



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
UPT PENGELOLAAN JALAN DAN JEMBATAN
WILAYAH NGUNUT**

Jalan adil No. 44 Telp./Fax (0355) 394676 Kode Pos 66292

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PENGELOLAAN JALAN DAN
JEMBATAN WILAYAH TULUNGAGUNG
NOMOR 800/37/22.07/2024**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA UPT PENGELOLAAN JALAN DAN
JEMBATAN WILAYAH NGUNUT**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPT PENGELOLAAN JALAN DAN JEMBATAN WILAYAH NGUNUT,

Menimbang : a. Bahwa untuk mempercepat tercapainya peningkatan Pelayanan Publik dan agar lebih optimal dalam memfasilitasi Penanganan Pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a. perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT Pengelolaan Jalan dan Jembatan Wilayah Ngunut tentang Standar Pelayanan;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas Korupsi Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran negara Nomor 3851);

2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti undang-undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Negara Nomor 038);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang

- Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (SP);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (FKP);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja;
 10. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
 11. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten
 12. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 03 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja UPT Pengelolaan Jalan dan Jembatan Wilayah Ngunut.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik UPT Pengelolaan Jalan dan Jembatan Wilayah Ngunut dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik UPT Pengelolaan Jalan dan Jembatan Wilayah Ngunut sebagaimana dalam Diktum **KESATU** meliputi :

1. Pemeliharaan Jalan dan Jembatan

- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk menangani kasus sebagaimana tertera pada Diktum KEDUA.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Tulungagung pada
tanggal 30 Agustus 2024

KEPALA UPT PENGELOLAAN JALAN DAN
JEMBATAN WILAYAH NGUNUT



Jenis Pelayanan : 1. Pemeliharaan Jalan dan Jembatan		
A. Service Delivery		
No.	Unsur	Standar Pelayanan
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya bahan/material untuk pemeliharaan jalan dan jembatan 2. Adanya petugas yang melaksanakan pemeliharaan jalan dan jembatan 3. Tersedianya peralatan yang memadai 4. Memiliki rancangan SOP dan SP
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa surat atau foto lokasi yang di usulkan pemeliharaan. 2. Petugas menerima dan mencatat laporan serta menginventaris laporan yang masuk; 3. Melakukan survey lokasi atas laporan yang masuk memenuhi syarat untuk di lakukan pemeliharaan atau tidak . 4. Setelah melakukan survey dan memenuhi syarat dan melaksanakan tidak lanjut untuk di laksanakan pemeliharaan
3.	Waktu pelayanan	1 Tahun
4.	Biaya/tarif	Gratis (Tidak dipungut biaya)
5.	Produk pelayanan	Pemeliharaan Jalan dan Jembatan
6.	Penanganan pengaduan	Datang Langsung ke UPT PJJ Wilayah Ngunut
B. Manufacturing		
1 .	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. 4. Peraturan Menteri pendayagunaan aparatur sipil Negara dan reformasi

		<p>birokrasi Nomor.20 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan Instansi Pemerintah.</p> <p>5. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah kabupaten tulungagung.</p> <p>6. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 25 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2022 tentang Kedudukan , Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja UPT Pengelolaan Jalan Dan Jembatan Wilayah Ngunut.</p>
2.	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. komputer 2. laptop 3. mobil 4. bomaks/stamper 5. Aspal dan Emulsi 6. Alat Kerja
3.	Jumlah pelaksana	13 Orang
4.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 25 tahun 2022 tentang kedudukan,susunan organisasi,tugas dan fungsi serta tata kerja UPT Pengelolaan Jalan Dan Jembatan Wilayah Ngunut Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung. 2. Teliti Dan Cermat 3. Evaluasi Kelembagaan Perangkat Daerah
5.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang mulai Pelaksana,Jabatan Fungsional sampai dengan Struktural
6.	Jaminan pelayanan	Jika terjadi pelanggaran terhadap standart pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana

		pelayanan maka akan diberikan teguran lisan, teguran tertulis, dst oleh atasannya sesuai bobot pelanggaran yang dilakukan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan di dalam ruangan kantor dan di ruas jalan di wilayah UPT PJJ Ngunut dengan jaminan keamanan dan keselamatan yang terstandar.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan dilakukan 1 bulan sekali.

Lampiran: Keputusan Kepala UPT Pengelolaan Jalan dan Jembatan Wilayah Ngunut
Nomor : 602 / 01 / 35 . 01 22 . 08 / 2024
Tanggal :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPT PENGELOLAAN JALAN DAN JEMBATAN WILAYAH NGUNUT

KETENTUAN UMUM :

A. Tujuan

Untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan pengguna layanan.

B. Jenis-jenis pelayanan

1. Pengelolaan Jalan dan Jembatan

C. Dasar Hukum

- Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung.
- Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung
- Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 1 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja UPT Pengelolaan Jalan dan Jembatan Wilayah Ngunut.

D. Prinsip Standar Pelayanan

- a. Sederhana yaitu Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur, dengan prosedur yang jelas.
- b. Partisipasi yaitu Penyusunan Standar Pelayanan yang melibatkan masyarakat dan pihak terkait.
- c. Akuntabel yaitu Standar Pelayanan yang dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan.
- d. Berkelanjutan yaitu Standar Pelayanan yang terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

- e. **Transparansi** yaitu Standar Pelayanan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. **Keadilan** yaitu Standar Pelayanan yang menjamin bahwa pelayanan dapat menjangkau semua Aparatur Sipil Negara (ASN).

E. Komponen Standar Pelayanan Publik

a. Persyaratan :

- ✓ Adanya bahan/material untuk pemeliharaan jalan dan jembatan
- ✓ Adanya petugas yang melaksanakan pemeliharaan jalan dan jembatan
- ✓ Tersedianya peralatan yang memadai
- ✓ Memiliki rancangan SOP dan SP

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

- ✓ Pemohon datang membawa surat atau foto lokasi yang di usulkan pemeliharaan.
- ✓ Petugas menerima dan mencatat laporan serta menginventaris laporan yang masuk;
- ✓ Melakukan survey lokasi atas laporan yang masuk memenuhi syarat untuk di lakukan pemeliharaan atau tidak
- ✓ Setelah melakukan survey dan memenuhi syarat dan melaksanakan tidak lanjut untuk di laksanakan pemeliharaan

c. Jangka Waktu Pelayanan : 1 Tahun

1. Pemeliharaan jalan dan jembatan

d. Biaya / Tarif :

1. Fasilitas pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan tidak di pungut biaya atau gratis.

e. Produk Pelayanan :

1 (Satu) Produk Layanan :

- Notulen hasil konsultasi / Berita Acara .

f. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan :

- Melalui E-mail dan Website milik Dinas PUPR kabupaten Tulungagung dan Kotak saran.

g. Maklumat Pelayanan

- **Jenis layanan yang di maklumatkan :**
 - a. Pemeliharaan Jalan Dan Jembatan

- **Isi Maklumat Pelayanan :**

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standart

Pelayanan. Maklumat Pelayanan berisi pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;

Maklumat pelayanan di UPT Pengelolaan Jalan Dan Jembatan Wilayah Ngunut Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut :

1. Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Yang Telah Ditetapkan
2. Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melaksanakan Secara Terus-Menerus
3. Kami Siap Menerima Kritik Dan Saran Sebagai Konsekuensi Terhadap Pelayanan Yang Tidak Sesuai Standar Yang Telah Ditetapkan .

Ditetapkan di Tulungagung pada
tanggal 30 Agustus 2024

KEPALA UPT PENGELOLAAN JALAN DAN
JEMBATAN WILAYAH NGUNUT

