



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS PEKERJAAN UMUM PENATAAN RUANG DAN PERUMAHAN RAKYAT

Jl. Tengkawang No. 1 Samarinda Kalimantan Timur Kode Pos 75125
Telp. (0541) 275666, Fax. (0541) 275997
website : <http://dpuprkaltimprov.go.id>, email : dpupr.sekumum@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN
PERUMAHAN RAKYAT PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
NOMOR : 600.1/4795/SK-KDPUPR PERA**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PERKERJAAN UMUM,
PENATAAN RUANG DAN PERUMAHAN RAKYAT
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**KEPALA DINAS PERKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN
PERUMAHAN RAKYAT
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur tentang Standar Pelayanan Pengaduan Pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur;
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Timur;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. 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);
 6. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614);
8. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 43 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Pengaduan Pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur, sebagaimana tercantum pada Lampiran I, Lampiran II, dan Lampiran III sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini;
- KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Samarinda

Pada tanggal, 06 November 2024

KEPALA,

The seal of the Government of East Kalimantan, featuring a central emblem with a crown and a shield, surrounded by the text "PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR".
Dr. Am Fitra Firmanda, S.T. MM.
Pembina Utama Muda (IV/C)
NIP. 19740405 200003 1 004

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERUMAHAN RAKYAT PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
NOMOR : 600.1/4795/SK-KDPUPR PERA TANGGAL 04 NOVEMBER 2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PERKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERUMAHAN RAKYAT PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

JENIS-JENIS PELAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERUMAHAN RAKYAT PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

| NO | JENIS PELAYANAN |
|----|---|
| 1. | PENGADUAN SECARA LANGSUNG |
| 2 | PENGADUAN MELALUI <i>APLIKASI SP4N LAPOR!</i> |

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERUMAHAN RAKYAT PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
 NOMOR : 600.1/4795/SK-KDPUPR PERA TANGGAL 04 NOVEMBER 2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PERKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERUMAHAN RAKYAT PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN DARI SETIAP JENIS PELAYANAN
 PENGADUAN
 PADA DINAS PERKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERUMAHAN RAKYAT
 PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

1. PELAYANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

Proses Pengaduan Secara Langsung (*service delivery*)

| | | |
|-----------------------------------|---|--|
| NAMA PERANGKAT DAERAH | : | Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur |
| JENIS PELAYANAN | : | Pelayanan Pengaduan Secara Langsung |
| 1. PERSYARATAN | : | <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengirim atau membawa Surat Permohonan Pengaduan; b. Pemohon membawa bukti-bukti pendukung sesuatu yang ingin disampaikan. |
| 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR | : | <ol style="list-style-type: none"> a. Setelah kita menerima Surat Permohonan Pengaduan, Admin melakukan pengecekan kebenaran pengaduan/peninjauan lapangan; b. Jika aduan tidak benar, maka pengaduan tersebut kami abaikan; c. Jika aduan benar, maka Admin menginput aduan tersebut ke dalam Aplikasi <i>SP4N LAPOR!</i>; d. Kemudian Admin menyampaikan pengaduan tersebut kepada Kepala Dinas dan pihak yang membina untuk melakukan koordinasi tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat dengan memberikan jawaban atau tidak lanjut dalam penyelesaian pengaduan melalui Aplikasi <i>SP4N LAPOR!</i>; e. Hasil rapat menindaklanjuti pengaduan; f. Hasil dari tindak lanjut akan kami sampaikan dalam Aplikasi <i>SP4N LAPOR!</i>. |
| 3. JANGKA WAKTU | : | <p>Waktu penyelesaian terdiri atas 3 (tiga) klasifikasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dapat langsung direspon berkaitan aspirasi, terhitung sejak pengaduan diterima oleh Admin; b. 5 (lima) hari kerja berkaitan dengan permintaan informasi, terhitung sejak pengaduan diterima oleh Admin; c. 10 (sepuluh) hari kerja berkaitan dengan pengaduan yang bukan bersifat pengawasan, terhitung sejak pengaduan diterima oleh Admin; d. 30 (tiga puluh) hari kerja berkaitan dengan pengaduan bersifat pengawasan, terhitung sejak pengaduan diterima oleh Admin. |

| | | |
|---|---|---|
| 4. BIAYA / TARIF | : | Gratis |
| 5. PRODUK PELAYANAN | : | Tindak Lanjut |
| 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN | | www.lapor.go.id https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://play.google.com/store/apps/details%3Fid%3Dcom.diptech.lapor%26hl%3Din%26gl%3DUS%26referrer%3Dutm_source%253Dgoogle%2526utm_medium%253Dorganic%2526utm_term%253Dsp4n%26lapor.go.id%26pcampaignid%3DAPPU_1_7Eb7YrqkMdqr4-EPidGPwAg&ved=2ahUKEwi6yuy36sr5AhXa1TgGHYnoA4gQ5YQBegQIAxAC&usq=AOvVaw33Y7yAQ3NMTLxKihaoJeR |
| Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>) | | |
| 7. DASAR HUKUM | : | <ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap SP4N 2020-2024; c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah; d. Peraturan Gubernur Nomor 36 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Dalam Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. |
| 8. SARANA DAN PRASARANA | : | Kendaraan operasional, komputer, printer, jaringan internet, kamera. |
| 9. KOMPETENSI PELAKSANA | : | <ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan minimal S1; b. Mempunyai kemampuan menganalisa |
| 10. PENGAWASAN INTERNAL | : | <ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Dinas (pengawasan berkala/bulanan); b. Sekretaris (petugas administrator pengaduan); c. Admin (penyambung informasi pengaduan). |
| 11. JUMLAH PELAKSANA | : | 4 (empat) Orang |
| 12. JAMINAN PELAYANAN | : | Menjamin layanan sesuai tupoksi dengan arahan, peraturan, dan perundang-undangan yang berlaku. |
| 13. JAMINAN KEAMANAN | : | Identitas Pengadu akan kami rahasiakan |
| 14. EVALUASI KINERJA | : | Melaksanakan evaluasi melalui rapat yang dipimpin oleh Kepala Dinas. |

2. PELAYANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N LAPOR!

Proses Pengaduan Secara Melalui Link SP4N LAPOR (service delivery)

| | | |
|--|---|--|
| NAMA PERANGKAT DAERAH | : | Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Provinsi Kalimantan Timur |
| JENIS PELAYANAN | : | Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N LAPOR! |
| 1. PERSYARATAN | : | <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon dapat menyampaikan Pengaduan melalui link SP4N LAPOR!; b. Pemohon dapat mengupload bukti-bukti pendukung sesuatu yang ingin disampaikan. |
| 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR | : | <ul style="list-style-type: none"> a. Setelah kita menerima Pengaduan dari Aplikasi SP4N LAPOR!, Petugas Administrator melakukan pengecekan kebenaran pengaduan/peninjauan lapangan; b. Jika aduan tidak benar, maka pengaduan tersebut kami abaikan; c. Jika aduan benar, maka Petugas Administrator menginput aduan tersebut ke dalam Aplikasi SP4N LAPOR!; d. Kemudian Petugas Administrator menyampaikan pengaduan tersebut kepada Kepala Dinas dan pihak yang membidangi dalam sebuah rapat; e. Hasil rapat menindaklanjuti pengaduan; f. Hasil dari tindak lanjut akan kami sampaikan dalam Aplikasi SP4N LAPOR!. |
| 3. JANGKA WAKTU | : | <p>Waktu penyelesaian terdiri atas 3 (tiga) klasifikasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dapat langsung direspon berkaitan aspirasi, terhitung sejak pengaduan diterima oleh Admin; b. 5 (lima) hari kerja berkaitan dengan permintaan informasi, terhitung sejak pengaduan diterima oleh Admin; c. 10 (sepuluh) hari kerja berkaitan dengan pengaduan yang bukan bersifat pengawasan, terhitung sejak pengaduan diterima oleh Admin; d. 30 (tiga puluh) hari kerja berkaitan dengan pengaduan bersifat pengawasan, terhitung sejak pengaduan diterima oleh Admin. |
| 4. BIAYA / TARIF | : | Gratis |
| 5. PRODUK PELAYANAN | : | Tindak Lanjut |
| 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN | : | <p>www.lapor.go.id https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://play.google.com/store/apps/details%3Fid%3Dcom.diptech.lapor%26hl%3Din%26gl%3DU5%26referrer%3Dutm_source%253Dgoogle%2526utm_medium%253Dorganic%2526utm_term%253Dsp4n%26lapor.go.id%26pcampaignid%3DAPPU_1_7Eb7YrqkMqqr4-EPidGPwAg&ved=2ahUKEwi6yuv36sr5AhXa1TgGHYnoA4gQ5YQBegQIAxAC&usq=AOvVaw33Y7yAQ:3NMTLxKihaoJeR</p> |
| | | |

| Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>) | | |
|--|---|--|
| 7. DASAR HUKUM | : | <ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap SP4N 2020-2024; c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah; d. Peraturan Gubernur Nomor 36 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Dalam Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. |
| 8. SARANA DAN PRASARANA | : | Kendaraan operasional, komputer, printer, jaringan internet, kamera. |
| 9. KOMPETENSI PELAKSANA | : | <ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan minimal S1; b. Mempunyai kemampuan menganalisa. |
| 10. PENGAWASAN INTERNAL | : | <ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Dinas (pengawasan berkala/bulanan); b. Sekretaris (petugas administrator pengaduan); c. Admin (penyambung informasi pengaduan). |
| 11. JUMLAH PELAKSANA | : | 4 (empat) Orang |
| 12. JAMINAN PELAYANAN | : | Menjamin layanan sesuai tupoksi dengan arahan, peraturan, dan perundang-undangan yang berlaku. |
| 13. JAMINAN KEAMANAN | : | Identitas Pengadu akan kami rahasiakan |
| 14. EVALUASI KINERJA | : | Melaksanakan evaluasi melalui rapat yang dipimpin oleh Kepala Dinas. |



 Kepala,

Dr. AM. Eira Firanda, S.T, MM.

 Pembina Utama Muda (IV/C)

 NIP. 19740405 200003 1 004

LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERUMAHAN RAKYAT PROVINSI KALIMANTAN TIMUR NOMOR : **600.1/4795/SK-KDPUPR PERA** TANGGAL 04 NOVEMBER 2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PERKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERUMAHAN RAKYAT PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

MAKLUMAT PELAYANAN

"Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku".

 KEPALA
Dr. AM. Etra Firnanda, S.T., MM.
Pembina Utama Muda (IV/C)
NIP. 19740405 200003 1 004