasan Basry Km.04 Bitahan Rantau Kode Pos 71154

Kabupaten Tapin – Kalimantan Selatan

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN TAPIN
NOMOR : 17 TAHUN 2026

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK SERTA MEKANISME PERGANTIAN PERSONEL PENGELOLA PENGADUAN
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN TAPIN

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Pembentukan Tim dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tapin.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin, dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038;

3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;

5. 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 Indonesia Nomor 5357);

6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dengan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

- 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 10. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
- 11. Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 05 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tapin, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 09 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 05 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tapin;
- 12. Peraturan Bupati Tapin Nomor 31 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tapin

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :
KESATU : Membentuk TIM DAN MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SERTA MEKANISME PERGANTIAN PERSONEL PENGELOLA PENGADUAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN TAPIN dengan susunan sebagai berikut:

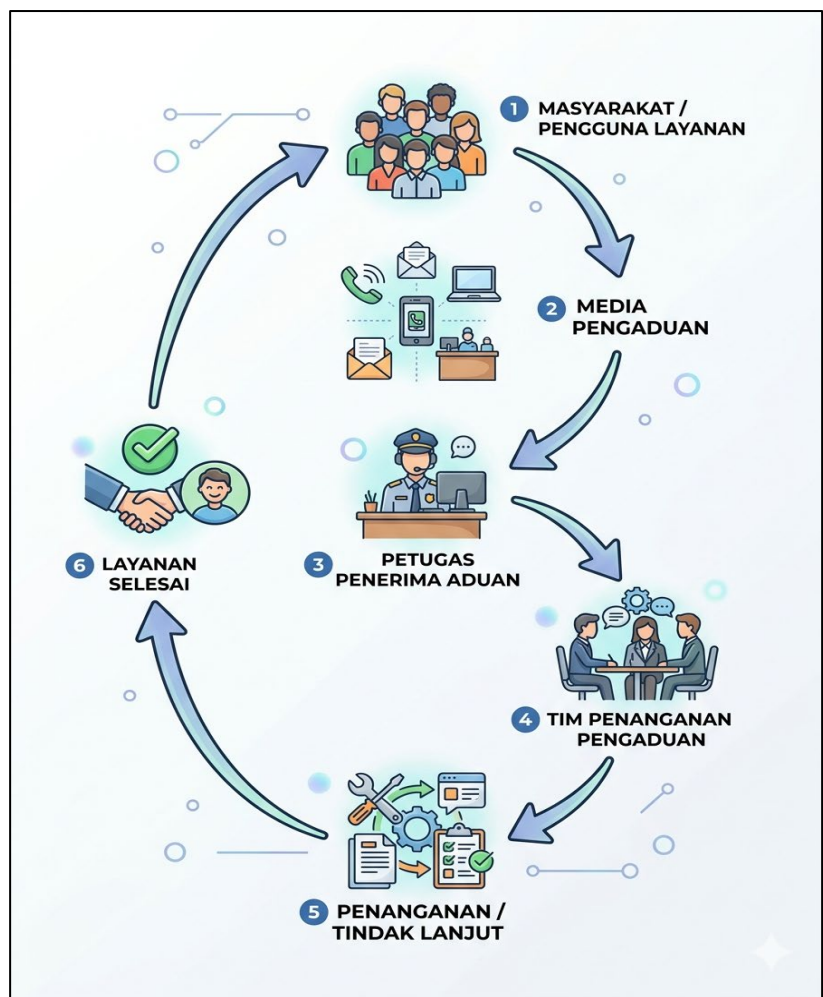
No	Jabatan	Kedudukan dalam Tim
1	Kepala Dinas	Pembina
2	Sekretaris	Pengarah
3	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Ketua Tim
4	Staf/JFU Sekretariat	Anggota
5	Staf/JFU Bidang Bina Marga	Anggota
6	Staf/JFU Bidang Sumber Daya Air	Anggota
7	Staf/JFU Bidang Cipta Karya	Anggota
8	Staf/JFU Bidang Tata Ruang dan PID	Anggota
9	Staf/JFU Bidang Jasa Konstruksi	Anggota
10	Staf/JFU UPTD	Anggota

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1. Pembina
 - a. Memberikan arahan dan kebijakan umum dalam penyelenggaraan layanan pengaduan masyarakat;
 - b. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. Memberikan arahan strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 2. Pengarah
 - a. Memberikan arahan teknis dan administratif kepada Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;

- b. Melakukan koordinasi antar unit kerja terkait tindak lanjut pengaduan;
 - c. Mengevaluasi pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat secara berkala.
3. Ketua Tim
 - a. Mengkoordinasikan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - b. Mengendalikan penerimaan, pencatatan, verifikasi, disposisi, dan tindak lanjut pengaduan;
 - c. Menyusun laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - d. Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penyelesaian pengaduan.
4. Anggota
 - a. Menerima dan mencatat pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media pengaduan;
 - b. Melakukan verifikasi dan klasifikasi pengaduan;
 - c. Menyampaikan pengaduan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti;
 - d. Melakukan pemantauan penyelesaian pengaduan;
 - e. Mengelola administrasi, dokumentasi, dan arsip pengaduan;
 - f. Menyusun data dan laporan pengaduan secara berkala.

KETIGA : Mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah sebagai berikut:



KEEMPAT

Mekanisme/prosedur pergantian personel pengaduan adalah sebagai berikut:

- a. Pemohon membuat surat permohonan pergantian personel pejabat pengelola pengaduan atas persetujuan Ketua Pengaduan.
- b. Ketua meninjau dan menandatangani surat permohonan pergantian personel yang telah diajukan. Jika tidak sesuai, berkas akan dikembalikan untuk direvisi; jika sesuai, proses berlanjut.
- c. Pengadministrasi mencatat surat masuk, mengarsipkan, serta mendistribusikan/mendisposisikan surat ke pihak terkait.
- d. Kepala Dinas mengevaluasi surat permohonan, menentukan personel pengganti yang dinilai tepat, serta melakukan koordinasi kembali dengan Ketua Pengaduan untuk mematangkan penetapan pengganti.
- e. Pengadministrasi membuat surat resmi Berita Acara Serah Terima Tugas (BAST) untuk serah terima tanggung jawab jabatan pengaduan dari personel lama ke personel baru.
- f. Kepala Dinas beserta pihak terkait melaksanakan proses pergantian personel secara resmi dan sah berdasarkan seluruh dokumen pendukung yang telah ditandatangani.

KELIMA

: Pengaduan dari masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan/ melalui sarana sebagai berikut:

- a. SMS/WA : 081140002450
- b. Email : humasputapinkab@gmail.com
- c. Website : pupr.profile.tapinkab.go.id
- d. Media Sosial : Instagram (dpuprtapin)
- e. LAPOP SP4N : www.lapor.go.id
- f. Google Form : <https://bit.ly/formpengaduan-DPUPRTapin>

KEENAM

: Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

Ditetapkan di Rantau
Pada Tanggal : 01 Maret 2026

Kepala DPUPR Kab. Tapin



H. YUSTAN AZIDIN, S.T., M.T
Perbina Utama Muda (IV/c)
NIP/19690110 199603 1 005