



PEMERINTAH KOTA SALATIGA
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Jalan Ahmad Yani Nomor 14 Salatiga Kode Pos 50724
Telp. (0298) 321836 Situs <http://dpupr.salatiga.go.id>
Surat elektronik dpupr@salatiga.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA SALATIGA
NOMOR 600.4.16.1/491

TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA SALATIGA

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA SALATIGA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, diperlukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel;
- b. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, agar pelaksanaannya berjalan tertib, lancar, berdaya guna dan berhasil guna, perlu menetapkan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
KESATU : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU Keputusan ini bertugas:
1. Penanggung Jawab:
 - a. menetapkan kebijakan, arah, dan strategi makro pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Dinas PUPR Kota Salatiga;
 - b. mengambil keputusan akhir terhadap pengaduan masyarakat yang bersifat strategis, berskala besar, atau lintas sektoral;
 - c. menerima dan mengevaluasi laporan berkala hasil penanganan pengaduan serta memberikan instruksi perbaikan layanan infrastruktur.
 2. Ketua:
 - a. memimpin, mengendalikan, dan mengawasi seluruh aktivitas operasional penanganan pengaduan secara harian;
 - b. menjembatani hambatan komunikasi atau disposisi penanganan pengaduan antar-bidang teknis di dalam dinas;
 - c. memeriksa dan menyetujui draf jawaban atau konsep tindakan penyelesaian sebelum disampaikan kepada Penanggung Jawab atau dipublikasikan ke masyarakat;
 - d. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan penanganan pengaduan di lingkungan Dinas PUPR Kota Salatiga.
 3. Sekretaris:
 - a. melakukan rekapitulasi pengaduan yang diterima;
 - b. melaporkan kepada Ketua Tim dan meneruskan disposisi kepada Bidang Teknis yang berwenang;
 - c. mengkoordinir pelaksanaan rapat, mengarsipkan surat masuk/keluar, dan mencatat lalu lintas pengaduan;
 - d. menghimpun data penanganan pengaduan dari seluruh bidang untuk disusun menjadi Laporan Rekapitulasi Bulanan dan Tahunan.
 4. Tim Verifikasi & Tindak Lanjut Teknis (Anggota):
 - a. melakukan peninjauan langsung, investigasi, dan cek fisik ke lokasi infrastruktur yang diadukan oleh masyarakat;
 - b. menyusun rencana teknis perbaikan, mengerahkan personel lapangan (UPTD/Satgas), dan melaksanakan tindakan perbaikan fisik di lapangan;
 - c. menyusun draf klarifikasi teknis beserta dokumentasi foto (sebelum dan sesudah penanganan) untuk diserahkan kembali kepada Sekretaris sebagai bahan jawaban resmi.

5. Tim Media Sosial (Anggota):
 - a. Memeriksa, membuka, mngupload, mengunduh setiap pengaduan yang masuk;
 - b. Menginventaris, mengklarifikasi dan memberikan jawaban tindak lanjut dari Tim Verifikasi dan Tindak Lanjut Teknis;
 - c. Menyusun dan merekap serta melaporkan dalam bentuk tertulis maupun media yang bukan pelaporan kepada Wali Kota.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Salatiga.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kota Salatiga
pada tanggal 20 Mei 2026

Plt. KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG KOTA SALATIGA,
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA



SUPARLI

Tembusan:

1. Asisten Perekonomian dan Pembangunan Sekda Kota Salatiga;
2. Inspektur Kota Salatiga;
3. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Salatiga;
4. Kepala Badan Perencanaan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga;
5. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga;
6. Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Salatiga;
7. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Salatiga;
8. Tim Pengelola Pengaduan yang bersangkutan.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN
UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA SALATIGA
NOMOR : 600.4.16.1/491
TANGGAL : 20 Mei 2026

SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA SALATIGA

No.	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Kepala DPUPR	Penanggung Jawab
2.	Sekretaris DPUPR	Ketua
3.	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian pada DPUPR	Sekretaris
4.	Kepala Bidang Tata Ruang pada DPUPR	Anggota
5.	Kepala Bidang Pengairan pada DPUPR	Anggota
6.	Kepala Bidang Bina Marga pada DPUPR	Anggota
7.	Kepala Bidang Cipta Karya pada DPUPR	Anggota
8.	Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan pada DPUPR	Anggota
9.	Kepala UPTD Instalasi Pengolahan Air Limbah Domestik (IPAL) pada DPUPR	Anggota
10.	Jabatan Fungsional pada DPUPR	Anggota

Plt. KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG KOTA SALATIGA,
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA



SUPARLI