



KABUPATEN SUMEDANG

KEPUTUSAN BUPATI SUMEDANG
NOMOR 54 TAHUN 2026

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEKERJAAN
UMUM DAN TATA RUANG KABUPATEN SUMEDANG

BUPATI SUMEDANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, perlu diselenggarakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang efektif, efisien, terpadu, dan berkelanjutan;
- b. bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan salah satu instrumen pengawasan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 3 ayat (2) huruf d Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan organisasi pengelola pengaduan pelayanan publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Sumedang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
9. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 12 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Sumedang Nomor 153 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang;
10. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 9 Tahun 2026 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KABUPATEN SUMEDANG.
- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Sumedang dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.
- KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.

- KETIGA : Menetapkan mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Sumedang sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Menetapkan format administrasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang terdiri atas register pengaduan, berita acara, serta laporan monitoring dan evaluasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.
- KELIMA : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Sumedang serta menyampaikan laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan secara berkala dan/atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- KEENAM : Segala biaya yang diperlukan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sumedang melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Sumedang dan/atau sumber pendanaan lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KETUJUH : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sumedang
pada tanggal 1 April 2026

a.n. BUPATI SUMEDANG
KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN TATA RUANG
KABUPATEN SUMEDANG,

ANDRI DINDRA WIDIANTO

Tembusan disampaikan kepada Yth.:

1. Bupati Sumedang;
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Sumedang;
3. Asisten Administrasi Umum;
4. Inspektur Kabupaten Sumedang;
5. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Sumedang;
6. Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Sumedang.

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN BUPATI
NOMOR TAHUN 2026
TENTANG TIM PENGELOLA
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
TATA RUANG KABUPATEN SUMEDANG

**SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KABUPATEN SUMEDANG**

No.	Nama	Jabatan dalam Tim
1	Drs. Andri Indra Widiyanto, M.T., M.Sc.	Penanggung Jawab
2	Budi Yana Santosa, S.T.	Pengarah
3	Marwin Arri Permadi, S.E.	Koordinator Tim Pengelola Pengaduan
4	Deni Syafarat Sugandhi, S.T., M.M., M.T.	Pejabat Penghubung Bidang Bina Marga
5	Mochamad Budi, S.T.	Pejabat Penghubung Bidang Sumber Daya Air
6	Hendra Nugraha, S.T.	Pejabat Penghubung Bidang Cipta Karya
7	Herdis Kusuma Sumantri, S.T., M.PWK.	Pejabat Penghubung Bidang Tata Ruang
8	Irman Sunari, S.E., M.Si.	Pejabat Penghubung Bidang Bina Konstruksi
9	Lut Dinar Fadila, S.T.	Pengelola Media Informasi dan Publikasi
10	Heri Firmansah, S.Kom.	Pengelola Media Informasi dan Publikasi
11	Ramidah Yanuarti	Admin Unit Bidang Bina Marga
12	Padli Wardani, S.Pd.	Admin Unit Bidang Sumber Daya Air
13	Fatimah Sauqiyah Az-Zahra, A.Md.T.	Admin Unit Bidang Cipta Karya
14	Maya Putri Rahayu, S.P.W.K.	Admin Unit Bidang Tata Ruang
15	Dede Anwar Hidayat, S.Kom.	Admin Unit Bidang Bina Konstruksi
16	Adjie Saeful Syuhada, S.Kom.	Operator SP4N-LAPOR!

a.n. BUPATI SUMEDANG
KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
TATA RUANG
KABUPATEN SUMEDANG,


ANDRI INDRA WIDIANTO

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN BUPATI
NOMOR TAHUN 2026
TENTANG TIM PENGELOLA
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
TATA RUANG KABUPATEN SUMEDANG

**TUGAS DAN FUNGSI TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KABUPATEN SUMEDANG**

1. Penanggung Jawab

- a. Menetapkan kebijakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Sumedang.
- b. Melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- c. Memberikan arahan dalam penyelesaian pengaduan yang bersifat strategis atau memerlukan keputusan pimpinan.
- d. Menyetujui laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Pengarah

- a. Memberikan arahan dan pendampingan kepada Tim Pengelola Pengaduan dalam pelaksanaan tugasnya.
- b. Mengoordinasikan penyelesaian permasalahan yang memerlukan koordinasi lintas bidang atau lintas unit kerja.
- c. Memberikan rekomendasi penyelesaian terhadap pengaduan yang bersifat kompleks.
- d. Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan.

3. Koordinator Tim Pengelola Pengaduan

- a. Mengoordinasikan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Sumedang.
- b. Menerima, memverifikasi, mengklasifikasikan, dan mendistribusikan pengaduan kepada pejabat penghubung atau unit kerja yang berwenang.
- c. Melakukan pemantauan terhadap penyelesaian pengaduan agar sesuai dengan standar waktu penyelesaian.
- d. Mengoordinasikan penyusunan tanggapan kepada pelapor.
- e. Menyusun laporan monitoring, evaluasi, dan rekomendasi perbaikan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada Penanggung Jawab.

4. Pejabat Penghubung Bidang

- a. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang menjadi kewenangan bidang masing-masing.
- b. Melakukan verifikasi dan telaah substansi pengaduan.
- c. Mengoordinasikan penyelesaian pengaduan bersama Admin Unit dan pelaksana teknis.
- d. Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada Koordinator Tim Pengelola Pengaduan sesuai batas waktu yang ditetapkan.
- e. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelesaian pengaduan pada bidangnya.

5. Admin Unit Bidang

- a. Menerima pengaduan dari Koordinator Tim Pengelola Pengaduan untuk ditindaklanjuti pada unit kerja.
- b. Melakukan pencatatan dan administrasi pengaduan pada unit kerja.
- c. Mengumpulkan data, dokumen, dan informasi sebagai bahan penyelesaian pengaduan.
- d. Berkoordinasi dengan Pejabat Penghubung dalam penyelesaian pengaduan.
- e. Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada Koordinator Tim Pengelola Pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku.

6. Pengelola Media Informasi dan Publikasi

- a. Mengelola informasi dan publikasi mengenai pelayanan publik serta pengelolaan pengaduan melalui media informasi resmi Dinas.
- b. Mengelola penyampaian informasi kepada masyarakat melalui media sosial, website, dan media komunikasi lainnya.
- c. Memastikan informasi yang dipublikasikan telah diverifikasi oleh pejabat yang berwenang.
- d. Melakukan dokumentasi dan publikasi tindak lanjut pengaduan yang dapat dipublikasikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Mendukung penyebarluasan informasi mengenai kanal pengaduan pelayanan publik.

7. Operator SP4N-LAPOR!

- a. Menerima, memverifikasi, dan mengadministrasikan laporan yang masuk melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!
- b. Menyampaikan laporan kepada Koordinator Tim Pengelola Pengaduan untuk proses tindak lanjut.
- c. Memantau perkembangan penyelesaian laporan pada Aplikasi SP4N-LAPOR!
- d. Memastikan setiap pengaduan memperoleh tanggapan sesuai standar waktu penyelesaian.
- e. Mengunggah hasil tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan ke dalam Aplikasi SP4N-LAPOR!.
- f. Menyusun laporan monitoring dan evaluasi pengelolaan SP4N-LAPOR! secara berkala.
- g. Menjaga keamanan, kerahasiaan, dan integritas data serta informasi pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

a.n. BUPATI SUMEDANG
KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
TATA RUANG
KABUPATEN SUMEDANG,



ANDRI INDRA WIDIANTO

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN BUPATI
NOMOR TAHUN 2026
TENTANG TIM PENGELOLA
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
TATA RUANG KABUPATEN SUMEDANG

**MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KABUPATEN SUMEDANG**

A. MAKSUD DAN TUJUAN

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai pedoman bagi Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dalam menerima, memverifikasi, menindaklanjuti, memantau, dan menyelesaikan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan terkoordinasi.

Tujuan mekanisme ini adalah untuk:

- a. memberikan kepastian tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- b. meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. mewujudkan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel;
- d. memberikan perlindungan terhadap hak masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan.

B. MEDIA PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui:

1. Secara Tertulis, surat ditujukan kepada:

Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Sumedang

Jl. R.A. Kartini Nomor 13

Regol Wetan, Kecamatan Sumedang Selatan

Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45311.

2. Secara Elektronik

- a. e-mail : dinas_putr@sumedangkab.go.id
- b. Instagram : [@dinas.putr.kabupaten.sumedang](https://www.instagram.com/dinas.putr.kabupaten.sumedang)
- c. Kanal Pengaduan Nasional SP4N-LAPOR!
Website: <https://www.lapor.go.id>
Aplikasi Android/iOS: SP4N-LAPOR!

C. MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

1. Penerimaan Pengaduan

- a. Pengaduan diterima melalui seluruh media pengaduan yang telah ditetapkan.
- b. Pengaduan yang diterima melalui surat, e-mail, media sosial, maupun SP4N-LAPOR! dicatat oleh petugas yang menerima pengaduan.
- c. Pengelola Media Informasi dan Publikasi menerima pengaduan yang disampaikan melalui media sosial resmi Dinas, kemudian meneruskannya kepada Koordinator Tim Pengelola Pengaduan untuk diregistrasi.
- d. Operator SP4N-LAPOR! menerima dan memverifikasi laporan yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

2. Registrasi dan Verifikasi
 - a. Koordinator Tim Pengelola Pengaduan melakukan registrasi seluruh pengaduan yang memenuhi persyaratan.
 - b. Koordinator Tim Pengelola Pengaduan melakukan verifikasi terhadap:
 - c. identitas pelapor (apabila disampaikan);
 - d. substansi pengaduan;
 - e. objek pengaduan;
 - f. kewenangan penanganan.
 - g. Apabila data belum lengkap, Koordinator Tim Pengelola Pengaduan dapat meminta pelapor untuk melengkapi informasi yang diperlukan.
 - h. Apabila pengaduan bukan menjadi kewenangan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Sumedang, pengaduan diteruskan kepada instansi yang berwenang sesuai ketentuan.
3. Telaah dan Distribusi
 - a. Koordinator Tim Pengelola Pengaduan melakukan telaah awal terhadap substansi pengaduan.
 - b. Koordinator Tim Pengelola Pengaduan mengoordinasikan penyampaian pengaduan kepada Pejabat Penghubung sesuai bidang yang berwenang.
 - c. Pejabat Penghubung mendistribusikan pengaduan kepada Admin Unit atau pelaksana teknis untuk dilakukan tindak lanjut.
4. Tindak Lanjut
 - a. Bidang atau unit kerja melakukan pemeriksaan terhadap materi pengaduan.
 - b. Apabila diperlukan dilakukan:
 - klarifikasi;
 - koordinasi lintas bidang;
 - peninjauan lapangan;
 - permintaan data atau dokumen pendukung.
 - c. Hasil tindak lanjut disampaikan kepada Koordinator Tim Pengelola Pengaduan.
5. Penyampaian Tanggapan
 - a. Koordinator Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan tanggapan kepada pelapor berdasarkan hasil tindak lanjut dari unit kerja.
 - b. Tanggapan disampaikan melalui media yang digunakan oleh pelapor atau media lain yang disepakati.
 - c. Untuk pengaduan melalui media sosial, tanggapan awal dapat diberikan melalui media sosial, sedangkan penyelesaian lebih lanjut dilakukan melalui kanal resmi dengan tetap memperhatikan perlindungan data pribadi pelapor.
 - d. Untuk pengaduan melalui SP4N-LAPOR!, penyampaian tanggapan dilakukan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
6. Monitoring
 - a. Koordinator Tim Pengelola Pengaduan melakukan pemantauan terhadap perkembangan penyelesaian setiap pengaduan.
 - b. Pejabat Penghubung memastikan tindak lanjut dilaksanakan sesuai batas waktu yang ditetapkan.
 - c. Monitoring dilakukan untuk memastikan seluruh pengaduan telah memperoleh penyelesaian.
7. Evaluasi
 - a. Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan.
 - b. Evaluasi digunakan sebagai dasar:
 - peningkatan kualitas pelayanan publik;
 - penyempurnaan standar pelayanan;
 - perbaikan prosedur pelayanan;
 - peningkatan kompetensi petugas pelayanan.

8. Pelaporan
- a. Koordinator Tim Pengelola Pengaduan menyusun laporan pengelolaan pengaduan secara berkala.
 - b. Laporan paling sedikit memuat:
 - jumlah pengaduan yang diterima;
 - media penyampaian pengaduan;
 - jenis pengaduan;
 - status penyelesaian;
 - rata-rata waktu penyelesaian;
 - permasalahan yang dihadapi;
 - tindak lanjut dan rekomendasi perbaikan pelayanan.

D. BAGAN ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



E. STANDAR WAKTU PENANGANAN PENGADUAN

1. Setiap pengaduan yang diterima melalui media pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Lampiran ini diregistrasi dan diverifikasi oleh Admin Instansi atau Operator SP4N-LAPOR! sesuai kewenangannya.
2. Tanggapan awal kepada pelapor berupa konfirmasi penerimaan pengaduan, informasi hasil verifikasi, permintaan kelengkapan data, atau informasi mengenai tindak lanjut pengaduan disampaikan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.
3. Pengaduan yang telah memenuhi persyaratan diteruskan kepada Pejabat Penghubung dan unit kerja yang berwenang untuk dilakukan tindak lanjut sesuai substansi pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian tindak lanjut pengaduan disesuaikan dengan tingkat kompleksitas permasalahan, kebutuhan penanganan teknis, hasil verifikasi lapangan, koordinasi dengan instansi terkait, serta ketersediaan sumber daya, sarana prasarana, dan anggaran.
5. Dalam hal penyelesaian pengaduan memerlukan waktu lebih lama, pelapor diberikan informasi mengenai perkembangan penanganan pengaduan secara berkala melalui media pengaduan yang digunakan atau media lain yang disepakati.
6. Pengaduan dinyatakan selesai setelah:
 - a. tindak lanjut telah dilaksanakan sesuai kewenangan;
 - b. tanggapan atau hasil penyelesaian telah disampaikan kepada pelapor; dan
 - c. seluruh dokumen pengaduan telah diadministrasikan dalam register pengaduan.

a.n. BUPATI SUMEDANG
KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
TATA RUANG
KABUPATEN SUMEDANG,



ANDRI INDRA WIDIANTO

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN BUPATI
NOMOR TAHUN 2026
TENTANG TIM PENGELOLA
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
TATA RUANG KABUPATEN SUMEDANG

**FORMAT ADMINISTRASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KABUPATEN SUMEDANG**

A. FORMAT REGISTER PENGADUAN

No.	Nomor Register	Tanggal Diterima	Nama Pelapor	Media Pengaduan	Substansi Pengaduan	Bidang Tujuan	Tindak Lanjut	Status	Tanggal Selesai	Keterangan
				Surat / E-mail / Instagram / SP4N-LAPOR!				Proses/Selesai		

B. FORMAT BERITA ACARA HASIL PENANGANAN PENGADUAN

BERITA ACARA HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Nomor :

Pada hari ini tanggal bertempat di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Sumedang, Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik telah melakukan penanganan terhadap pengaduan masyarakat dengan uraian sebagai berikut:

A. Identitas Pengaduan

Nomor Register :
Nama Pelapor :
Media Pengaduan :
Tanggal Pengaduan :
Substansi Pengaduan :
.....

B. Hasil Penanganan

Uraian hasil pemeriksaan:

.....
.....
.....

Tindak lanjut yang telah dilakukan:

.....
.....

Kesimpulan:

.....
.....

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.
Sumedang, 2026

Pejabat Penghubung

Koordinator Tim Pengelola Pengaduan

(.....)

(.....)

C. FORMAT LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Periode :

I. Rekapitulasi Pengaduan

No.	Uraian	Jumlah
1	Jumlah pengaduan diterima	
2	Pengaduan melalui surat	
3	Pengaduan melalui e-mail	
4	Pengaduan melalui Instagram	
5	Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!	
6	Pengaduan selesai	
7	Pengaduan dalam proses	
8	Pengaduan dialihkan ke instansi lain	

II. Rekapitulasi Berdasarkan Bidang

No.	Bidang	Jumlah Pengaduan	Selesai	Proses
1	Bina Marga			
2	Sumber Daya Air			
3	Cipta Karya			
4	Tata Ruang			
5	Bina Konstruksi			

III. Hasil Monitoring

Jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti tepat waktu :
Jumlah pengaduan yang memerlukan koordinasi lintas bidang :
Kendala yang dihadapi :

.....
.....

IV. Evaluasi dan Rekomendasi

Evaluasi:
.....
.....

Rekomendasi perbaikan:
.....
.....

Mengetahui,
Koordinator Tim Pengelola Pengaduan

(.....)

a.n. BUPATI SUMEDANG
KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
TATA RUANG
KABUPATEN SUMEDANG,



ANDRI INDRA WIDIANTO