PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
Jl. Belimbing Rt. 13. No. 51 Kel. Kampung Empat Kec.Tarakan Timur Kota Tarakan
www.dpupr.tarakankota.go.id, *e-mail* : dpupr@tarakankota.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN
NOMOR : 500.12.11/1741/ DPUPR

TENTANG

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (SP4N-LAPOR)
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN
TAHUN 2025

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka untuk melaksanakan ketentuan Pasal 6 ayat 2 Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

b. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan Tahun 2026;

c. bahwa mereka yang nama dan/atau jabatannya sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan Kepala Dinas ini, karena tugas dan jabatanya mampu dan memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas tim dimaksud;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan Tahun 2025;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1997 Tentang Pembentukan Kota Madya Daerah Tingkat II Tarakan;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokraei Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
12. 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;
13. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

K E S A T U : membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan Tahun 2025 sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.

K E D U A : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik National Menggunakan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Onfine Rakyat (SP4N-LAPOR) sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai susunan anggota sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

K E T I G A : Uraian tugas Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR) sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas dengan uraian tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

K E E M P A T : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR) sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertanggung jawab dan melaporkan hasil kegiatan kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan.

K E L I M A : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tarakan
Pada Tanggal November 2025
Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan
Penataan Ruang Kota Tarakan,



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

Tembusan :

1. Sekretaris Daerah Kota Tarakan (sebagai Laporan);
2. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan;
3. Masing-masing yang bersangkutan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN
NOMOR 500.12.11/1741/ DPUPR
TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (SP4N-LAPOR) DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN TAHUN 2025

SUSUNAN ANGGOTA TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (SP4N-LAPOR) DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN TAHUN 2025

KEDUDUKAN DALAM TIM	N A M A	JABATAN
Ketua	Fandariansyah, S.T. M.T	Kepala Dinas
Sekretaris	Benny Purwanto, S.E	Sekretaris
Pengelola Pengaduan	1. Ir. Sabudi Prasetyo, S.T., M.M	Kepala Bidang Cipta Karya dan Penataan Ruang
	2. Jamaluddin, S.T., M.H.	Kepala Bidang Pengelolaan dan Sumber Daya Air
	3. Syahrun, S.T.	Kepala Bidang Bina Marga
	4. T i n o, S.M	Kepala UPTD Laboratorium Uji Bahan Konstruksi
Admin Pengelola Pengaduan (SP4N-LAPOR)	1. Retno Wulandari, S.H., M.H.	Kasubag Umum dan Kepegawaian
	2. Fahruddin, S.T.	Penelaah Teknis Kebijakan
	3. Andi Muhammad Jalaluddin, S.Sos.	Penata Layanan Operasional
	4. Rusdianto, S.T.	Penelaah Teknis Kebijakan

Kepala Dinas Pekerjaan Umum
dan Penataan Ruang Kota Tarakan

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN
NOMOR 500.12.11/1741/ DPUPR
TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (SP4N-LAPOR) DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN TAHUN 2025

URAIAN TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (SP4N-LAPOR) DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN TAHUN 2025

NO	JABATAN	URAIAN TUGAS
1.	Ketua	a. memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaaan pengaduan masyarakat; b. monitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
2.	Sekretaris	a. membantu ketua memimpin dan mengkoordinasikan pelaksana tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat; b. mengevaluasi dan monitoring pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat:
3.	Pengelola Pengaduan	a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diterima dari pengelolaan SP4N-LAPOR Pusat untuk ditindak lanjuti; b. melakukan koordinasi dengan ketua untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban; c. merencanakan, mensingkronisasikan, mengkonfirmasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat; d. memberikan informasi pengaduan masyrakat kepada ketua; e. melaporkan kinerja pengeloaan pengaduan kepada ketua; f. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan ketua; g. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan; h. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan Masyarakat yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian pengaduan;
4.	Admin Pengelola Pengaduan (SP4N-LAPOR)	a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh Penge1ola Pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR); b. menyalurkan pengaduan kepada koordinator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR);

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		c. Menyusun bahan laporan pengelolaan pengaduan yang disampaikan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR).

Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan
Penataan Ruang Kota Tarakan,



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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).