



PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN
DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI

Kawasan Perkantoran Lengkong Wetan Jalan Promoter No. 3 BSD, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan 15310
Laman : dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id, Pos-el: Info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI

KOTA TANGERANG SELATAN

Nomor: 100.3.3 / 230 / DS.DARS.MBK / 2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DAN KEHUMASAN

PADA DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI

KOTA TANGERANG SELATAN

TAHUN 2025

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan transparansi informasi, perlu dilakukan pengelolaan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat, dan akuntabel;

b. untuk menjamin koordinasi antar-bidang dalam menindaklanjuti laporan masyarakat, diperlukan tim yang bertanggung jawab atas pengelolaan kanal pengaduan dan kehumasan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c diatas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan tentang Standar Pelayanan Tahun 2025.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur tentang dasar hukum, hak, kewajiban, serta standar pelayanan publik di Indonesia guna memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dan penyelenggara negara dalam pemenuhan hak-hak dasar serta pelayanan administratif.

2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 mengatur pedoman penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan publik. Aturan ini memuat 6 prinsip dasar, 14 komponen standar pelayanan, serta kewajiban pelibatan masyarakat dan pembuatan maklumat pelayanan bagi setiap instansi penyelenggara negara.

3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 berisi Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!). Peraturan ini mengatur integrasi pengelolaan pengaduan dari masyarakat

secara nasional melalui aplikasi lapor.go.id, melibatkan Kementerian PANRB, Ombudsman RI, dan Kantor Staf Presiden sebagai pengawas dan pengelola utama.

4. Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Tangerang Selatan di Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 88, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4935);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
7. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 15 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, fungsi, dan Tata Kerja Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan.

Memperhatikan : 1. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

2. Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 80 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan Kehumasan Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Menunjuk nama-nama yang tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan Kehumasan Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan.
- KETIGA : Kanal resmi pengaduan dan informasi yang dikelola oleh Tim meliputi :
1. Aplikasi SP4N-LAPOR!;
 2. Akun Instagram Resmi Dinas; @dsdabmbk
 3. Nomor WhatsApp Resmi Pengaduan;
 4. Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112;

- KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim berkoordinasi dengan bidang-bidang teknis terkait antara lain :
1. Bidang Bina Marga;
 2. Bidang Sumber Daya Air;
 3. Bidang Drainase;
 4. Bidang Jasa Konstruksi.
- KELIMA : Tugas dan wewenang Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat meliputi :
- a. Menerima, mencatat, menverifikasi, dan menvalidasi setiap laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui seluruh kanal pengaduan;
 - b. Menyampaikan dan mendistribusikan laporan pengaduan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti sesuai dengan lingkup tugas dan fungsi;
 - c. Melakukan pemantauan, pengawasan, dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan yang dilakukan oleh unit kerja terkait;
 - d. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor, data pribadi pelapor, dan informasi yang disampaikan oleh pelapor sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, serta peraturan perundang-undangan lainnya;
 - e. Melindungi dan menjaga kerahasiaan data pelapor dari tindakan merugikan yang dilakukan oleh pihak manapun;
 - f. Memberikan umpan balik (feedback) dan informasi tindak lanjut kepada pelapor dalam jangka waktu yang ditetapkan sesuai standar penanganan pengaduan;
 - g. Menyusun laporan berkala mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat;
- KEENAM : Tugas dan wewenang Tim Kehumasan Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan meliputi :
1. Mengelola, memverifikasi, dan mendisposisikan laporan masyarakat yang masuk melalui kanal resmi atau pelapor yang datang langsung,
 2. Melakukan koordinasi tindak lanjut penanganan laporan bersama Bidang Bina Marga, Bidang Drainase, Bidang Sumber Daya Air, dan Bidang Jasa Konstruksi,
 3. Mengelola informasi publik dan menjawab pertanyaan masyarakat melalui kanal pengaduan resmi, media sosial dan pers rilis,
 4. Menyusun laporan berkala mengenai efektivitas penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas .

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tangerang Selatan
Pada tanggal : 15 Januari 2025

KEPALA
DINAS SUMBER DAYA AIR,
BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI
KOTA TANGERANG SELATAN



ROBBI CAHYADI, ST.MT
NIP. 19770407 200112 1 002

Lampiran I

Keputusan Kepala Dinas Sumber Daya Air,
Bina Marga Dan Bina Konstruksi
Kota Tangerang Selatan
Nomor : 100.3.3 / 230 / DSARBMK / 2025
Tentang Pembentukan Tim Pengelola
Pengaduan Masyarakat dan Kehumasan

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Robby Cahyadi, ST., MT NIP. 19770407 200112 1 002	Kepala Dinas	Penganggung Jawab
2	Rosi Yuliandi, ST., MT NIP. 19770724 200112 1 002	Sekretaris Dinas	Ketua
3	Ahmad Fatulloh, ST,M.SI NIP. 19800411 200604 1 008	Kepala Bidang Bina Marga	Anggota
4	Eka Pribawa Achirudin, ST.M.Si NIP. 19750126 200212 1 004	Kepala Bidang Sumber Daya Air	Anggota
5	Saflinawati, ST. MT. M.Ak NIP.19720314 200112 2 001	Kepala Bidang Drainase	Anggota
6	Mahyudin Mahmud, ST.MM NIP. 19700531 200312 1 001	Kepala Bidang Bina Konstruksi	Anggota
7	Musriadi, ST NIP. 198704042010011001	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota
8	Kemal Fauzie, S.KOM. NIP. 19771226 202521 1 005	Penata Layanan Operasional	Anggota
9	Endy Supriady NIP. 199310182025211041	Pengadministrasi Perkantoran	Anggota
10	Ahmad Fauzan,A.Md	Pelaksana	Anggota

KEPALA
DINAS S UMBER DAYA AIR,
BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI
KOTA TANGERANG SELATAN



ROBBY CAHYADI, ST.MT
NIP. 19770407 200112 1 002