



PEMERINTAH KABUPATEN DONGGALA
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Jl. Pue Mami No. 1 Kelurahan Gunung Bale Kecamatan Banawa Kabupaten Donggala

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN DONGGALA

NOMOR : 000/2/DISPUPR/III/2026

TENTANG

PENETAPAN PETUGAS PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN DONGGALA

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN
DONGGALA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan akuntabel, perlu dilakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara efektif;

b. bahwa untuk menjamin pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Donggala;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Donggala tentang Penetapan Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

4. Peraturan perundang-undangan lain yang terkait.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :
KESATU : Menetapkan Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Donggala dengan susunan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mempunyai tugas:

1. Menerima, mencatat, dan mengadministrasikan pengaduan masyarakat;

2. Melakukan verifikasi dan klasifikasi pengaduan;

3. Menyampaikan pengaduan kepada bidang/unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti;

4. Memantau penyelesaian pengaduan dan memastikan

- tindak lanjut dilakukan sesuai ketentuan;
5. Memberikan informasi perkembangan penanganan pengaduan kepada masyarakat;
 6. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan secara berkala;
 7. Melakukan evaluasi dan perbaikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Donggala.

KEEMPAT Segala biaya yang timbul akibat ditetapkan Keputusan ini dibebankan pada anggaran Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Donggala sesuai ketentuan yang berlaku.

KELIMA Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Donggala
Pada tanggal : 20 Maret 2026

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN DONGGALA,



Ditandatangani Secara Elektronik

Ir. MOH. SYARIEF, ST., MM
NIP.197712082002121002

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN DONGGALA TENTANG PENETAPAN PETUGAS PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NOMOR : 000/2/DISPUPR/III/2026

No	Nama	Jabatan dalam Tim	Jabatan Kedinasan
1	Ir. Moh. Syarief, ST., MM.	Penanggung Jawab	Kepala Dinas PUPR Kabupaten Donggala
2	Mardiana, SE	Ketua	Plt Sekretaris Dinas PUPR
3	Helmin Toani, SE	Administrator	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
4	Dian Lestari, A.Md	Petugas Pengelola Pengaduan	Staf yang menangani pelayanan pengaduan
5	Mutiawati, ST,.MT	Petugas Pengelola Pengaduan	Staf yang menangani pelayanan pengaduan
6	Arini Ika Febrianti S.P.W.K	Petugas Pengelola Pengaduan	Staf yang menangani pelayanan pengaduan

Ditetapkan di : Donggala
Pada tanggal : 20 Maret 2026

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN DONGGALA,



Ditandatangani Secara Elektronik

Ir. MOH. SYARIEF, ST., MM
NIP.197712082002121002