STANDAR PELAYANAN
PENGELOLAAN PENGADUAN
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN

	STANDAR PELAYANAN PENGELOAAN PENGADUAN	No. Dokumen : 000.8.3.2/ 1316 / DPUPR Revisi : 28 Maret 2024 Tanggal Efektif : 27 Januari 2026

Unit Kerja : **Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

A	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service delivery*) meliputi :**	
No	**Komponen**	**Uraian**
1	Persyaratan Administrasi	1. Pemohon menyampaikan identitas (KTP/SIM/identitas lain) 2. Menyampaikan uraian pengaduan secara tertulis/lisan 3. Menyampaikan bukti dukung/data (jika ada)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon : 1. Pemohon datang langsung ke unit layanan pengaduan di DPMPTSP/Kantor DPUPR 2. Pemohon bersurat secara resmi atau melalui Telpon/SMS/Whatsap/Facebook/IG/email atau melalui aplikasi SP4N Lapor ↓ Operator/Petugas Layanan : Menerima laporan dan mencatat ke dalam buku register serta memverifikasi isi pengaduan dan membuat lembar disposisi ↓ Kepala Dinas menelaah pengaduan dan memberikan disposisi/penanganan ke unit/bidang sesuai isi pengaduan ↓ Bidang yang menerima disposisi pengaduan melaksanakan dan menindaklanjuti laporan bersama dengan staf/tim teknis untuk dilakukan peninjauan/penanganan laporan ↓ Tim teknis melaporkan kembali kepada operator/petugas layanan dan petugas layanan mencatat pengaduan dalam buku register pengaduan serta nebyanpaikan kembali kepada pelapor
3	Jangka waktu Pelayanan	1 sampai 7 hari
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	- Kerusakan jalan - Kerusakan jembatan - Saluran drainase - Bangunan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Alamat : Jl. Belimbing No.51 RT. 13 Kelurahan Kampung Empat Kecamatan Tarakan Timur Kota Tarakan 2. DPMPTSP : Jl. Mulawarman No. 55 Kel. Karang Anyar Ke. Tarakan Barat 3. Email : dpupr.trk@gmail.com 4. Facebook : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan 5. Instagram : DPUPR Tarakan 6. Sp4N Lapor

Dipindai dengan CamScanner

B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*) meliputi :	
No	**Komponen**	**Uraian**
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- 4. Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 5. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 53 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Nomor 1 Tahun 2026 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Alat Tulis Kantor 2 Meja 3. Kursi 2. Komputer 3. Printer 4. Alat Tulis Kantor 5. Jaringan Internet 6. Buku Register 7. Kendaraan Operasional
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Formal : SMA/Sarjana 2. Mengetahui regulasi tentang Pelayanan Publik 3. Mempunyai kesehatan dan kelakuan baik 4. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Mampu bekerjasama dalam tim.
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan beban tugas di bidang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rekap laporan pengadauan

Kepala Dinas,

FANDARIANSYAH, S.T., M.T
PEMBINA UTAMA MUDA/IV c
NIP. 19710508 199803 1 009

Dipindai dengan CamScanner