



SALINAN

BUPATI BINTAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN BUPATI BINTAN
NOMOR 78 TAHUN 2025

TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN KERUSAKAN JALAN SECARA ONLINE MELALUI
SISTEM INFORMASI JALAN BERLUBANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BINTAN,

Menimbang : a. bahwa Jalan merupakan salah satu infrastruktur vital yang menunjang mobilitas masyarakat, pertumbuhan ekonomi, serta konektivitas antarwilayah. Namun, permasalahan jalan berlubang masih menjadi isu yang sering ditemukan di berbagai daerah. Kondisi ini tidak hanya menghambat kelancaran lalu lintas, tetapi juga meningkatkan risiko kecelakaan serta kerusakan kendaraan;

b. bahwa salah satu kendala dalam penanganan jalan berlubang adalah lambatnya informasi sampai ke pihak berwenang. Masyarakat sering kali tidak mengetahui ke mana harus melapor atau merasa bahwa laporan mereka tidak mendapat tindak lanjut. Di sisi lain, pihak instansi terkait seperti Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan juga mengalami kesulitan dalam memantau kerusakan jalan secara real-time mengingat keterbatasan personel dan jangkauan wilayah yang luas;

c. bahwa untuk melaksanakan sistem pengelolaan pengaduan jalan rusak melalui pengaduan online diperlukan pedoman;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Kerusakan Jalan Secara Online Melalui Sistem Informasi Jalan Berlubang.

Mengingat : 1. [Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004](#) tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 132, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4444) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2022

Nomor...

- Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6760);
2. [Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009](#) tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 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 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 4. [Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2024](#) tentang Kabupaten Bintan di Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Nomor 25 Tahun 1956);
 5. [Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2006](#) tentang Perubahan Nama Kabupaten Kepulauan Riau menjadi Kabupaten Bintan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4605);
 6. [Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006](#) tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 86, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4655);
 7. [Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021](#) tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 40);
 8. [Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20/PRT/M/2010](#) tentang Pedoman Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian-Bagian Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 713);
 9. [Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 03/PRT/M/2012](#) tentang Pedoman Penetapan Fungsi Jalan dan Status Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 137);

MEMUTUSKAN...

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN KERUSAKAN JALAN SECARA ONLINE MELALUI SISTEM INFORMASI JALAN BERLUBANG.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bintan;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Bintan;
3. Bupati adalah Bupati Bintan;
4. Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Bintan selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas pelaksana teknis di bidang penanganan jalan Daerah yang meliputi, pengaturan, pembinaan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan teknis pembangunan jalan dan jembatan;
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Bintan;
6. Penyelenggara Jalan adalah pihak yang melakukan pengaturan, pembinaan, pembangunan dan pengawasan jalan sesuai dengan kewenangannya;
7. Tim Teknis Pengelolaan Pengaduan yang selanjutnya disingkat TTPP adalah tim internal yang dibentuk oleh Kepala Dinas untuk mengoordinasikan dan menindaklanjuti atas pengaduan masyarakat di Daerah;
8. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, pengklasifikasian, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan dalam rangka menjamin kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik;
9. Sistem Informasi Jalan Berlubang yang selanjutnya disebut SILUBANG adalah layanan penyampaian laporan dan pengaduan masyarakat secara online yang dikelola oleh Dinas;
10. Jalan adalah prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukan bagi lalu lintas, yang berada pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah dan/atau air serta di atas permukaan air, kecuali jalan kereta api, jalan lori, dan jalan kabel;
11. Penyelenggaraan jalan adalah kegiatan yang meliputi pengaturan, pembinaan, pembangunan, dan pengawasan jalan;

12. Jalan...

12. Jalan umum adalah jalan yang diperuntukkan bagi lalu lintas umum;
13. Bagian-bagian Jalan adalah bagian-bagian jalan yang meliputi ruang manfaat jalan, ruang milik jalan, dan ruang pengawasan jalan;
14. Ruang manfaat jalan selanjutnya disingkat Rumaja adalah ruang sepanjang jalan yang dibatasi oleh lebar, tinggi dan kedalaman tertentu yang ditetapkan oleh Penyelenggara Jalan dan digunakan untuk badan jalan, saluran tepi jalan, dan ambang;
15. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
16. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun;
17. Masyarakat adalah penduduk daerah yang memiliki hak dan peran serta dalam menyampaikan laporan atau pengaduan terkait kondisi kerusakan jalan di wilayah Kabupaten Bintan;
18. Standar Operasional Pengaduan kerusakan jalan melalui aplikasi SILUBANG, yang selanjutnya disebut SOP, adalah pedoman yang mengatur mekanisme dan tahapan penanganan laporan kerusakan jalan melalui aplikasi SILUBANG.

Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Dinas selaku penyelenggara dalam melakukan perbaikan jalan maupun ruas jalan yang rusak di Daerah melalui Pengaduan Jalan Rusak Melalui Sistem Pengaduan Online;
- (2) Tujuan Peraturan Bupati ini adalah terwujudnya kenyamanan bagi pengguna jalan dan keamanan konstruksi jalan yang menjadi bagian penting dari pembangunan daerah.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini, meliputi:

- a. Prinsip Pengaduan;
- b. Tim Teknis Pengelolaan Pengaduan;
- c. Mekanisme pengelola pengaduan masyarakat melalui SILUBANG;
- d. Pembiayaan.

BAB III...

BAB III PRINSIP PENGADUAN

Pasal 4

Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan berdasarkan prinsip :

- a. Objektif, yaitu kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai kriteria yang ditetapkan;
- b. Adil dan tidak diskriminatif, yaitu penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak membedakan suku, agama, ras, etnis, gender dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif;
- c. Akuntabel, yaitu proses penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
- d. Koordinatif, yaitu penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang atau terkait yang berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- e. Efektif dan efisien, yaitu penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya; dan
- f. Transparan, yaitu hasil penanganan pengaduan masyarakat dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan, hasil pengaduan dan tindaklanjutnya.

BAB IV TIM TEKNIS PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 5

- (1) Dalam rangka pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat dibentuk TTPP yang terdiri atas ASN dan Tenaga Ahli pada Bidang Bina Marga di Dinas;
- (2) TTPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
 - a. Mengoordinasikan pengaduan masyarakat yang diterima melalui media komunikasi publik;
 - b. Mengklasifikasikan dan meneruskan Pengaduan dan aspirasi masyarakat yang diterima kepada ketua Tim;
 - c. Mengoordinasikan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat dan penyelesaian pengaduan;
 - d. Membuat dan menetapkan SOP pelayanan pengelolaan pada aplikasi SILUBANG;

e. Memberikan...

- e. Memberikan jawaban atas tindak lanjut dan penyelesaian Pengaduan melalui aplikasi SILUBANG.
- (3) Susunan TTPP terdiri atas:
- a. Ketua;
 - b. Sekretaris;
 - c. Admin;
 - d. Tenaga Teknis.
- (4) TTPP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas.

BAB V MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SILUBANG

Pasal 6

- (1) Media Komunikasi Publik dalam rangka pengaduan kerusakan jalan secara online oleh masyarakat dilaksanakan melalui aplikasi SILUBANG dengan alamat Website <https://sigappu.bintankab.go.id/silubang>;
- (2) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi mengenai kerusakan jalan di Daerah.

Pasal 7

- (1) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut:
- a. Admin menerima pengaduan masyarakat melalui aplikasi SILUBANG sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5;
 - b. Admin meneruskan pengaduan kepada Ketua TTPP paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan diterima.
- (2) Rincian terhadap mekanisme pengaduan kerusakan jalan secara online melalui aplikasi SILUBANG dan SOP tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan Bupati ini.

BAB VI PEMBIAYAAN

Pasal 8

Pembiayaan dalam pelaksanaan Peraturan Bupati ini bersumber dari:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
- b. Sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII...

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bintan.

Ditetapkan di Bandar Seri Bentan
pada tanggal 16 Oktober 2025
BUPATI BINTAN

Dto.

ROBY KURNIAWAN

Diundangkan di Bandar Seri Bentan
pada tanggal 16 Oktober 2025
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BINTAN

Dto.

RONNY KARTIKA

BERITA DAERAH KABUPATEN BINTAN TAHUN 2025 NOMOR 79



LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI BINTAN
NOMOR 78 TAHUN 2025
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN
KERUSAKAN JALAN SECARA
ONLINE MELALUI SISTEM
INFORMASI JALAN BERLUBANG

MEKANISME PENGADUAN KERUSAKAN JALAN SECARA ONLINE MELALUI
SISTEM INFORMASI JALAN BERLUBANG

I. Pengisian Laporan oleh Pengguna

Pengguna yang menemukan jalan berlubang atau infrastruktur rusak dapat melapor melalui aplikasi SILUBANG dengan mengisi formulir berisi identitas diri, lokasi, jenis kerusakan, titik koordinat, foto, serta pilihan infrastruktur terdampak. Setelah data lengkap, laporan otomatis dikirim ke sistem.

II. Verifikasi Laporan Masuk

Pada tahap ini, setiap laporan yang diterima akan diperiksa kelengkapan dan keabsahan datanya oleh petugas. Apabila laporan dinyatakan lengkap, maka laporan tersebut akan diteruskan kepada Ketua TTPP untuk dilakukan telaah dan penentuan langkah tindak lanjut sesuai prosedur yang berlaku. Namun, apabila laporan dinilai belum lengkap, sistem akan memberikan informasi melalui aplikasi SILUBANG bahwa laporan kurang lengkap.

III. Pencatatan Laporan dalam Sistem

Setiap laporan yang dikirim pengguna akan tersimpan dengan status awal “Laporan Masuk” dan tampil di tabel daftar laporan berisi nama pelapor, tanggal, lokasi, detail kerusakan, serta status ruas jalan dan penanganan. Awalnya, status ruas jalan masih kosong hingga admin menyesuaikannya berdasarkan titik koordinat (jalan nasional, provinsi, atau kabupaten). Setelah diisi, laporan siap diverifikasi. Data ini juga dapat diakses masyarakat melalui menu Daftar Laporan, sehingga proses penanganan dapat dipantau secara transparan dari tahap masuk hingga selesai diperbaiki.

IV. Verifikasi oleh TTPP

Setelah status ruas jalan ditetapkan, laporan diverifikasi oleh TTPP Bidang Bina Marga untuk memastikan kebenaran data, kesesuaian lokasi, serta kelengkapan lampiran seperti foto KTP dan kondisi kerusakan. Tahap ini menjamin laporan yang masuk valid dan sesuai kondisi lapangan, sehingga hanya laporan yang sah dan lengkap yang dilanjutkan ke proses klasifikasi dan penentuan prioritas penanganan.

V. Klasifikasi dan Penentuan Prioritas

Setelah diverifikasi, tim teknis melakukan klasifikasi laporan berdasarkan jenis kerusakan (ringan, sedang, berat) dan jenis infrastruktur (jalan, drainase, atau tembok tebing). Dari hasil ini, ditetapkan tingkat prioritas penanganan dengan mempertimbangkan urgensi, lokasi strategis, potensi risiko keselamatan dan dampak terhadap kelancaran aktivitas masyarakat. Proses ini memastikan setiap laporan ditangani tepat sasaran agar kerusakan mendesak segera ditindaklanjuti.

VI. Penyusunan...

VI. Penyusunan Rencana Penanganan (Material dan Tenaga Kerja)

Tahap penyusunan rencana penanganan dilakukan untuk menentukan kebutuhan material, tenaga kerja, dan peralatan sesuai jenis serta tingkat kerusakan. Tim teknis merinci bahan yang diperlukan, seperti aspal, semen, atau beton, serta menetapkan jumlah tenaga kerja dan pembagian tugas agar pekerjaan berjalan efisien. Proses ini juga mencakup penjadwalan dan koordinasi dengan pihak terkait, sehingga pelaksanaan perbaikan dapat berlangsung tepat waktu, efektif, dan sesuai standar keselamatan kerja.

VII. Pelaksanaan Perbaikan di Lapangan

Setelah penjadwalan dan penugasan, tim lapangan melaksanakan perbaikan sesuai instruksi dan jenis infrastruktur terdampak, seperti penambalan jalan, perbaikan drainase atau tembok tebing. Selama proses berlangsung, tim melakukan dokumentasi berupa foto atau laporan singkat sebelum dan sesudah pekerjaan sebagai bukti pelaksanaan serta dasar bagi admin untuk memperbarui status laporan di sistem.

VIII. Pengawasan dan Pelaporan

Setelah perbaikan selesai, admin atau tim teknis memperbarui status laporan menjadi “Selesai Pengerjaan”. Perubahan ini otomatis terlihat di menu Daftar Laporan, sehingga masyarakat dapat mengetahui bahwa laporan telah ditindaklanjuti hingga tahap akhir.

IX. Monitoring dan Evaluasi

Seluruh laporan, baik yang belum ditangani, sedang dikerjakan, maupun sudah selesai, tersimpan sebagai data historis untuk keperluan monitoring dan evaluasi. Data ini dapat membantu dalam menganalisis tren kerusakan, memetakan sebaran per wilayah, serta menilai kecepatan dan efektivitas penanganan. Selain itu, admin TTPP juga berperan dalam mengunggah dokumentasi hasil perbaikan yang telah diselesaikan sebagai bukti tindak lanjut dan bentuk transparansi proses penanganan laporan. Hasil analisis dan dokumentasi tersebut menjadi dasar penyusunan kebijakan serta perencanaan pemeliharaan infrastruktur berikutnya agar lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.

Dengan demikian, SILUBANG tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelaporan masyarakat, tetapi juga sebagai alat strategis dalam menjaga kualitas infrastruktur daerah.

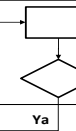
BUPATI BINTAN

Dto.

ROBY KURNIAWAN

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI BINTAN
NOMOR TAHUN 2025
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN KERUSAKAN JALAN SECARA
ONLINE MELALUI SISTEM INFORMASI JALAN BERLUBANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGADUAN KERUSAKAN JALAN MELALUI APLIKASI SILUBANG

NO		KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
			MASYARAKAT	PENYEDIA BARANG/JASA	ADMIN TTPP	TENAGA TEKNIS TTPP	KETUA TTPP	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Pra Pelaksanaan	Pengisian Laporan di aplikasi SILUBANG						Aplikasi SILUBANG	1 x 24 Jam	Laporan Foto Kerusakan, Nama Ruas Jalan dan Titik Koordinat	Pada sistem, terdapat biodata dan kontak yang melaporkan serta kartu identitas pelapor
2		Verifikasi Laporan Masuk						Aplikasi SILUBANG	1 x 24 Jam	Pengecekan Kelengkapan Laporan	
3		Pencatatan Laporan						Aplikasi SILUBANG	1 x 24 Jam	Rekap Laporan	
4		Verifikasi ke Lapangan						Laporan pada Sistem, Alat Ukur dan Alat	3 Hari Kerja	Perhitungan dan Foto Dokumentasi	
5		Klasifikasi dan Penentuan Prioritas	A. Jenis Kerusakan: - Kerusakan Ringan - Kerusakan Sedang - Kerusakan Berat B. Infrastruktur yang terdampak: - Jalan - Jembatan - Drainase - Tembok Penahan Tebing					Perhitungan dan Foto Dokumentasi	1 Hari Kerja	Klasifikasi dan Penentuan Prioritas	
6		Penyusunan Rencana Penanganan (Material dan Tenaga Kerja)						Perhitungan dan Analisa Lapangan	7 Hari Kerja	HPS/RAB, Spesifikasi Teknis dan Gambar	
7		Pelaksanaan Perbaikan di Lapangan						Surat Pesanan/SPK	Sesuai Masa Kontrak	Dokumentasi pelaksanaan kegiatan perbaikan	
8	Pasca Pelaksanaan	Pengawasan dan Pelaporan						Spesifikasi Teknis dan Gambar	Sesuai Masa Kontrak	Laporan Harian, Mingguan dan Bulanan	
9		Monitoring dan Evaluasi						Dokumentasi Perbaikan dan Evaluasi	1 Hari Kerja	Upload Dokumentasi Perbaikan dan Rekomendasi	

BUPATI BINTAN

Dto.

ROBY KURNIAWAN