



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
DINAS PEKERJAAN UMUM

Jl. Jend. Gatot Subroto No. III-5 Purwokerto, Banyumas, Jawa Tengah Kode Pos 53114

Telp.(0281) 637038, Faksimile (0281) 638027

Laman : dpu.banyumaskab.go.id, Pos-el : dpu@banyumaskab.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
KABUPATEN BANYUMAS

NOMOR 100.3.4.4/00313/2026

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN ANGGARAN 2025

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 2026;
- 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 Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023

- nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
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) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 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 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 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) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 8 Tahun 2025 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas (Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2025 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 108);
 11. 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);
12. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 88 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Banyumas (Berita Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2025 Nomor 89);
 13. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 101 Tahun 2025 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2026 (Berita Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2025 Nomor 102).

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 :

- a. menerima, mencatat, dan mendokumentasikan seluruh pengaduan, aspirasi, saran, maupun permintaan informasi dari masyarakat yang masuk melalui seluruh saluran resmi;
- b. melakukan pemeriksaan kelengkapan identitas/substansi aduan, memilah aduan berdasarkan kewenangan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Banyumas, serta mengklasifikasikan jenis aduan;
- c. mengkaji isi aduan, melakukan koordinasi teknis internal, dan memfasilitasi peninjauan/pemeriksaan lokasi untuk mendapatkan fakta teknis yang akurat terkait kondisi riil di lapangan;
- d. merumuskan rekomendasi atau keputusan tindakan perbaikan, baik berupa penanganan langsung, pengusulan ke dalam program pemeliharaan berkala, maupun pemberian tanggapan penjelasan normatif;
- e. menyusun dan menyampaikan balasan resmi atau pembaruan status penanganan kepada pelapor/masyarakat secara transparan, santun, dan tepat waktu sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) pengaduan;
- f. melakukan pemantauan secara terus-menerus terhadap aduan yang sedang diproses oleh unit/bidang teknis terkait guna memastikan tidak terjadi penundaan berlarut;
- g. mengelola basis data pengaduan secara tertib, mengevaluasi tren masalah pengaduan masyarakat sebagai

masukannya 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 2026.
- 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 05 Januari 2026

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
2026

Nomor : 100.3.4.4/00313/2026
Tanggal : 05 Januari 2026

SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN

DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN BANYUMAS TAHUN ANGGARAN 2026

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.	Khelmy Tibyani, S.T., M.T. / NIP. 19750113 200312 1 004	Sekretaris Dinas	Ketua Pengelola Pengaduan	
3	Imam Suroso, S.E. / NIP. 19680913 200801 1 004	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Sekretaris Pengelola Pengaduan	
4.	Ari Sukraningrum, S.T., MAP. / NIP. 19730316 200312 2 004	Kepala Bidang Sumber Daya Air, Air Limbah dan Air Minum	Koordinator Penanganan Pengaduan	
5.	Rusli Kurnia, S.T. / NIP. 19750304 201001 1 012	Kepala Bidang Jalan dan Drainase	Koordinator Penanganan Pengaduan	
6.	Kiki Nofisnu, S.T. / NIP. 19771109 201001 1 014	Kepala Bidang Bangunan Gedung, Penataan Bangunan dan Lingkungannya, Permukiman dan Persampahan	Koordinator Penanganan Pengaduan	
7.	Muhammad Abdulah Tsani, S.T., M.T / NIP. 19810410 200903 1 003	Kepala Bidang Penataan Ruang dan Jasa Konstruksi	Koordinator Penanganan Pengaduan	
8.	Moechamad Iqbal Chanani, S.T. / NIP. 19761220 200801 1 007	Kepala UPTD Laboratorium Konstruksi dan Peralatan	Koordinator Penanganan Pengaduan	
9.	Sutaryo, S.E. / NIP. 19710223 200710 1 007	Kepala Bidang Jalan dan Drainase	Koordinator Penanganan Pengaduan	

10.	Mugi Santoso, S.T. / NIP. 19910430 202203 1 009	Penata Layanan Operasional	Staff Pengaduan	Staff Pengaduan Bidang Sumber Daya Air, Air Limbah dan Air Minum (SDA) Layanan Peil Banjir
11.	Supriyanto / NIP. 19700115 199803 1 007	Operator Layanan Operasional	Staff Pengaduan	Staff Pengaduan Bidang Sumber Daya Air, Air Limbah dan Air Minum (SDA) Layanan GSS dan Aset Irigasi
12.	Neto Andriyanto, S.K.M. / NIP. 19820203 202521 1 061	Penata Layanan Operasional	Staff Pengaduan	Staff Pengaduan Bidang Sumber Daya Air, Air Limbah dan Air Minum (ALAM)
13.	Amira Sunarto, S.T. / NIP. 19950622 201902 2 011	Penata Kelola Jalan dan Jembatan Ahli Pertama	Staff Pengaduan	Staff Pengaduan Bidang Jalan dan Drainase
14.	Iwan Hartono / NIP. 19710422 200801 1 014	Operator Layanan Operasional	Staff Pengaduan	Staff Pengaduan Bidang Penataan Ruang dan Jasa Konstruksi
15.	Amalia Itsna Nurul Hadyi, S.Ars. / NIP. 19970713 202203 2 031	Penata Layanan Operasional	Staff Pengaduan	Staff Pengaduan Bidang Bangunan Gedung, Penataan Bangunan dan Lingkungannya, Permukiman dan Persampahan
16.	Bakti Gunarto, S.T. / NIP. 19890317 202321 1 016	Teknik Jalan dan Jembatan Ahli Pertama	Staff Pengaduan	Staff Pengaduan UPTD Laboratorium Konstruksi Dan Peralatan
17.	Rifandi, S.ST.	Tenaga Outsourcing	Staff Pengaduan	Staff Pengaduan UPTD PALD

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
KABUPATEN BANYUMAS,



KRESNAWAN WAHYU KRISTOYO

Lampiran II :Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Banyumas tentang Tim Pengelola Aduan Dinas Pekerjaan Umum kabupaten Banyumas Tahun Anggaran 2026
Nomor :100.3.4.4/00313/2026
Tanggal :05 Januari 2026

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. Sekretaris Pengelola Pengaduan

- a. Tugas : Mengoordinasikan segala administrasi, dan pendokumentasian seluruh pengaduan dari masyarakat yang masuk melalui semua saluran resmi, serta menyusun laporan rekapitulasi penanganan pengaduan secara berkala.
- b. Fungsi : 1) Mengelola basis data pengaduan secara tertib, mencakup pengarsipan dokumen fisik maupun digital, serta rekapitulasi status setiap aduan yang masuk, sedang diproses, dan yang telah selesai;
2) Memfasilitasi komunikasi dan koordinasi antara Ketua Pengelola Pengaduan, para Koordinator Penanganan Pengaduan lintas bidang, dan Staff Pengaduan;
3) Melakukan rekapitulasi dan evaluasi tren masalah pengaduan masyarakat untuk disajikan sebagai data dukung bagi pimpinan dalam rangka perbaikan kinerja institusi.
- c. Tanggung Jawab : Bertanggung jawab penuh atas ketersediaan, keakuratan, dan keamanan database pengelolaan pengaduan di Dinas PU, memastikan bahwa tidak ada aduan yang tertahan secara administratif sebelum didistribusikan kepada Koordinator Penanganan Pengaduan yang membidangi teknisnya, serta elaporkan rekapitulasi kegiatan penyelesaian aduan secara berkala kepada Ketua Pengelola Pengaduan dan Penanggung Jawab Pengelola Pengaduan (Kepala Dinas)

4. Koordinator Penanganan Pengaduan

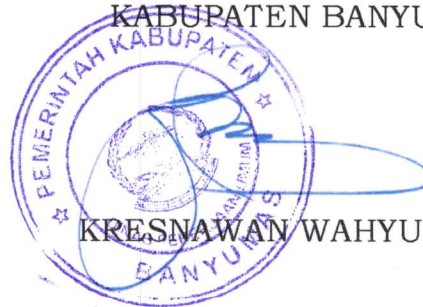
- a. Tugas : Melakukan penelaahan teknis, pemeriksaan kelaikan/lapangan, perumusan formulasi tindak lanjut, dan penyusunan jawaban substansi aduan sesuai dengan bidang tugas dan kewenangan operasional masing-masing.
- b. Fungsi : 1) Analisis kaji cepat teknis (*field audit/technical assessment*) atas 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.

5. 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