



PEMERINTAH PROVINSI BANTEN
DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN

Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B)
Jalan Syech Nawawi Al-Bantani, Palima Serang Banten Telp. (0254) 267005 Fax. 267006

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN
PERMUKIMAN PROVINSI BANTEN**

NOMOR : *600/ sk. gb a /perhim-1/2022*

TENTANG

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN
PROVINSI BANTEN**

**KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN
PERMUKIMAN PROVINSI BANTEN,**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu di susun pengelolaan pengaduan;
 - b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan.
- Mengingat** :
- 1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
 - 2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
 - 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 4. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 6. 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);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 8. Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
 9. Peraturan Gubernur Banten Nomor 38 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- Kesatu : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten
- Kedua : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Pejabat Pengelolaan Pengaduan;
 - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata Cara Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - f. Alur Cara Penanganan Pengaduan;
 - g. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan dan;
 - h. Format Buku Pengaduan.

- Ketiga : Prosedur Pengelolaan pengaduan, Pejabat Pengelolaan Pengaduan, Tim Penelaah/Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d,e, f, g dan h adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.
- Kelima : Biaya yang berkaitan dengan pelaksana ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Banten Tahun Anggaran 2022 melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten.

Ditetapkan : di Serang

Pada tanggal : 10 Februari 2022



KEPALA DINAS,

M. RACHMAT ROGIANTO

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN
PEMUKIMAN PROVINSI BANTEN

Nomor : 600 / sk. gha / perkim-1 / 2022

Tanggal : 10 Februari 2022

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN
PROVINSI BANTEN

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengaduan menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatapan Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten
 - b. Tertulis disampaikan ke kota pengaduan yang disediakan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten atau surat yang dialamatkan ke Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten atau surat yang dialamatkan. Jl. Syech Nawawi Al- Banten, Palima Serang Banten
 - c. Telepon : (0254) 267005)
 - d. Website : www.perkim.bantenprov.go
 - e. Ig. d. perkim official
 - f. Youtube Dinas perkim. Channel
 - g. Melalui aplikasi LAPOR SP4N

B. Pejabat Pengelolaan Pengadaan :

1. Rinto Yuwono, ST, MM
Nip : 19691017 199703 1 004
Kepala Bidang Infrastruktur
2. Adib Solihin, ST, MT, M.Si
Nip : 19700208 200212 1 002
Kepala Bidang Perumahan
3. Tubagus Asep Setiawan, ST
Nip : 19670131 200112 1 001

/

C. Tim Penelaah/ Penjawab Admin, terdiri atas :

1. Haris Nugraha, ST, MM
Nip : 19780825 200112 1 003
Kepala Seksi Penataan Bangunan dan Lingkungan
2. Visnu Aria Wardhana, ST, M.Si, MT
Nip : 19761029 200312 1 007
Kepala Seksi Penangana Kawasan Permukiman
3. Yudi Pribadi, ST, M.Si
Nip : 10770908 201001 1 006
Kepala Seksi Penatagunaan Perumahan dan Pertanahan
4. Agus, Supriyadi, ST, MA
Nip : 19760816 200801 1 012
Kepala Sub Bagian Program, Evaluasi, Pelaporan dan Keuangan
5. Lia Amalia, SE, M.Si
Nip : 19751129 200212 2 001
Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

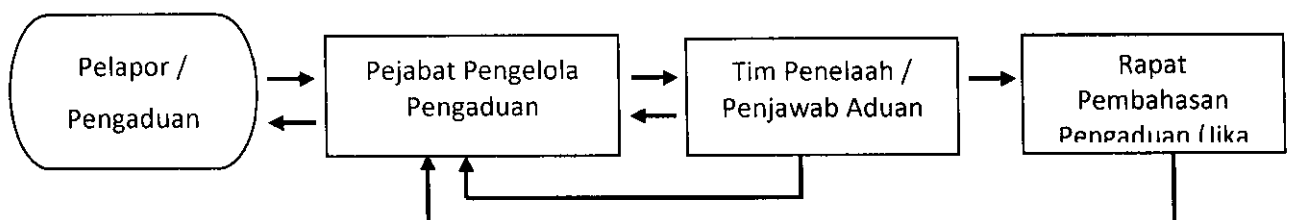
D. Unsur Pengaduan yang harus di penuhi

1. Identitas Pelapor/Pengadu Jelas
2. Informasi Pengaduan yang disampaikan valid dan jelas
3. Pengaduan dilaksanakan melalui nomor kontak yang telah tertera

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan

1. Semua Pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media website, Ig, Youtube, ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Pengduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban hasil aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan statistik dan rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulan.

F. Aluar Penangana Pengaduan



G. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

1. Pengaduan Ringan, selambat - lambatnya 3 Jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat -lambatnya 5 Jam;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat – lambatnya 14 hari;

H. Format Buku Pengaduan

Nomor	:			
Tanggal Pengaduan	:			
Nama Pelapor	:			
Nomor Telpon/HP	:			
Alamat	:			
E-mail	:			
Pekerjaan	:			
Tanggal Kejadian	:			
Mekanisme Pelaporan	:			
Isi pengaduan	:			
Nama Pelapor	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelaah	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut	:			



KEPALA DINAS,

M. RACHMAT ROGIANTO