



PEMERINTAH KABUPATEN BIREUEN

DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Jalan Tgk Chik Ditiro No. 20 email : pupr@bireuenkab.go.id
website : <https://pupr.bireuenkab.go.id> - Bireuen

Kode Pos : 24211

KEPUTUSAN KEPALA DINAS
NOMOR: 900.1.12/ 38 TAHUN 2026

TENTANG

PENUNJUKAN PEJABAT PENGELOLA DAN PETUGAS PENERIMA PENANGANAN
PENGADUAN PUBLIK/PELAYANAN PUBLIK

KEPALA DINAS,

Menimbang : a. bahwa untuk menjamin terselenggaranya pelayanan yang prima, transparan, dan akuntabel, perlu dibentuk pengelola pengaduan yang mampu menangani setiap keluhan/pengaduan yang masuk dari masyarakat/pihak terkait secara cepat dan tepat;

b. bahwa agar penanganan pengaduan berjalan tertib, lancar, berdaya guna dan berhasil guna, perlu menunjuk Pejabat Pengelola Pengaduan dan Petugas Penerima Pengaduan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Bireuen tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Dan Petugas Penerima Penanganan Pengaduan Publik/Pelayanan Publik.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Bireuen dan Kabupaten Simeulue sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2000;

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

3. Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;

5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

6. Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Bupati Bireuen Nomor 13 Tahun 2026 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Bireuen;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Menunjuk Pejabat Pengelola Pengaduan dan Petugas Penerima Pengaduan pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Bireuen dengan susunan dan nama sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Pejabat Pengelola Pengaduan dan Petugas Penerima Pengaduan mempunyai tugas:

A. Penanggung Jawab:

1. Memberikan arahan dan kebijakan umum dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan;
2. Memastikan ketersediaan sumber daya, sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan;
3. Menandatangani laporan hasil penanganan pengaduan.

B. Koordinator/Pengelola Pengaduan:

1. Mengoordinasikan seluruh kegiatan penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan penyelesaian pengaduan;
2. Menetapkan status dan prioritas pengaduan serta membagi tugas kepada anggota;
3. Memantau dan memastikan pengaduan ditindaklanjuti sesuai batas waktu yang ditetapkan;
4. Menyusun laporan berkala hasil penanganan pengaduan kepada pimpinan.

C. Sekretariat & Administrasi:

1. Menerima dan mencatat setiap pengaduan yang masuk dari berbagai saluran;
2. Memberikan nomor registrasi dan tanda terima pengaduan kepada pengadu;

3. Mengelola arsip dan dokumentasi pengaduan secara tertib dan rahasia;
4. Menyediakan formulir dan sarana pengaduan.

D. Anggota:

1. Melakukan verifikasi kebenaran dan kelengkapan isi pengaduan;
2. Menyelidiki, mengumpulkan data/fakta, dan menyusun materi tanggapan/jawaban;
3. Menindaklanjuti penyelesaian pengaduan sesuai kewenangan;
4. Menjaga kerahasiaan identitas pengadu dan isi pengaduan

KETIGA : Mekanisme penanganan pengaduan meliputi: penerimaan → registrasi → verifikasi → klarifikasi → tindak lanjut → pemberian jawaban → pelaporan, dengan batas waktu penanganan sesuai ketentuan yang berlaku

KEEMPAT : Bentuk dan tingkat kompensasi ditetapkan berdasarkan tingkat pelanggaran/kegagalan pelayanan sebagai berikut:

KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten Bireuen Tahun Anggaran 2026 pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bireuen.

KEENAM : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten Bireuen Tahun Anggaran 2026 pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bireuen.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bireuen
pada tanggal 9 Februari 2026

Kepala Dinas Pekerjaan Umum
dan Penataan Ruang
Kabupaten Bireuen



Lampiran : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN BIREUEN
NOMOR : 900.1.12/ 38 TAHUN 2026
TANGGAL : 9 Februari 2026

SUSUNAN PEJABAT PENGELOLA DAN PETUGAS PENERIMA PENANGANAN
PENGADUAN PUBLIK/PELAYANAN PUBLIK

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN	KET
1	2	3	4	5
1	Ir. Fadhli, S.T., M.T. 19750826 200604 1 001	Kepala Dinas	Penanggung Jawab	
2	Ir. Mubarik Juli Saputra, S.T., M.T. 19720218 200112 1 002	Sekretaris Dinas	Koordinator/Pengelola Pengaduan	
3	Ir. Munawardi, S.T. 19741205 200801 1 001	Kepala Bidang Bina Marga	Sekretariat & Administrasi	
4	Ir. Maimun, S.T. 19770924 200801 1 001	Kepala Bidang Sumber Daya Air	Anggota	
5	Ir. M. Akhyar, S.T. 19750508 200901 1 001	Kepala Bidang Cipta Karya	Anggota	

Kepala Dinas Pekerjaan Umum
dan Penataan Ruang
Kabupaten Bireuen

