

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 6 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Air Limbah Domestik;
9. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Air Limbah Domestik;
10. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
11. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Usaha;
12. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
13. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2010 tentang Baku Mutu Limbah Cair;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Balai Pengelolaan Infrastruktur Air Limbah dan Air Minum Perkotaan tentang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA : Standar Pelayanan pada Balai Pengelolaan Infrastruktur Air Limbah dan Air Minum Perkotaan meliputi ruang lingkup pelayanan :
- a. jasa,
 - b. administrative
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 11 Juni 2021

Kepala Balai,



Pesdiana Puji Lestari, S.T., M.Eng.

NIP. 19690503 199303 2 006

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI
PIALAM DINAS PUP – ESDM DIY
NOMOR 188 / 01761
TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PADA BALAI PIALAM
DINAS PUP – ESDM DIY

A. PENDAHULUAN

Balai Pengelolaan Infrastruktur Air Limbah dan Air Minum Perkotaan mempunyai tugas menyelenggarakan pengelolaan jaringan dan sistem pengolahan air limbah permukiman dan pengelolaan sistem jaringan air minum lintas Kabupaten/Kota. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Balai Pengelolaan Infrastruktur Air Limbah dan Air Minum Perkotaan mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan program kerja Balai PIALAM
- b. Pengelolaan system pengolahan air limbah permukiman
- c. Pengendalian kualitas lingkungan
- d. Pengendalian kualitas residu hasil pengolahan ke media lingkungan secara aman
- e. Pengelolaan system jaringan air minurn dan instalasi pengolahan air minum
- f. Pengawasan keberlanjutan pelayanan air minum kepada kabupaten/kota
- g. Pelaksanaan rehabilitas sarana dan prasarana jaringan pengolahan air limbah dan air minum perkotaan
- h. Pelaksanaan ketatausahaan
- i. Pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan pelaksanaan program Balai
- j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi UPT.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, mudah, adil, cepat, transparan, terukur serta akuntabel, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala UPTD.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Balai PIALAM Dinas PUP – ESDM DIY

Jenis Pelayanan : **Layanan Informasi Publik**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warga Negara Indonesia. 2. Mengisi formulir/buku tamu permintaan Informasi Publik. 3. Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/identitas lain. 4. Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan informasi public dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A([1. Pemohon mengajukan permintaan informasi publik]) --> B[2. Pemohon menyebutkan identitas] B --> C{3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon dan memberikan bukti} C -- Ditolak --> A C -- Diproses --> D([4. Petugas memberikan data informasi]) D --> A </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan hadir di meja pelayanan informasi. 2. Pemohon melengkapi persyaratan. 3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa : <ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan b. Permohonan ditolak 4. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon. <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website atau email; Dapat menyampaikan permohonan informasi publik melalui email dengan alamat : balai.pisampdiy@gmail.com 2) Melalui Telepon/fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 6466525 3) Kotak Pengaduan Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan pengaduan, dengan alamat Jl. Bantul Km.8, Pandowoharjo, Sewon, Bantul, Yogyakarta.
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi public memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; 2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Kasubag TU akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Dan Kasubag TU dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah data terverifikasi; 3) Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.
4.	Biaya/tariff	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi public secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau

		perekaman, pemohon informasi public dapat melakukan penggandaan dengan fotocopy sendiri di sekitar Kantor Balai PIALAM DIY dengan meninggalkan identitas diri terlebih dahulu berupa KTP, atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekam data dan informasi.
5.	Produk pelayanan	Produk Informasi Publik yang tersedia, antara lain : 1) Menyelenggarakan pengelolaan jaringan dan sistem pengolahan air limbah. 2) Pengelolaan sistem jaringan air minum
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang Langsung, c. Email : balai.pisampdiy@gmail.com d. Telepon : (0274) 6466525

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan informasi publik, Kasubag TU menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet, meja, kursi, telepon, Formulir Permohonan Permintaan Informasi, Formulir Tanda Bukti Penerimaan Informasi, Formulir Tanda Bukti Penyerahan Informasi dan Daftar Informasi Publik. petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas pengaduan; Meja; Kursi; Telepon; Formulir.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan informasi publik memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik
4.	Pengawasan Internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Balai PIALAM menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Balai PIALAM menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
9.	Aksesibilitas	-

10.	Waktu Pelayanan	Senin	s/.d	: 08.00 – 16.00
		Kamis		
		Istirahat		: 12.00 – 13.00
		Jumat		: 08.00 – 15.00
		Istirahat		: 11.30 – 12.30



Kepala Balai,

Rosdiana Puji Lestari, S.T., M.Eng.
 NIP. 19690503 199303 2 006

2. Satuan Kerja : Balai PIALAM Dinas PUP – ESDM DIY
 Jenis Pelayanan : **Layanan Pengaduan**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A([1. Pemohon datang langsung]) --> B[2. Pemohon melengkapi formulir pengaduan] B --> C{3. Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan} C --> D([4. Petugas memberikan tanggapan resmi]) D --> A </pre> <p>Keterangan :</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di meja pengaduan 2. Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan di formulir pengaduan 3. Petugas menyelesaikan pengaduan 4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website atau email; Dapat menyampaikan pengaduan melalui email dengan alamat : balai.pisampdiy@gmail.com 2) Melalui Telepon/fax; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 6466525 3) Kotak Pengaduan Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan pengaduan,, dengan alamat Jl. Bantul Km.8, Pandowoharjo, Sewon, Bantul, Yogyakarta.
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; 2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi. Dan petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; <p>Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, telepon atau fax.</p>
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya. Biaya yang timbul hanya untuk akses internet.
5.	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung, b. Kotak saran c. email : balai.pisampdiy@gmail.com

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 2. Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014										
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan publik, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas pengaduan; Meja; Kursi; Telepon; Formulir.										
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan										
4.	Pengawasan Internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY										
5.	Jumlah pelaksana	1 orang										
6.	Jaminan Pelayanan	Balai PIALAM menjamin kerahasiaan data pemohon										
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Balai PIALAM menjamin keamanan dan keselamatan pemohon										
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY										
9.	Aksesibilitas	-										
10.	Waktu Pelayanan	<table border="1"> <tr> <td>Senin s/.d</td> <td>: 08.00 – 16.00</td> </tr> <tr> <td>Kamis</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Istirahat</td> <td>: 12.00 – 13.00</td> </tr> <tr> <td>Jumat</td> <td>: 08.00 – 15.00</td> </tr> <tr> <td>Istirahat</td> <td>: 11.30 – 12.30</td> </tr> </table>	Senin s/.d	: 08.00 – 16.00	Kamis		Istirahat	: 12.00 – 13.00	Jumat	: 08.00 – 15.00	Istirahat	: 11.30 – 12.30
Senin s/.d	: 08.00 – 16.00											
Kamis												
Istirahat	: 12.00 – 13.00											
Jumat	: 08.00 – 15.00											
Istirahat	: 11.30 – 12.30											

Kepala Balai,

Rosdiana Puji Lestari, S.T., M.Eng.
 NIP. 19690503 199303 2 006

2. Satuan Kerja : Balai PIALAM Dinas PUP – ESDM DIY
 Jenis Pelayanan : **Pembuangan Lumpur Tinja**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Kriteria limbah yang dibawa tangki tinja yang diperbolehkan dibuang di Balai PIALAM : 1. Limbah yang berasal dari rumah tangga/tangki septik. 2. pH yang diperbolehkan 6 – 9 3. Tidak mengandung minyak dan lemak 4. Warna dari tangki septik (hitam/coklat)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Truk Tangki Tinja dari Pemda dan Swasta] --> B{Cek Kualitas (pH, Lemak, Warna)} B --> C[Ditolak] B --> D[Lolos] D --> E[Koneksi Ke Discharge Point SAP Hubber] E --> F[Discharge + Counter Volume] F --> G[Bayar Retribusi] G --> H[Out (Pulang)] </pre>

	prasarana, dan/atau fasilitas	2. ATK; 3. Alat Uji pH; 4. Ruang tunggu/pos penjagaan.	
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Balai; 2. Ka. Subbag Tata Usaha 3. Kepala Seksi Operasi dan Pemeliharaan Jaringan dan Sistem Pengolahan Air Limbah	
4.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung	
5.	Jumlah pelaksana	3 orang	
6.	Jaminan pelayanan	5. Menjaga kerahasiaan, bebas KKN, adanya tata tertib 6. Tarif pembuangan sesuai peraturan yang berlaku	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Balai PIALAM menjamin keamanan dan keselamatan pemohon	
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pembuangan Lumpur Tinja	
9.	Aksesibilitas	-	
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/.d Jumat	: 08.00 – 16.00
		Sabtu dan Minggu	: 08.00 – 15.00
		Istirahat	: 12.00 – 13.00
		Hari Libur/Besar tetap buka kecuali ada pemberitahuan khusus.	



Kepala Balai,

Rosdiana Puji Lestari, S.T., M.Eng.

NIP. 19690503 199303 2 006

