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 : 000.8.3.4/2813/DPUPR

TENTANG

PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DAN PETUGAS PELAYANAN
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN
TAHUN 2026

KEPALA DINAS,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik yang secara terus menerus dan berkelanjutan, diperlukan petugas pelayanan serta manajemen pengelolaan pengaduan;

b. bahwa pengelolaan pengaduan merupakan sarana memperbaiki kualitas pelayanan penyelenggara pelayanan publik serta guna memberikan kepastian terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan tentang Petugas Pengelola Pengaduan Masyarakat dan Petugas Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan Tahun Anggaran 2026;

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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

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

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi BirokrasiRepublik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Penanganan Pengaduan;
9. 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;
10. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 53 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Petugas Pengelola Pengaduan Masyarakat dan Petugas Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan dengan susunan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.

KEDUA : 1. Petugas Pengelola Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut :
   a. Menerima pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang secara offline maupun online terkait pelayanan perizinan maupun non perizinan;
   b. Membuat pencatatan sesuai dengan format pengaduan yang ditetapkan;
   c. Melakukan penelahaan pengaduan masyarakat sesuai prosedur;
   d. Membuat jadwal untuk tindak lanjut dari pengaduan masyarakat yang dilaporkan;
   e. Membuat laporan tindak lanjut hasil pengelolaan pengaduan masyarakat;
   f. Menyampaikan laporan secara berkala kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruangn Kota Tarakan.

2. Tugas Petugas Pelayanan sebagai berikut :
   a. Memberikan informasi pelayanan kepada Masyarakat;
   b. Menerima dan memeriksa kelengkapan berkas;
   c. Memproses pelayanan sesuai Standar Pelayanan;
   d. Memberikan pelayanan yang ramah,cepat, mudah, transparan, dan akuntabel;
   e. Menyusun laporan pelayanan secara berkala.

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

KETIGA : Petugas sebagaimana dimaksud diktum KEDUA mempunyai tugas melaksanakan pelayanan publik sesuai standar pelayanan dan memberikan pelayanan pengaduan masyarakat secara profesional, cepat, tepat, transparan dan akuntabel.

KEEMPAT : Petugas Pengelola Pengaduan Masyarakat dan Petugas Pelayanan dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan dan berpedoman pada petunjuk dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

KELIMA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Tarakan
Pada Tanggal 30 Desember 2025
Kepala Dinas,



FANDARIANSYAH, S.T.,M.T
PEMBINA UTAMA MUDA/IV c
NIP. 19710508199803100

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

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA TARAKAN
NOMOR : 000.8.3.4/2813/ DPUPR
TENTANG PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DAN PETUGAS PELAYANAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN TAHUN 2026

SUSUNAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
DAN PETUGAS PELAYANAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA TARAKAN TAHUN 2026

Koordinator Pengelola Pengaduan	:	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang Bina Marga 3. Kepala Bidang Cipta Karya dan Penataan Ruang 4. Kepala Bidang Pengelolaan dan Sumber Daya Air 5. Kepala UPTD Laboratorium Uji Bahan Konstruksi
Petugas Pengelola Pengaduan	:	1. Kasubag Umum dan Kepegawaian 2. JF. Penata Kelola Bangunan Gedung dan Kawasan Permukiman 3. JF. Penata Kelola Penyehatan Lingkungan 4. JF. Penata Ruang 5. JF. Pengelola Sumber Daya Air 6. JF. Penata Kelola Jalan dan Jembatan 7. JF. Pembina Jasa Konstruksi
Petugas Pelayanan di DPUPR	:	Eko Aldila Vikri, S.H
Petugas Pelayanan di MPP	:	1. Fahruddin, S.T 2. Rusdianto, S.T

Kepala Dinas,

FANDARIANSYAH, S.T.,M.T
PEMBINA UTAMA MUDA/IV c
NIP. 197105081998031009

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).