



## Dinas Pekerjaan Umum

Jl. Jenderal Sudirman No.129, Kaumanpasar, Brebes, Kec. Brebes, Kabupaten Brebes, Jawa

Tengah 52212 52212 08156900029

<http://dpu.brebeskab.go.id/>

Pemerintah Kab. Brebes / Dinas Pekerjaan Umum

# Pengelolaan Pengaduan Masyarakat mengenai Kerusakan Jalan dan Jembatan

No. SK : 000.8.3.4/12322 Tahun 2024

## Persyaratan

1. Masyarakat dan Pengguna Jalan

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur



# Dinas Pekerjaan Umum

Jl. Jenderal Sudirman No.129, Kaumanpasar, Brebes, Kec. Brebes, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah 52212 52212 08156900029

Tengah 52212 52212 08156900029

<http://dpu.brebeskab.go.id/>

Pemerintah Kab. Brebes / Dinas Pekerjaan Umum

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat  
Mengenal Kerusakan Jalan dan Jembatan;

No.	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			Keterangan
		Pemohon	Admin Pengaduan Masyarakat/ PTD Pembantu/ Tim Penanganan Masyarakat	Pengasah Teknis Pemeliharaan Rutin Jalan	Ketua Tim Pemeliharaan Jalan dan Jembatan/ Ka UPT Wilayah	Kepala Bidang Bina Marga	Kepala Dinas Pekerjaan Umum	Kelengkapan/ Penyusunan	Waktu	Output	
1	Masyarakat menyampaikan pengaduan mengenai gangguan air melalui surat atau media elektronik melalui telepon/sms/whatsapp/website							Surat Pengaduan, berisi lokasi kerusakan jalan/ jembatan, lokasi, NIK, alamat, no. Whatsapp/ no. hp)	Surat Masyarakat	Pengaduan	
2	Menerima dan identifikasi pengaduan dari masyarakat berdasarkan kewenangan							Agenda surat masuk/ keluar dan surat ke Kepala Dinas	Lembar Disposisi dan lampiran		
3	Kepala Dinas Memeriksa dan melaporkan kepada Kepala Bidang Bina Marga							Surat Pengaduan dan Lembar Disposisi dan lampiran			
4	Kepala Bidang Bina Marga menerima disposisi dan melaporkan kepada Kepala UPT Wilayah							Surat Pengaduan dan Lembar Disposisi dan lampiran			
5	Ketua Tim Pemeliharaan Jalan dan Jembatan/ Ka UPT Wilayah dan Kepala Bidang Bina Marga dan Kepala Bidang Bina Marga							Surat Pengaduan dan Lembar Disposisi dan lampiran			
6	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan, mengidentifikasi permasalahan di lapangan, melakukan pengukuran kerusakan jalan dan jembatan, melakukan pemetaan kerusakan jalan dan jembatan, melakukan pemetaan rencana pemeliharaan, pelaksanaan penanganan kerusakan jalan dan jembatan, melakukan pemetaan lokasi kerusakan jalan dan jembatan, melakukan pemetaan lokasi kerusakan jalan dan jembatan							Surat Pengaduan dan Lembar Disposisi dan lampiran	Dokumen Penanganan	Rencana	
7	Tim Pemeliharaan Jalan dan Jembatan/ Kepala UPT Wilayah dan Kepala Bidang Bina Marga dan Kepala Bidang Bina Marga							Surat Pengaduan dan Lembar Disposisi dan lampiran			
8	Laporan hasil pelaksanaan penanganan gangguan di lokasi kerusakan jalan dan jembatan dan diteruskan kepada Kepala Bidang Bina Marga dan diteruskan kepada Kepala UPT Wilayah dan Admin Pengaduan Masyarakat/ PTD Pembantu							Laporan hasil pelaksanaan penanganan dan dokumentasi			
9	Penyempitan hasil tindak lanjut Penanganan Pengaduan kepada Pemohon							Laporan hasil pelaksanaan penanganan dan dokumentasi			
10	Selaku							Laporan hasil pelaksanaan penanganan dan dokumentasi	Laporan pelaksanaan kegiatan dan dokumentasi	hasil kegiatan dan dokumentasi	



## Waktu Penyelesaian

3 Hari kerja

## Biaya / Tarif



## Dinas Pekerjaan Umum

Jl. Jenderal Sudirman No.129, Kaumanpasar, Brebes, Kec. Brebes, Kabupaten Brebes, Jawa

Tengah 52212 52212 08156900029

<http://dpu.brebeskab.go.id/>

Pemerintah Kab. Brebes / Dinas Pekerjaan Umum

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Hasil tindaklanjut penanganan pengaduan kepada Pemohon

### Pengaduan Layanan

Melalui :

1. Secara langsung
2. Telepon (+62 283 671721)
4. Email : [dpukab.brebes@gmail.com](mailto:dpukab.brebes@gmail.com)
5. Sosial Media <https://linktr.ee/dpukabbrebes>