



PEMERINTAH KABUPATEN AGAM
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG

Jl. Koto Padang Baru Telp./Fax (0752) 877791 Lubuk Basung 26411
www.agamkab.go.id e-mail : dpuk.agam@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG
NOMOR 22 TAHUN 2026

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN
MASYARAKAT DILINGKUNGAN DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN TATA RUANG KABUPATEN AGAM

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan peningkatan pelayanan publik dan tindak lanjut aduan masyarakat perlu diperbarui aturan yang berlaku dalam surat keputusan Tim pengelola pengaduan masyarakat dilingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Agam ;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Agam tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Agam.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1956);
 - 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - 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 Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
 - 4. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 - 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2020 - 2024;
11. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6);
12. Peraturan Bupati Agam Nomor 19 Tahun 2016 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2015-2019 (Berita Daerah Tahun 2016 Nomor 19).
13. Peraturan Bupati Agam Nomor 77 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang;

M E M U T U S K A N :

- | | | |
|----------------------|---|--|
| Menetapkan
KESATU | : | Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Agam dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam LAMPIRAN I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini. |
| KEDUA | : | Standar Operasional Prosedur (SOP) Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Agam sebagaimana tercantum dalam LAMPIRAN II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini. |
| KETIGA | : | Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Agam sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu mempunyai tugas : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengarah
 Pengarah adalah Kepala Perangkat Daerah yang dalam hal ini adalah Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Agam, bertugas : |

- a. Bertanggung jawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat;
- b. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat;
- c. Melakukan Koordinasi dengan OPD lain yang terkait dengan permasalahan yang diadukan atau dilaporkan masyarakat.

2. Ketua

Ketua Tim Pengaduan Masyarakat adalah Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Agam, yang bertugas :

- a. Melakukan koordinasi dengan seluruh Anggota Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat dilingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Agam;
- b. Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Agam;
- c. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan website agamkab.go.id.

3. Sekretaris

Sekretaris adalah Kepala S u b Bagian Umum dan Kepegawaian, yang bertugas :

- a. Menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. Menyusun laporan atau jawaban terhadap Pengaduan dari masyarakat.

4. Anggota

- a. Menerima aduan masyarakat baik melalui kotak saran, sms, telepon, website, ataupun email.
- b. Menjawab aduan dari masyarakat sesuai tugas pokoknya masing masing.
- c. Mengajukan aduan masyarakat kepada ketua Tim apabila tidak mampu diselesaikan atau diluar batas kewenangannya.

KEEMPAT

: Pengaduan dari masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan sarana sebagai berikut:
kotak saran,

- 1. SMS / WA,
- 2. Telepon,
- 3. Website,
- 4. Media Sosial (Facebook, Instagram, Tweeter, dll)
- 5. Email.

- KELIMA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum kesatu bertanggung jawab dan melaporkan kegiatannya kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Agam
- KEENAM : Segala Biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Tahun 2026.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di LubukBasung

Padatanggal 02 Januari 2026



KEPALA DINAS,

OFRIZON ST

Pembina TK. I /IV.b

NIP. 196907271983031004

Tembusan kepada Yth :

1. Bupati Agam
2. Kepala Inspektorat Kabupaten Agam
3. Kepala Badan Keuangan Daerah Kabupaten Agam
4. Kepala Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Agam

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN
UMUM DAN TATA RUANG
NOMOR : 22 TAHUN 2026
TANGGAL : 02 JANUARI 2026
TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT PENGADUAN
MASYARAKAT PADA DINAS PEKERJAAN
UMUM DAN TATA RUANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG
KABUPATEN AGAM

NO.	JABATAN KEDINASAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Kepala Dinas	Pengarah
2.	Sekretaris	Ketua
3.	Kepala sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
4.	Kepala Bidang Bina Marga	Anggota
5.	Kepala Bidang Cipta Karya	Anggota
6.	Kepala Bidang Pengelolaan Sumber Daya Air	Anggota
7.	Kepala Bidang Tata Ruang	Anggota



Kepala Dinas,

OFRIZON, ST
Pembina TK. I/ IV.b
NIP. 19690727 199803 004

SOP PENGELOLA PENGADUAN
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG

No	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			
		Pengaduan	Staf	Kasi Pembinaan, Harmonisasi & Pengaduan	Kabid	Sekretaris	Kadis	Tim Fasilitasi Penyelesaian Permasalahan PM	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Menyampaikan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung (tertulis, sms, telp, email, web) ke Dinas											

