



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS

DINAS PEKERJAAN UMUM

Jl. Jend. Gatot Subroto No. III - 5 PURWOKERTO 53116

Telp. (0281) 637038 Fax. (0281) 638027

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM

KABUPATEN BANYUMAS

NOMOR 050/00130/2023

TENTANG

**TIM PENGELOLA PENGADUAN DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN ANGGARAN 2023**

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM

KABUPATEN BANYUMAS,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Banyumas, perlu dilakukan pengelolaan aduan masyarakat secara cepat, tepat, dan terkoordinasi;
- b. bahwa untuk menjamin kelancaran dan kepastian penanganan pengaduan masyarakat baik melalui media elektronik maupun non-elektronik, perlu membentuk Tim Pengelola Pengaduan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Banyumas;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Banyumas tentang Tim Pengelola Pengaduan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Banyumas Tahun Anggaran 2023;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Undang-undang (UU) No. 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 76);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas (Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2016 Nomor 1 Seri D);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2022 Nomor 16) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas (Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2019 Nomor 7);
12. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 60 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas (Berita Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2017 Nomor 60);
13. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 100 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Banyumas (Berita Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2021 Nomor 101).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Banyumas dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Tim Pengelola Pengaduan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Banyumas sebagaimana yang dimaksud pada diktum KESATU antara lain sebagai berikut :
- menerima, mencatat, dan mendokumentasikan seluruh pengaduan, aspirasi, saran, maupun permintaan informasi dari masyarakat yang masuk melalui seluruh saluran resmi;
 - melakukan pemeriksaan kelengkapan identitas/substansi aduan, memilah aduan berdasarkan kewenangan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Banyumas, serta mengklasifikasikan jenis aduan;
 - mengkaji isi aduan, melakukan koordinasi teknis internal, dan memfasilitasi peninjauan/pemeriksaan lokasi untuk mendapatkan fakta teknis yang akurat terkait kondisi riil di lapangan;
 - merumuskan rekomendasi atau keputusan tindakan perbaikan, baik berupa penanganan langsung, pengusulan ke dalam program pemeliharaan berkala, maupun pemberian tanggapan penjelasan normatif;
 - menyusun dan menyampaikan balasan resmi atau pembaruan status penanganan kepada pelapor/masyarakat secara transparan, santun, dan tepat waktu sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) pengaduan;
 - melakukan pemantauan secara terus-menerus terhadap aduan yang sedang diproses oleh unit/bidang teknis terkait guna memastikan tidak terjadi penundaan berlarut;
 - mengelola basis data pengaduan secara tertib, mengevaluasi tren masalah pengaduan masyarakat sebagai masukan perbaikan kinerja DPU, serta menyusun laporan rekapitulasi penanganan pengaduan secara berkala kepada Kepala Dinas dan Pemerintah Daerah.
- KETIGA : Tim Pengelola Pengaduan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Banyumas bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Banyumas;
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPPA) kegiatan terkait pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Banyumas Tahun Anggaran 2023.

KELIMA

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Purwokerto
pada tanggal 02 Januari 2023

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
KABUPATEN BANYUMAS,



KRESNAWAN WAHYU KRISTOYO

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten
Banyumas tentang Tim Pengelola Pengaduan Dinas
Pekerjaan Umum kabupaten Banyumas Tahun Anggaran
2023

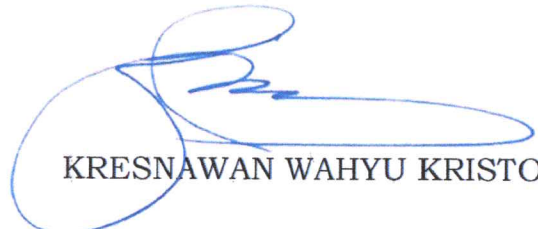
Nomor : 050/00130/2023
Tanggal : 02 Januari 2023

SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN BANYUMAS TAHUN ANGGARAN 2023

NO	NAMA/NIP	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN PADA TIM	JENIS LAYANAN
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Kresnawan wahyu Kristoyo, S.T., M.Si. / NIP. 19671229 199002 1 002	Kepala Dinas	Penanggung jawab Pengelola Pengaduan	
2.	Widodo Sugiri, S.T. / NIP. 19710610 200312 1 005	Sekretaris Dinas	Ketua Pengelola Pengaduan	
3.	Taryono, S.T. / NIP. 19660416 198903 1 012	Kepala Bidang Perencanaan Dan Pembangunan Jalan	Koordinator Penanganan Pengaduan	
4.	Riyatno, S.T. / NIP. 19680616 199003 1 008	Kepala Bidang Pemeliharaan Dan Monitoring Evaluasi Jalan	Koordinator Penanganan Pengaduan	
5.	Hery Jatmiko, S.T. / NIP. 19720218 200501 1 006	Kepala Bidang Sumber Daya Air Dan Irigasi	Koordinator Penanganan Pengaduan	
6.	Ari Sukraningrum, S.T., M.A.P./ NIP. 19730316 200312 2 004	Kepala Bidang Drainase Dan Bina Jasa Konstruksi	Koordinator Penanganan Pengaduan	
7.	Imam Wibowo , S.T. / NIP. 19801116 200502 1 005	Kepala Bidang Penaataan Bangunan	Koordinator Penanganan Pengaduan	

8.	Moechamad Iqbal Chanani, S.T. / NIP. 19761220 200801 1 007	Kepala Laboratorium Konstruksi dan Peralatan	Koordinator Penanganan Pengaduan	
9.	Akhmad Mukti, S.T. / NIP. 19771109 201001 1 014	Analisis Jalan Dan Jembatan	Staff Pengaduan	Petugas Pengaduan Bidang Perencanaan Dan Pembangunan Jalan
10.	Agus Waluyo, S.T. NIP. 19670801 200701 1 020	Pengawas Jalan Dan Jembatan	Staff Pengaduan	Staff Pengaduan Bidang Pemeliharaan Dan Monitoring Evaluasi Jalan
11.	Jupriyanto, S.T. NIP. 19760430 200501 1 008	Analisis Sumber Daya Air	Staff Pengaduan	Petugas Pengaduan Bidang Sumber Daya Air Dan Irigasi
12.	Heri Subyantoro, S.T. / NIP. 19710320 200701 1 013	Analisis Pengelolaan Sumber Daya Air	Staff Pengaduan	Petugas Pengaduan Bidang Drainase Dan Bina Jasa Konstruksi
13.	Inen Pitomo, S.T. / NIP. 19840703 201001 1 021	Teknik Tata Bangunan Dan Perumahan Muda	Staff Pengaduan	Petugas Pengaduan Bidang Penaataan Bangunan
14.	Setia Ega Safitri, S.T. / NIP. 19990122 202203 2 010	Penguji Laboratorium Tanah, Aspal, Dan Beton	Staff Pengaduan	Petugas Pengaduan UPTD Laboratorium Konstruksi Dan Peralatan

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
KABUPATEN BANYUMAS,


KRESNAWAN WAHYU KRISTOYO

Lampiran II :Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Banyumas tentang Tim Pengelola Pengaduan Dinas Pekerjaan Umum kabupaten Banyumas Tahun Anggaran 2023

Nomor :050/00130/2023

Tanggal :02 Januari 2023

PENJABARAN TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN BANYUMAS

1. Penanggung jawab Pengelola Pengaduan

- a. Tugas : Memimpin, mengarahkan, menetapkan kebijakan strategis, dan mengendalikan seluruh aktivitas pengelolaan aduan masyarakat di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Banyumas.
- b. Fungsi : 1) Perumusan kebijakan teknis operasional penanganan aduan masyarakat bidang pekerjaan umum. Pembinaan dan pengendalian pelaksanaan standar pelayanan, maklumat pelayanan, serta pengelolaan aduan;
2) Pengawasan tingkat tinggi (*high-level supervision*) dan evaluasi atas efektivitas penyelesaian aduan.
3) Pengambilan keputusan akhir atas aduan yang bersifat strategis, kompleks, atau berpotensi menimbulkan sengketa hukum dan publik.
- c. Tanggung Jawab : Bertanggung jawab i atas ketercapaian Standar Pelayanan Minimum (SPM) dan keberhasilan penyelesaian aduan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum kepada Bupati Banyumas.

2. Ketua Pengelola Pengaduan

- a. Tugas : Mengoordinasikan, memantau, mensinkronisasikan, dan mengendalikan operasional penanganan serta tindak lanjut aduan masyarakat antarbidang dan UPTD.
- b. Fungsi : 1) Pengoordinasian distribusi aduan kepada Penelaah Aduan sesuai substansi kewenangan teknis;
2) Pengendalian alur kerja (*workflow*) dan pemantauan batas waktu penyelesaian aduan;
3) Pelaksanaan evaluasi penanganan aduan secara berkala maupun insidental.
- c. Tanggung Jawab : Memastikan kelancaran proses mitigasi resiko dan penyelesaian penanganan aduan tepat waktu

sebelum melewati batas waktu toleransi pelayanan publik yang ditetapkan undang-undang.

3. Koordinator Penanganan Pengaduan

- a. Tugas : Melakukan penelaahan teknis, pemeriksaan kelaikan/lapangan, perumusan formulasi tindak lanjut, dan penyusunan jawaban substansi aduan sesuai dengan bidang tugas dan kewenangan operasional masing-masing.
- b. Fungsi :
 - 1) Analisis kaji cepat teknis (*field audit/technical assessment*) atas aduan masyarakat yang diteruskan oleh Sekretaris/Ketua;
 - 2) Perumusan rekomendasi penanganan teknis/fisik di lapangan atau tindakan administratif penyelesaian masalah;
 - 3) Penyusunan substansi narasi jawaban aduan resmi dan pelaporan hasil tindak lanjut fisik/operasional di lapangan.
- c. Tanggung Jawab : Memastikan kebenaran, keshahihan teknis, mutu perbaikan/tindak lanjut di lapangan, dan ketepatan substansi jawaban atas aduan yang berada di bawah lingkup kewenangan bidang atau UPTD-nya.

4. Staff Pengaduan

- a. Tugas : Menerima, melayani, mencatat, dan memberikan respon awal atas aduan masyarakat yang disampaikan melalui meja pelayanan langsung, telepon, media elektronik, maupun aplikasi pengaduan terintegrasi.
- b. Fungsi :
 - 1) Penerimaan dan pencatatan awal identitas serta ringkasan kronologi aduan pelapor secara ramah dan komunikatif;
 - 2) Penjelasan prosedur dan alur penanganan aduan kepada masyarakat/pelapor.
 - 3) Penginputan perkembangan status penanganan aduan pada sistem database aduan;
 - 4) Pendokumentasian fisik dan digital (*before and after*) berkas tindak lanjut aduan.
 - 5) Pengiriman draf balasan aduan kepada pelapor atau pembaruan status pada aplikasi kanal aduan.
- c. Tanggung Jawab : Menjaga standar mutu pelayanan interpersonal, ketepatan pencatatan data aduan awal, dan penerusan aduan pada hari kerja yang sama, serta memastikan keakuratan data statistik aduan, riwayat

pelacakan (*log history*), dan ketersediaan bukti dokumentasi fisik/digital atas penyelesaian setiap aduan.

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
KABUPATEN BANYUMAS,



KRESNAWAN WAHYU KRISTOYO