

PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG



KEPUTUSAN DINAS BINA MARGA, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG KABUPATEN PINRANG

NOMOR : 100.3/50/DISBIMACIPTA/I/2026

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
PADA DINAS BINA MARGA, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG
KABUPATEN PINRANG TAHUN ANGGARAN 2026**



KEPUTUSAN KEPALA DINAS BINA MARGA, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG
KABUPATEN PINRANG

NOMOR : 100.3/50/DISBIMACIPTA/I/2026

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
PADA DINAS BINA MARGA, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG
KABUPATEN PINRANG TAHUN ANGGARAN 2026

KEPALA DINAS BINA MARGA, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG
KABUPATEN PINRANG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap pengaduan masyarakat, perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Bina Marga, Cipta Karya dan Tata Ruang;
- b. bahwa untuk menjamin penyelenggaraan pengelolaan pengaduan yang terkoordinasi, terintegrasi, dan berkelanjutan diperlukan penetapan Tim Pengelola Pengaduan melalui Keputusan Kepala Dinas;
- c. bahwa untuk pelaksanaan maksud huruf a, huruf b di atas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Bina Marga, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pinrang Tahun Anggaran 2026.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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;
2. Undang-Undang Nomor 144 Tahun 2024 tentang Kabupaten Pinrang di Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 330, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7081);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

6. Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 04 Tahun 2025 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 07 Tahun 2025 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Pinrang Tahun Anggaran 2026;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS BINA MARGA, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG KABUPATEN PINRANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PADA DINAS BINA MARGA, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG KABUPATEN PINRANG TAHUN ANGGARAN 2026.
- KESATU : Menunjuk tim pengelola pengaduan pada Dinas Bina Marga, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pinrang Tahun Anggaran 2026 yang susunan daftar nama diatur dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan lingkup Dinas Bina Marga, Cipta karya dan Tata Ruang sebagaimana di maksud pada Diktum KESATU bertugas menerima, mencatat, memverifikasi, menindaklanjuti, memantau dan melaporkan penyelesaian pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan tugas dan fungsi Dinas Bina Marga, Cipta Karya dan Tata Ruang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, tim pengelola pengaduan wajib berkoordinasi dengan seluruh unit kerja terkait guna memastikan setiap pengaduan ditangani secara cepat, tepat, transparan dan akuntabel
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada anggaran Dinas Bina marga, Cipta Karya dan Tata Ruang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalamnya, akan diperbaiki sebagaimana semestinya

Ditetapkan di Pinrang
Pada Tanggal : 02 Januari 2026

Kepala Dinas,



Awardin Maramat

LAMPIRAN :KEPUTUSAN KEPALA DINAS BINA MARGA, CIPTA KARYA DAN TATA
RUANG KABUPATEN PINRANG
NOMOR :100.3/50/DISBIMACIPTA/I/2026
TANGGAL : 02 Januari 2026
TENTANG :PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PADA DINAS BINA
MARGA, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG KABUPATEN PINRANG
TAHUN ANGGARAN 2026

SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
DINAS BINA MARGA, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG KABUPATEN PINRANG

A. STRUKTUR PENGELOLA PENGADUAN

1. Penanggung Jawab : Kepala Dinas (Awaluddin Maramat,S.STP.,M.Si)
2. Ketua Pengelola Pengaduan : Sekretaris Dinas (Harman, S.T.,M.T.)
3. Sekretaris Pengaduan : Kasubag Umum, Kepegawaian dan Hukum
(Supiani Mansyur, S.E.,M.M.)
4. Admin Pengaduan : Pengolah Data dan Informasi (ASNANI)
5. Tim Verifikasi dan Tindak Lanjut:
 - a. Kepala Bidang Bina Marga (Muhammad Sastera, S.T.,M.T)
 - b. Kepala Bidang AMPLP (Maemuna, S.T.,M.T.)
 - c. Kepala Bidang PBPKP (Hamjan, S.T.,M.Si)
 - d. Kepala Bidang Tata Ruang (Ilham Virgoyanto Ekaputra, S.T.,M.T.)
 - e. Kepala UPTD PAL (Hardiman, S.T.,M.T.)
 - f. Kepala UPTD PJU (Muhsan Parussangi, S.T.)
 - g. Kepala UPTD PBPAB (Sulhan, S.S.T.)

B. FUNGSI PENGELOLA PENGADUAN

1. Penerimaan pengaduan masyarakat.
2. Registrasi dan dokumentasi pengaduan.
3. Verifikasi tindak lanjut penyelesaian pengaduan
4. Koordinasi tindak lanjut penyelesaian pengaduan
5. Monitoring evaluasi penanganan pengaduan
6. Pelaporan hasil pengelolaan pengaduan kepada pimpinan
7. Pengelolaan aplikasi SP4N-LAPOR dan media pengaduan lainnya.

C. URAIAN TUGAS

1. Penanggung Jawab

Tugas:

- Menetapkan kebijakan pengelolaan pengaduan.
- Memberikan arahan dan pengendalian pelaksanaan pengelolaan pengaduan.
- Menyetujui laporan hasil penyelesaian pengaduan.

Tanggung Jawab:

- Menjamin terselenggaranya sistem pengelolaan pengaduan secara efektif.
- Memastikan penyelesaian pengaduan sesuai standar pelayanan.

2. Ketua Pengelola Pengaduan

Tugas:

- Mengoordinasikan seluruh kegiatan pengelolaan pengaduan.
- Mengendalikan proses tindak lanjut pengaduan.
- Melaporkan perkembangan penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas.

Tanggung Jawab:

- Ketepatan dan kecepatan penyelesaian pengaduan.
- Terlaksananya koordinasi antar unit kerja.

3. Sekretaris Pengaduan

Tugas:

- Mengkoordinasikan penerimaan dan distribusi pengaduan.
- Melakukan pemantauan tindak lanjut pengaduan.
- Menyusun rekapitulasi pengaduan secara berkala.

Tanggung Jawab:

- Kelengkapan administrasi pengaduan.
- Ketepatan distribusi pengaduan kepada unit terkait.

4. Administrator Pengaduan

Tugas:

- Menerima pengaduan melalui SP4N-LAPOR!, surat, email, media sosial, telepon, dan media lainnya.
- Mencatat dan meregistrasi setiap pengaduan.
- Melakukan verifikasi awal terhadap substansi pengaduan.
- Menyampaikan pengaduan kepada unit kerja terkait.
- Menginput perkembangan tindak lanjut ke dalam sistem.

Tanggung Jawab:

- Akurasi data pengaduan.
- Kerahasiaan identitas pelapor.
- Ketepatan waktu penyampaian pengaduan.

5. Tim Verifikasi dan Tindak Lanjut

Tugas:

- Melakukan telaahan terhadap substansi pengaduan.
- Mengumpulkan data dan informasi pendukung.
- Melakukan klarifikasi kepada pihak terkait.
- Menyusun rekomendasi penyelesaian pengaduan.
- Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada Admin Pengaduan.

Tanggung Jawab:

- Kebenaran hasil verifikasi.
- Kualitas dan ketepatan rekomendasi penyelesaian pengaduan.

D. ALUR PENANGANAN

1. Pengaduan diterima melalui kanal pengaduan.
2. Admin melakukan registrasi dan verifikasi awal.
3. Pengaduan didistribusikan kepada unit teknis terkait.
4. Unit teknis melakukan verifikasi dan tindak lanjut.
5. Hasil tindak lanjut disampaikan kepada Pengelola Pengaduan.
6. Admin menyampaikan jawaban kepada pelapor melalui media yang tersedia.
7. Pengaduan dinyatakan selesai dan didokumentasikan.
8. Dilakukan monitoring, evaluasi, dan pelaporan secara berkala.

Ditetapkan di: Pinrang

Pada tanggal : 02 Januari 2026

Kepala Dinas,

Awaluddin Maramat