



PEMERINTAH KOTA BEKASI  
**DINAS PERUMAHAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN**  
**UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK**

Jl. Pangkalan 2, Bantargebang, Bekasi ( KOMPLEK TPA SUMUR BATU )  
Telp. 021-22114998 Email : [uptdpaldkotabekasi@gmail.com](mailto:uptdpaldkotabekasi@gmail.com)

KEPUTUSAN PIMPINAN BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT PELAKSANA  
TEKNIS DAERAH PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK KOTA BEKASI  
NOMOR : 600.1.17.2/Kep.0206/BLUDUPTDPALD/I/2026

TENTANG

TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH  
PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK KOTA BEKASI

KEPUTUSAN PIMPINAN BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT PELAKSANA  
TEKNIS DAERAH PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK KOTA BEKASI,

- Menimbang : a. bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien, merupakan salah satu wujud pelayanan prima dari Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Limbah Domestik Kota Bekasi;
- b. bahwa agar penanganan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun online dapat berjalan dengan baik maka perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, maka Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Limbah Domestik Kota Bekasi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
8. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 7) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 6 Tahun 2024 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2024 Nomor 6);
9. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 2 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2025 Nomor 2);
10. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 92 Tahun 2018 tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Badan dan Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2018 Nomor 92) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 92 Tahun 2018 tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Badan dan Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2021 Nomor 6);
11. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 79 Tahun 2021 tentang Tata Kelola pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Limbah Domestik Pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2021 Nomor 79);
12. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pedoman Penyebarluasan Informasi Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2025 Nomor 3);
13. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2025 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2025 Nomor 10);
14. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 24 Tahun 2025 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2025 Nomor 24);

Memperhatikan : Berita Acara Nomor: 600.1.17.2/0166/DPKPP.Pald tanggal 7 Januari 2026 tentang Rapat Penyusunan Standar Pelayanan dan Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Limbah Domestik.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Limbah Domestik Kota Bekasi.
- KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Limbah Domestik bertugas menyelesaikan dan menindaklanjuti laporan dan aduan dari masyarakat baik yang diterima secara langsung maupun melalui media online.
- KETIGA : Susunan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud Diktum KESATU, tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEEMPAT : Tim sebagaimana tersebut dalam Diktum KETIGA mempunyai tugas dan fungsi sebagaimana tersebut dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Bekasi  
pada tanggal 8 Januari 2026

PIMPINAN BADAN LAYANAN UMUM DAERAH  
UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH  
PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK  
KOTA BEKASI,



ANDREA SUCIPTO

Tembusan Yth:

1. Wali Kota Bekasi;
2. Wakil Wali Kota Bekasi;
3. Sekretaris Daerah Kota Bekasi.

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN PIMPINAN BADAN LAYANAN UMUM  
DAERAH UNIT PELAKSANA TEKNIS DAAERAH  
PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK KOTA  
BEKASI  
NOMOR : 600.1.17.2/Kep.0206/BLUDUPTDPALD/I/2026  
TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT  
PELAKSANA TEKNIS DAAERAH PENGELOLAAN AIR  
LIMBAH DOMESTIK KOTA BEKASI

TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH  
PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK KOTA BEKASI

| NO | NAMA                  | JABATAN                                                     | JABATAN DALAM TUGAS                         |
|----|-----------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1  | JHONI SAPUTRA, SE     | Plt. Kepala Bagian Pemasaran, Hukum dan Informasi Pelanggan | Penanggung Jawab                            |
| 2  | ALDI FAJARIANTO FAHMI | Staff Pemasaran, Pengembangan dan Kerjasama                 | Koordinator Penanganan Pengaduan Masyarakat |
| 3  | SRI SUPRIYATNA        | Staff Pemasaran, Pengembangan dan Kerjasama                 | Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat       |
| 4  | JODISTA INAS ADELIA   | Staff Pemasaran, Pengembangan dan Kerjasama                 | Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat       |
| 5  | FARRA DILLA OKTAVIANI | Pengelola Informasi Pelanggan                               | Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat       |
| 6  | SITI KOMARIAH         | Pengelola Informasi Pelanggan                               | Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat       |
| 7  | RULLY EKA PUTRA       | Pengelola Informasi Pelanggan                               | Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat       |

PIMPINAN BADAN LAYANAN UMUM DAERAH  
UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH  
PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK  
KOTA BEKASI,

  
ANDREA SUCIPTO

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN PIMPINAN BADAN LAYANAN UMUM  
DAERAH UNIT PELAKSANA TEKNIS DAAERAH  
PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK KOTA  
BEKASI  
NOMOR : 600.1.17.2 / Kep.0206 / BUDUPTD.PALD / I / 2026  
TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT  
PELAKSANA TEKNIS DAAERAH PENGELOLAAN AIR  
LIMBAH DOMESTIK KOTA BEKASI

TUGAS DAN FUNGSI TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH  
PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK KOTA BEKASI

| NO | JABATAN DALAM TUGAS                         | TUGAS DAN FUNGSI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | PENANGGUNG JAWAB                            | <div>a. Memimpin penatalaksanaan pengelolaan pengaduan, mulai dari penerimaan, penelaahan dan pengklasifikasian penyaluran pengaduan dan penyelesaian pengaduan.</div> <div>b. Melakukan evaluasi terhadap kinerja tim penanganan pengaduan.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2  | KOORDINATOR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT | <div>a. Melaksanakan penelitian dan penyelesaian terhadap kebenaran pengaduan Masyarakat.</div> <div>b. Mengambil Langkah penyelesaian permasalahannya secara baik dan tuntas.</div> <div>c. Menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya.</div> <div>d. Melaporkan hasil kegiatan pengelolaan pengaduan Masyarakat kepada penanggung jawab.</div>                                                                                                                                        |
| 3  | PETUGAS PENERIMA PENGADUAN MASYARAKAT       | <div>a. Menganalisa pengaduan yang masuk melalui berbagai media.</div> <div>b. Merumuskan inti masalah dan substansi yang diadukan.</div> <div>c. Meneliti kebenaran isi pengaduan berdasarkan data dan fakta.</div> <div>d. Menghimpun dokumen data dan fakta landasan pengaduan sebagai alat pertimbangan penentuan pengambilan Keputusan.</div> <div>e. Menghimpun bukti dukung dalam 1 (satu) kesatuan berkas.</div> <div>f. Meneruskan pengaduan yang masuk ke Koordinator Penanganan Pengaduan Masyarakat.</div> |

PIMPINAN BADAN LAYANAN UMUM DAERAH  
UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH  
PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK  
KOTA BEKASI,

  
UPD PALD KOTA BEKASI  
ANDREA SUCIPTO