



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
DINAS BINA MARGA, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG

Jalan Taman Siswa No. 1 Telp. (0751) 7051700 - 7051756 Fax (0751) 7051783 Padang
<http://www.bmcktr.sumbarprov.go.id> - email:bmcktr@sumbarprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS BINA MARGA CIPTA KARYA DAN TATA RUANG

PROVINSI SUMATERA BARAT

NOMOR : **453** /SK-BMCKTR/2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS BINA MARGA CIPTA
KARYA DAN TATA RUANG PROVINSI SUMATERA BARAT TAHUN 2024

KEPALA DINAS BINA MARGA CIPTA KARYA DAN TATA RUANG
PROVINSI SUMATERA BARAT

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang Mengingat berkualitas serta 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, akuntabel, responsif, berkesinambungan.
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah – Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau Sebagai Undang – Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646).
 2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4899).
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
 4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494).
 5. 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679).

6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866).
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah.
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
12. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :
KESATU : Pengelolaan pengaduan pada dinas Bina Marga Cipta Karya Dan Tata Ruang (BMCKTR) Provinsi Sumatera Barat.

- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan.
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan.
 - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi.
 - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan.
 - f. Alur Penanganan Pengaduan.
 - g. Format Buku Pengaduan.
 - h. Jawal Petugas Informasi, Petugas Keamanan dan Petugas Kebersihan.
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, g, dan h adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Sumatera Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA-OPD) dinas BMCKTR Provinsi Sumatera Barat.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Padang
Pada tanggal : 01- Februari -2024

KEPALA DINAS



ERASUKMA MUNAF, ST, MM, MT
Pembina Utama Muda
NIP. 19720925 199803 1 003

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS BMCKTR PROVINSI SUMATERA BARAT

NOMOR : 453 /SK-BMCKTR/2024

TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS BMCKTR
PROVINSI SUMATERA BARAT

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas BMCKTR Provinsi Sumatera Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di kantor Dinas BMCKTR Provinsi Sumatera Barat
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di kantor Dinas BMCKTR Provinsi Sumatera Barat atau surat yg dialamatkan ke Jalan Taman Siswa No. 1 Padang, Sumatera Barat.
 - c. SMS/WA : +62 895-6374-34708
 - d. Telepon /Fax : (0751) 7051700
 - e. Website : <https://www.lapor.go.id>; <https://bmcktr.sumbarprov.go.id>
 - f. Email : bmcktr@sumbarprov.go.id

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Shinta Riani, SE

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas:

1. Sekretaris
2. Kasubag Tata Usaha
3. Kepala Bidang / UPTD
4. Kepala Sub Bagian / Kepala Seksi

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

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

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/telepon, website dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan

membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika 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 dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan :



G. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat- lambatnya 60 hari kerja.

H. Format Buku Pengaduan :

Nomor	:	
Tanggal pengaduan	:	
Nama pelapor	:	
Nomor telepon / HP	:	
Alamat	:	
E-mail	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal kejadian	:	
Mekanisme pengaduan	:	
Isi pengaduan	:	
Nama terlapor	:	
NIP	:	
Instansi	:	

Jabatan	:			
Hasil Penelahaan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-Lain
Tindak Lanjut	:			

Ditetapkan di Padang
 Pada tanggal 01 - Februari -2024

KEPALA DINAS



ERASUKMA MUNAF, ST, MM, MT
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19720925 199803 1 003