



PEMERINTAH KOTA KEDIRI
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
Jl. Brigjend. Pol. Imam Bachri HP. 100 Telp. 0354-686949 Fax 0354-680484
KEDIRI

E-mail : dpukotakediri2013@gmail.com Website : www.dpu.kedirikota.go.id

KEPUTUSAN

**KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG KOTA KEDIRI**

NOMOR : 000.8.3.2/51/419.101/2024

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN
PADA JENIS PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERKAIT SUMBER DAYA AIR**

**KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG KOTA KEDIRI**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Sumber Daya Air dengan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kediri.
- Mengingat : a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. UU No 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air;
- c. Permenpan No. Per/21/M.Pan/11/2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional (SOP) Administrasi Pemerintahan;
- d. Permendagri No. 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan

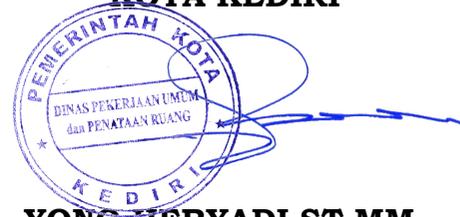
- Standar Pelayanan;
- f. Permen PUPR No 08/PRT/M/2015 tentang Penetapan Garis Sempadan Jaringan Irigasi;
 - g. Permen PUPR No 14/PRT/M/2015 tentang Kriteria dan Penetapan Status Daerah Irigasi;
 - h. Permen PUPR No 4/PRT/M/2015 tentang Kriteria dan Penetapan Status Wilayah Sungai;
 - i. Permen PUPR No 28/PRT/M/2015 tentang Penetapan Garis Sempadan Sungai dan Garis Sempadan Danau;
 - j. Permen PUPR No 21 Tahun 2020 tentang tentang Pengalihan Alur Sungai;
 - k. Permen PUPR No 3 Tahun 2023 tentang Penataan Perizinan Dan Persetujuan Bidang Sumber Daya Air;
 - l. Permen PUPR No 2 Tahun 2024 tentang Tata Cara Perizinan Berusaha Penggunaan Sumber Daya Air dan Persetujuan Penggunaan Sumber Daya Air;
 - m. Perwali Kota Kediri Nomor 104 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas PUPR Kota Kediri.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA KEDIRI
- PERTAMA : Standar pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kediri sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan pada Satuan Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kediri meliputi ruang lingkup pelayanan:
- a. barang,
 - b. jasa, dan
 - c. administratif.
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : KEDIRI
Pada tanggal : 12 Agustus 2024

**Pt. KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG
KOTA KEDIRI**



YONO HERYADI,ST,MM.
Pembina Tk. I
NIP . 19751006 200212 1 007

Tembusan disampaikan kepada :

- Yth. 1. Ibu Pj. Walikota Kediri (sebagai laporan)
2. Kepala Inspektorat Kota Kediri
3. Kabag Organisasi Kota Kediri
4. Kabag Hukum Pemkot Kediri
-

**Lampiran : Keputusan Kepala Dinas
Pekerjaan Umum Dan Penataan
Ruang Kota Kediri**

Nomor : 000.8.3.2/51/419.101/2024

Tanggal : 12 Agustus 2024

A. PENDAHULUAN

Untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak tentang penyelenggaraan pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Sumber Daya Air, maka diperlukan kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan Bidang Sumber Daya Air yang sistematis, terukur dan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Sumber Daya Air

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat Pengaduan/ Permohonan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon memasukkan surat pengaduan/ permohonan yang ditujukan kepada Kepala Dinas PUPR Kota Kediri melalui bagian tata usaha/sekretariat DPUPR2. Petugas menerima surat pengaduan / permohonan dari pemohon, memasukkan ke buku surat masuk dan menyampaikan ke Sekretaris Dinas untuk meminta paraf3. Sekretaris Dinas memberikan paraf surat pengaduan /permohonan kemudian disediakan kepada Kepala Dinas untuk dimintakan disposisi4. Kepala Dinas mendisposisikan surat pengaduan / permohonan kepada Kepala Bidang SDA sesuai dengan jenis bidang aduan5. Kabid SDA meneruskan disposisi dari Kepala Dinas PUPR kepada staf sesuai dengan jenis bidang pengaduan6. Staf yang menerima disposisi dari kepala bidang melakukan peninjauan lokasi sesuai dengan isi surat pengaduan dan memastikan status kewenangan pengelolaan lokasi tersebut7. Staf membuat laporan dan balasan surat pengaduan kepada pemohon dan atau kepada instansi lain sesuai kewenangan pengelolaannya serta mengajukannya ke Kepala Bidang SDA8. Kepala Bidang SDA memverifikasi dan mengajukan surat balasan kepada Kepala Dinas untuk asmanan melalui Sekretaris Dinas9. Kepala Dinas PUPR menandatangani surat balasan.10. Kasubag Umum menerima surat yang sudah disetujui oleh kepala dinas dan menyampaikannya kepada pihak-pihak yang terkait serta menyimpan arsipnya11. Staf melaksanakan kegiatan penanganan teknis sesuai pengaduan yang berada pada lokasi kewenangan pemerintah Kota Kediri dan melaporkan hasilnya kepada kepala bidang SDA

		12. Kepala Bidang SDA melaporkan hasil kegiatan kepada Kepala Dinas PUPR
3.	Jangka waktu penyelesaian	14 (empat belas) hari kerja
4.	Biaya/tarif	Rp 0,-
5.	Produk pelayanan	Penanganan terkait permasalahan sumber daya air yang telah dilaporkan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran masukan dan keluhan dapat disampaikan dengan mengirimkan surat ke Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kediri atau melalui aplikasi Suara Warga Kota Kediri (SURGA)
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. UU No 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air; 3. Permenpan No. Per/21/M.Pan/11/2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional (SOP) Administrasi Pemerintahan; 4. Permendagri No. 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; 6. Permen PUPR No 08/PRT/M/2015 tentang Penetapan Garis Sempadan Jaringan Irigasi; 7. Permen PUPR No 14/PRT/M/2015 tentang Kriteria dan Penetapan Status Daerah Irigasi; 8. Permen PUPR No 4/PRT/M/2015 tentang Kriteria dan Penetapan Status Wilayah Sungai; 9. Permen PUPR No 28/PRT/M/2015 tentang Penetapan Garis Sempadan Sungai dan Garis Sempadan Danau; 10. Permen PUPR No 21 Tahun 2020 tentang tentang Pengalihan Alur Sungai; 11. Permen PUPR No 3 Tahun 2023 tentang Penataan Perizinan Dan Persetujuan Bidang Sumber Daya Air; 12. Permen PUPR No 2 Tahun 2024 tentang Tata Cara Perizinan Berusaha Penggunaan Sumber Daya Air dan Persetujuan Penggunaan Sumber Daya Air; 13. Perwali Kota Kediri Nomor 104 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas PUPR Kota Kediri.
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja kursi pelayanan 2. ATK 3. Komputer dan printer 4. Buku agenda surat masuk dan keluar 5. Peralatan lain yang mendukung pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di bidang Sumber Daya Air.
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Stuktur Organisasi, Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas PUPR Kota Kediri 2. Memahami Peraturan Hukum terkait Sumber Daya Air 3. Menguasai Komputer

10.	Pengawasan internal	Pengaduan terkait permasalahan sumber daya air diawasi langsung oleh kepala bidang dalam prosesnya
11.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang Staf 1 (satu) orang Kepala Bidang
12.	Jaminan pelayanan	Kegiatan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Sumber Daya Air dilaksanakan secara: 1. Tertib 2. Transparan 3. Cepat
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi yang di berikan terjamin keabsahannya dan dapat di pertanggungjawabkan 2. Pelaksanaan di lakukan di ruangan kantor dengan jaminan keamanan dan keselamatan standar yang berlaku
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi secara rutin melalui hasil pelaporan penyelenggaraan penanganan aduan. 2. Evaluasi secara personal setiap pegawai dengan lembar penilaian kinerja pegawai tiap tahun

Ditetapkan di : KEDIRI
Pada tanggal : 12 Agustus 2024

**Pt. KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG
KOTA KEDIRI**



YONG HERYADI, ST, MM.
Pembina Tk. I
NIP . 19751006 200212 1 007