



**PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG**

Telp. (0742) 323538 Faksimile (0742) 323538

Pos-el dinasputanjabbarat@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT**

NOMOR : 600/ 57 /DPUPR/2026

**TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SARANA PENGADUAN PELAYANAN
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima, efektif, dan efisien, diperlukan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat yang cepat dan tepat;
 - b. bahwa untuk mengelola pengaduan tersebut agar tertata dengan baik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tanjung Jabung Barat tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten di Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Sarolangun Bangko dan Daerah Tingkat II Tanjung Jabung dengan mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten di Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2755);
 2. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3903) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3969)
 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Pemerintah Tahun 2016 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Petanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang dan sinkronisasi Program Pemanfaatan Ruang;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat No. 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
14. Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor 33 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN

- | | | |
|------------|---|--|
| Menetapkan | : | KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SARANA PENGADUAN PELAYANAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT |
| KESATU | : | Sarana Pengaduan Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Tanjung Jabung Barat adalah sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Media Sosial (Website, Email dan Instagram) c. Contac Person d. Meja Pengaduan |
| KEDUA | : | Penanggung Jawab Sarana Pengaduan Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebagaimana yang tersebut sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Koordinator Sarana Pengaduan : <div style="margin-left: 100px;">Eni Yulyanti, SE
Pebriwadi S. Muhi, ST. MT</div> b. Penanggung Jawab Kotak Pengaduan : <div style="margin-left: 100px;">Naila Salsa Bila
Saiyah</div> c. Penanggung Jawab Media Sosial : <div style="margin-left: 100px;">Dini Pramistita
Muhammad Luthfi Kamal, S. Kom
Najmi Armadi S. Hum</div> d. Penanggung Jawab Contac Person : <div style="margin-left: 100px;">Lia, SE
Siti Rahayu, SE
Nuriza, S. Akun</div> e. Penanggung Jawab Meja Pengaduan : <div style="margin-left: 100px;">Hadi Darmawansyah
Rahmat Zulkarnain</div> |

- f. Penanggung Jawab Bidang :
Sekretariat : Muhammad Arsyad, S. Kom
Bidang Cipta Karya : Sugiharto, ST
Bidang Tata Ruang : Gusmardi, ST
Bidang Bina Marga : Donri Manik, ST
Bidang Sumber Daya Air : Firlu Yani, ST. MT
- KETIGA : Uraian Tugas Penanggung Jawab Sarana Pengaduan :
a. Menerima pengaduan dari masyarakat atau pelanggan melalui berbagai saluran (tatap muka, telepon, email, aplikasi, atau media lainnya).
b. Mencatat dan mengklasifikasikan setiap pengaduan sesuai jenis, tingkat urgensi, dan unit yang bertanggung jawab.
c. Memverifikasi informasi untuk memastikan kelengkapan dan kebenaran pengaduan.
d. Mengoordinasikan penyelesaian pengaduan dengan unit atau pihak terkait.
e. Memantau tindak lanjut hingga pengaduan selesai ditangani.
f. Memberikan informasi kepada pelapor mengenai perkembangan dan hasil penanganan pengaduan.
g. Mendokumentasikan seluruh proses penanganan sebagai arsip dan bahan evaluasi.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kuala Tungkal

Pada Tanggal : 05 Mei 2026

KEPALA DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT



Tembusan disampaikan kepada:

1. Yth. Bapak Bupati Tanjung Jabung Barat (sebagai laporan)
2. Yth.Sdr. Kepala Bappeda Kab.Tanjab Barat di Kuala Tungkal
3. Yth.Sdr. Kepala Bagian Hukum Setda Kab.Tanjab Barat di Kuala Tungkal
4. Yth.Sdr. Kadis INFOKOM Kab.Tanjab Barat di Kuala Tungkal
5. Yth.Sdr. Kadis DPMPTSP Kab.Tanjab Barat di Kuala Tungkal
6. Petugas yang bersangkutan
7. Arsip

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Nomor : 600/ 57 /DPUPR/2026

Tanggal :

Tentang : Pembentukan Tim Pengelola Sarana Pengaduan Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Tanjung Jabung Barat

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

Prosedur atau mekanisme pengaduan pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tanjung Jabung Barat mengacu pada sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

1. Menyampaikan pengaduan

Masyarakat selaku pelapor dapat menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan dapat melengkapi persyaratan yang mendukung dalam pelaporan tersebut agar laporan dapat diterima dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Sarana Pengaduan

- a. Tatap Muka langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- b. Secara Tertulis yang disampaikan ke Kotak Pengaduan yang terdapat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- c. Telepon :
- d. Instagram : @dinasputanjabbarat
- e. Email : dinasputanjabbarat@gmail.com
- f. Website : <https://dpupr.tanjabbarkab.go.id>

B. Unsur – Unsur Pengaduan yang wajib dipenuhi

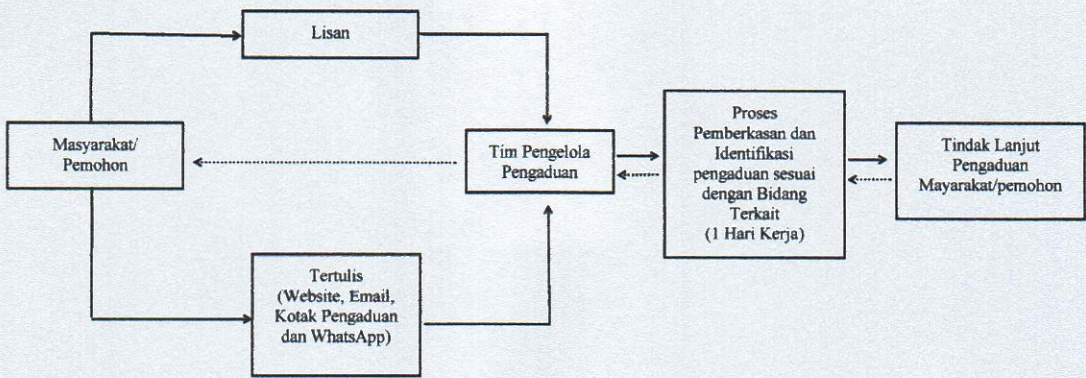
Unsur pengaduan pelayanan umumnya mencakup informasi yang membantu instansi memahami dan menindaklanjuti keluhan.

- a. Identitas pengadu seperti nama, alamat, nomor telepon, atau email.
- b. Objek yang diadukan, yaitu instansi, unit kerja, atau petugas yang memberikan pelayanan.
- c. Waktu dan tempat kejadian saat pelayanan berlangsung.
- d. Uraian pengaduan, yaitu penjelasan mengenai peristiwa atau masalah yang dialami.
- e. Bukti pendukung, jika ada, seperti foto, dokumen, rekaman, atau tangkapan layar.
- f. Harapan atau permintaan penyelesaian, misalnya perbaikan layanan, klarifikasi, atau tindak lanjut tertentu.

C. Tata Cara Pengaduan

1. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan baik secara langsung kepada petugas pengelola pengaduan maupun melalui Telepon, Email, Website dan Instagram.
2. Petugas pengelola pengaduan akan mencatat isi pengaduan pada buku pengaduan berdasarkan informasi yang disampaikan oleh pelapor.
3. Petugas pengelola pengaduan mengidentifikasi jenis pengaduan berdasarkan isi pengaduan dan penyampaian kepada petugas pengelola pengaduan.
4. Jika aduan telah ditangani, pengelola pengaduan menyampaikan informasi atau jawaban atas aduan masyarakat selaku pihak pengadu atau pihak lain terkait.
5. Pengelola pengaduan mendokumentasikan dan mereka pengelolaan pengaduan serta menyampaikan kepada Kepala Dinas minimal 3 (tiga) bulan sekali.

D. Alur Penanganan Pengaduan



E. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

- 1. Pengaduan Ringan, selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja.
- 2. Pengaduan Sedang, selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja.
- 3. Pengaduan Berat, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja

F. Formulir Pengaduan



PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
Telp. (0742) 323538 Faksimile (0742) 323538
Pos-el dinasputanjabbarat@gmail.com

Nomor Pengaduan : Tanggal Pengaduan :/...../.....

A. IDENTITAS PELAPOR

- 1. Nama Lengkap :
- 2. NIK :
- 3. Alamat :
- 4. Nomor Telepon/HP :
- 5. Email :

B. JENIS PENGADUAN

- () Jalan rusak
- () Jembatan rusak
- () Drainase/saluran
- () Banjir/genangan
- () Persetujuan Bangunan Gedung
- () Penataan ruang
- () Pelayanan administrasi
- () Lainnya :

C. LOKASI KEJADIAN

Alamat/Lokasi :
Titik lokasi (jika ada) :

D. URAIAN PENGADUAN

.....
.....
.....
.....
.....
.....

E. BUKTI PENDUKUNG

- () Foto
- () Video
- () Dokumen
- () Lainnya :

F. HARAPAN/TINDAKAN YANG DIINGINKAN

.....
.....
.....
.....

PERNYATAAN PELAPOR

Saya menyatakan bahwa informasi yang disampaikan dalam pengaduan ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

..... 20....

Pelapor,

Petugas Penerima,

(.....)

(.....)

G. Format Tindak Lanjut Pengaduan



PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
Telp. (0742) 323538 Faksimile (0742) 323538
Pos-el dinasputanjabbarat@gmail.com

Formulir ini digunakan untuk mencatat dan mendokumentasikan proses tindak lanjut atas pengaduan masyarakat yang telah diterima.

A. INFORMASI PENGADUAN

1. Nomor Registrasi Pengaduan	:	
2. Tanggal Pengaduan Diterima	:	
3. Kanal/Media Pengaduan	:	
4. Ringkasan Isi Pengaduan	:	

B. IDENTITAS PELAPOR (Jika Diketahui)

1. Nama	:	
2. Alamat	:	
3. Nomor Telepon/HP	:	
4. Email	:	

Catatan: Identitas pelapor akan dirahasiakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

C. TINDAKLANJUT PENGADUAN

1. Tanggal Pengaduan Didisposisikan	:	
2. Unit/Bagian Penanggung Jawab	:	
3. Tanggal Mulai Tindak lanjut	:	
4. Langkah Tindak lanjut yang Dilakukan	:	
5. Hasil/Temuan Tindak lanjut	:	
6. Rekomendasi/Solusi	:	
7. Tanggal Selesai Tindak lanjut	:	
8. Status Pengaduan	:	☐ Selesai ☐ Dalam Proses ☐ Ditolak*
9. Alasan Penolakan (jika ditolak)	:	*Jika ditolak, mohon isi alasan pada nomor 9.

D. PENYAMPAIAN HASIL KEPADA PELAPOR

1. Tanggal Hasil Disampaikan	:	
2. Media Penyampaian	:	☐ Telepon ☐ Email ☐ Surat ☐ Tatap Muka ☐ Lainnya: _____
3. Ringkasan Hasil yang Disampaikan	:	
4. Tanggapan Pelapor	:	☐ Puas ☐ Kurang Puas ☐ Tidak Memberi Tanggapan Catatan Pelapor (jika ada): _____

E. PETUGAS PENANGANAN

1. Nama Petugas	:	
2. Jabatan	:	
3. Tanda Tangan	:	
4. Tanggal	:	

Catatan:
1. Formulir ini wajib diisi untuk setiap pengaduan yang ditindak lanjut.
2. Simpan formulir ini sebagai bagian dari dokumentasi pengelolaan pengaduan.
3. Waktu tindak lanjut menyesuaikan dengan ketentuan/peraturan yang berlaku.

H. Format Buku Kendali Pengaduan



PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
Telp. (0742) 323538 Faksimile (0742) 323538
Pos-el dinasputanjabbarat@gmail.com

BUKU KENDALI PENGADUAN MASYARAKAT

No	Tanggal Pengaduan	No Registrasi Pengaduan	Nama	Alamat	No Hp	Media Pengaduan	Ringkasan Isi Pengaduan	Diteruskan kepada (Unit/Bidang)	Tindak Lanjut		Status Pengaduan (Selesai/Dalam Proses/Ditolak)	Keterangan
									Tanggal	Urutan		

KEPALA DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT


ABRI DASMAN S. ST. MT
NIP. 19730405 199303 1 004