

LAPORAN PENGADUAN

TAHUN 2025

DINAS BINA MARGA, CIPTA KARYA
DAN TATA RUANG

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan Publik yang diberikan oleh Aparatur Dinas Bina Marga, Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Pinrang dalam menerima konsultasi dan pengaduan Masyarakat terkait pemenuhan Dokumen Administrasi Kependudukan. Dalam pelaksanaannya kadang terjadi ketidaksesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sehingga menjadi permasalahan dalam penanganan pengaduan dan konsultasi Masyarakat.

Berdasarkan adanya permasalahan tersebut, maka peningkatan pelayanan untuk peningkatan kepuasan Masyarakat yang diupayakan oleh Dinas Bina Marga, Cipta Karya Dan Tata Ruang kabupaten Pinrang untuk mewujudkan pelayanan prima dan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

2. Landasan Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI;
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
- d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- e. Permenpan RB No 24 Tahun 2014 tentang Pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan public secara Nasional;
- f. SK Bupati nomor 490/108/20223 tentang tim koordinasi pengelolaan pengaduan dan petugas administrator pengelola layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat pada sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional pemerintah kabupaten pinrang;
- g. SK Kepala Dinas Nomor : 100.3/60/DISBIMACIPTA/II/2025 tentang Penetapan Tim Pengelola Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

Dinas Bina Marga Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Pinrang
Tahun 2025.

3. Maksud dan Tujuan

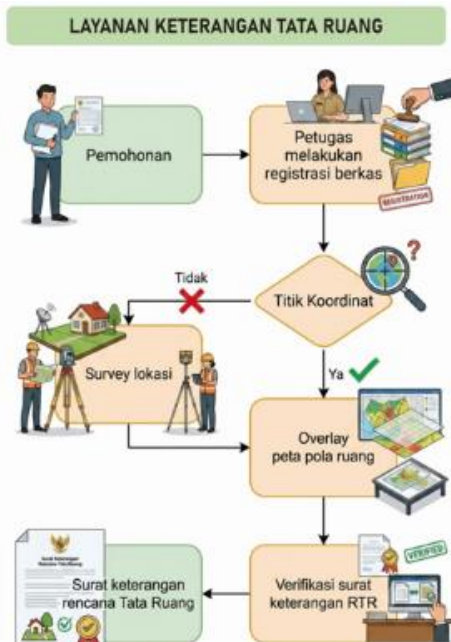
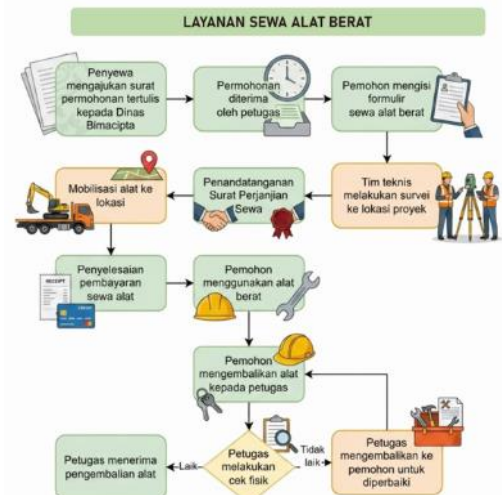
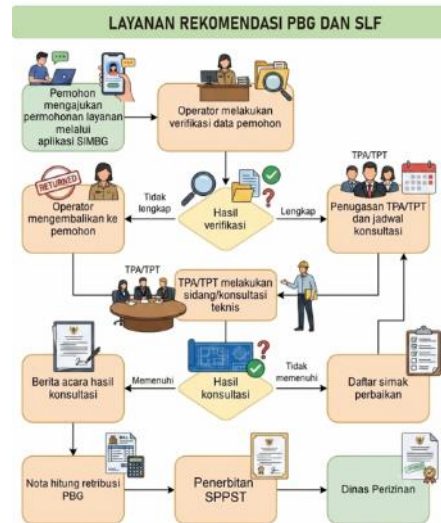
- a. Sebagai bahan monitoring dalam pelaksanaan penanganan pengaduan Masyarakat yang masuk ke Pengaduan Dinas Bina Marga, Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Pinrang dan juga untuk mendukung Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Dinas Bina Marga, Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Pinrang.
- b. Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan terdapat keluhan dan prioritas yang perlu ditindaklanjuti segera dan perlu perbaikan layanan kepada Masyarakat kedepannya selama bulan berjalan.

BAB II

KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

1. Mekanisme Pengaduan

Proses pelaksanaan Penanganan Pengaduan adalah Sebagai Berikut :



2. Tim Pengelola Pengaduan

Tim Pengelola pelaksanaan Pengaduan Masyarakat di Dina Bina Marga, Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Pinrang berdasarkan SK Kepala Dinas Nomor : 100.3/60/DISBIMACIPTA/I/2025 tentang Penetapan Tim Pengelola Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat Dinas Bina Marga, Cipta Karya Dan tata Ruang Kabupaten Pinrang Tahun 2025.

SK Susunan Tim Pengaduan Tahun 2025

1. Penanggung Jawab : Kepala Dinas Bina Marga, Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Pinrang
2. Ketua : Sekretaris Dina Bina Marga, Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Pinrang
3. Sekretaris : Kasubag Umum, Kepegawaian dan Hukum Dinas Bina Marga, Cipta Karya Dan Tata Ruang
4. Tim Tindak Lanjut :
 1. Bidang Bina Marga
 2. Bidang Bidang Air Minum dan Penyehatan Lingkungan Permukiman
 3. Bidang Penataan Bangunan dan Pengembangan Kawasan Permukiman
 4. UPT Penerangan Jalan Umum dan Pertamanan
 5. UPT Pengelolaan Air Limbah
 6. UPT Pengujian Bahan dan Pengelolaan Alat Berat
5. Operator Konsultasi dan Pengaduan : ASNANI

3. Waktu Pelaksanaan

Waktu Penanganan pengaduan dilaksanakan setiap hari kerja mulai pada tanggal 01 Januari s/d 31 Desember 2025.

4. Media Pengaduan

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Bina Marga, Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Pinrang Nomor : 100.3/60/DISBIMACIPTA/II/2025 tentang Penetapan Tim Pengelola Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat Dinas Bina Marga, Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Pinrang, penanganan pengaduan dilaksanakan melalui beberapa cara yaitu :

- a. Pengaduan Langsung melalui loket pengaduan
- b. Pengaduan Melalui Kotak Saran
- c. Pengaduan melalui email
- d. Pengaduan melalui whatsapp
- e. Pengaduan melalui Call Center
- f. Pengaduan melalui Media Sosial
- g. Pengaduan melalui website
- h. Pengaduan melalui aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online

BAB III
REKAPITULASI PENGADUAN

Hasil Laporan Rekapitulasi Konsultasi Masyarakat Bulan Januari s/d
Desember 2025 yang dilayani Dinas Bina Marga, Cipta Karya Dan Tata
RuangKabupaten Pinrang adalah sebagai berikut:

BULAN	MEDIA KONSULTASI							
	Call Center	TATAP MUKA (Langsung)	Kotak Saran	Media Sosial	Website /email	Whatsapp (WA)	SP4N LAPOR	Total
Januari	-	-	-	-	-	-	-	-
Februari	-	-	-	-	-	-	-	-
Maret	-	-	-	-	-	-	-	-
April	-	-	-	-	-	-	-	-
Mei	-	-	-	-	-	-	-	-
Juni	-	-	-	-	-	-	-	-
Juli	-	-	-	-	-	-	-	-
Agustus	-	-	-	-	-	-	-	-
September	-	-	-	-	-	-	-	-
Oktober	-	-	-	-	-	-	-	-
November	-	-	-	-	-	-	-	-
Desember	-	-	-	-	-	-	1	-
JUMLAH	1							

Berdasarkan data diatas, Jumlah Pengaduan di Dinas Bina Marga,
Cipta Karya Dan Tata RuangKabupaten Pinrang pada Bulan Januari s/d
Desember Tahun 2025 berjumlah **1 Aduan**



REKAP PENGADUAN

N O.	Tanggal	Nama	No HP	Waktu	Isi Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan	Tindak Lanjut	Waktu Selesai	Status
1.	8 Des 2025	Anonim	085 xxxxx	10.59 Wita	Perbaikan Jalan Berlubang	Bidang Bina Marga	Kami akan melakukan survey lokasi sebagai langkah awal untuk melakukan identifikasi besaran kerusakan serta metode mekanisme penanganan kerusakan	1 hari	Dalam proses

BAB III

PENUTUP

1. Kesimpulan

Seluruh penanganan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang dilaksanakan di Dinas Bina Marga, Cipta Karya Dan Tata Ruang Kab. Pinrang berjumlah 1 Aduan Selama bulan Januari s/d Desember 2025. Keseluruhan pengaduan telah ditindaklanjuti 100 %

2. Saran

Meningkatkan kecepatan dan ketepatan tindak lanjut atas setiap layanan konsultasi dan pengaduan masyarakat dengan memperkuat koordinasi antar bagian terkait.

Pinrang, 31 Desember 2025

**Kepala Dinas Bina Marga, Cipta Karya Dan Tata
Ruang**



AWALUDDIN MARAMAT.S.STP.,M.Si
NIP. 19800701 200012 1 001

LAMPIRAN

The screenshot displays the user interface of the Bina Marga Cipta Karya website. On the left is a dark sidebar menu with options like 'PEMANTAUAN', 'LAPORAN', 'Kelola', 'Terdisposisi', 'Arsip', 'Terlempar', 'Salinan', 'Selesai', 'Terpilih', 'Sukses', 'Laporan Terpilih & Sukses', and 'Riwayat Permintaan'. The main content area shows a complaint report titled 'Berasal dari: Website | Halaman: complaint-page'. The report details a road condition issue in Pinrang, South Sulawesi, and includes contact information for the command center and WhatsApp. A timeline on the right tracks the report's progress: from initial submission to being forwarded to the National Administrator, then to the Provincial Governor's Office, followed by a status change to 'Investigation by Bina Marga, Cipta Karya, and Tata Ruang (DBIMACIPTA)', and finally, a decision by the Provincial Government.

Status	Tanggal	Waktu
Wajib Beres dari Dinas Bina Marga, Cipta Karya dan Tata Ruang (DBIMACIPTA)	4 Des 2025,	06:41
Laporan di Lempar oleh Admin Nasional SP4N-LAPORI untuk Pemerintah Kabupaten Pinrang oleh Admin Nasional SP4N-LAPORI!	5 Des 2025,	15:35
Status berubah dari Belum Terverifikasi menjadi Terverifikasi oleh Pemerintah Kabupaten Pinrang	8 Des 2025,	03:48
Status berubah dari Terverifikasi menjadi Ditindaklanjuti oleh Instansi oleh Dinas Bina Marga, Cipta Karya dan Tata Ruang (DBIMACIPTA)	8 Des 2025,	03:59
Laporan di Disposisikan dari Pemerintah Kabupaten Pinrang untuk Dinas Bina Marga, Cipta Karya dan Tata Ruang (DBIMACIPTA) oleh Pemerintah Kabupaten Pinrang		