



PEMERINTAH KABUPATEN BATANG
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Jalan Jendral Sudirman No.272 Batang 51215, Telepon (0285) 391014, Faksimile
(0285) 391014 Laman dpupr.batangkab.go.id, dpuprbatang@gmail.com

KEPUTUSAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN BATANG

NOMOR : 806.110.5/1232/2026

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN BATANG

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN BATANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas dan berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;

b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, dan berkesinambungan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Batang tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara tanggal 8 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757);

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja

- (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan lembaran negara Nomor 5038);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 615);
 7. Peraturan Bupati Batang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 103 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN BATANG TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG.
- KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, dengan susunan tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:
- a. Menyusun prosedur pengelolaan pengaduan;
 - b. Menunjuk Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Membentuk Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - d. Menetapkan unsur pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Menyusun tata cara penanganan pengaduan;
 - f. Menyusun alur penanganan pengaduan;
 - g. Menetapkan jangka waktu penyelesaian aduan.
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penelaah/Penjawab Aduan, Unsur

Pengaduan, Tata Cara Penanganan Pengaduan, dan Alur Penanganan Pengaduan, dan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA Adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Batang.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Batang
pada tanggal : Juni 2026

KEPALA DINAS PEKERJAAN
UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN BATANG,



ENDRO SURYONO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPUTUSAN KEPALA
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG KABUPATEN
BATANG
NOMOR :
TENTANG
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN
RUANG

A. PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Batang.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
 - a. Tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan di Sekretariat/Bidang Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Batang.
 - b. Tertulis melalui kotak pengaduan yang disediakan di Sekretariat atau surat yang dialamatkan ke Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Batang.
 - c. Email : dpupr.batangkab.go.id
 - d. Website : <https://dpupr.batangkab.go.id>
 - e. Telepon : (0285) 391014
 - f. Instagram : [dpupr.batangkab](https://www.instagram.com/dpupr.batangkab)

B. PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN

1. Khairul Khakim,A.Md : Pengelola Aduan Media Social/Website
2. Agustina Ayu Dayanti, S.M : Penata Layanan Operasional
3. Aulia Herandah Kharisma Putri,S.T : Operator Layanan Operasional
4. Hasna Arifah Kamaliyah Farkhah A.Md.T : Operator Layanan Operasional

C. Tim penelaah

1. ERNA SETIYARSIH, S.T : Kabid Prasarana Jalan dan Jembatan
2. IKFI MARYAMA ULFA, S.T., M.T. : Kabid Penataan Ruang
3. SEPTIANA KUSTIYANINGSIH, S.T : Kabid Tabaling
4. ESTI RESTU YULIANI, S.Sn : Operator Layanan Operasional
5. MUHAMMAD ZUHRON : Operator Layanan Operasional
6. AMALIA FIRMANDINI, S.P : Penata Layanan Operasional
7. SAHWA SALSABIL, S.T : Operator Layanan Operasional
8. VARADINI RIBUT WAIDI, S.S.T. : Penata Kelola Bangunan Gedung Dan Kawasan Permukiman
9. MOHAMAT DODI TRISETIYO, S.Kom : Penata Layanan Operasional

D. UNSUR PENGADUAN YANG HARUS DIPENUHI

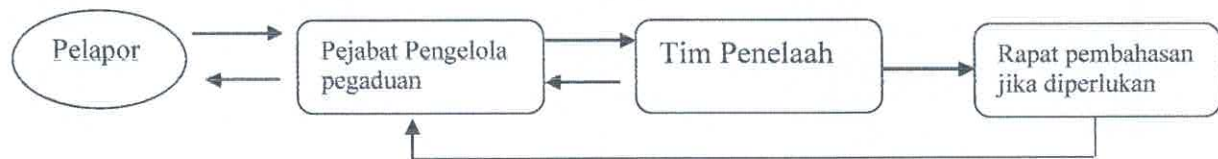
1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan jelas dan valid.

E. TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.

2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan yang diterima melalui tatap muka, tertulis, media sosial maupun surat elektronik ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pembahasan apabila diperlukan.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada pimpinan serta mempublikasikan statistik atau rekapitulasi pengaduan setiap tahun.

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Jangka Waktu Penyelesaian

1. Pengaduan Ringan, selambat-lambatnya 2 jam
2. Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 2 hari kerja
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 7 hari kerja
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 30 hari kerja

KEPALA DINAS PEKERJAAN
UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN BATANG,



ENDRO SURYONO