



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
UPT PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR
KARANGREJO**

PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG
Jl. S. A. YAMTIMOR II TEL. FAX. (035) 82006
TULUNGAGUNG

**STANDART
PELAYANAN PUBLIK**



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
UPT PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR KARANGREJO

Jalan Pasar No. 29 Karangrejo Telp. (0355) 322621
KARANGREJO, Kode pos 66253

KEPUTUSAN

KEPALA UPT PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR KARANGREJO
KABUPATEN TULUNGAGUNG
NOMOR : 188 / 06 / 22.12 / 2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
LINGKUP DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN TULUNGAGUNG
UPT PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR KARANGREJO
TAHUN 2024

KEPALA UPT PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR KARANGREJO

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, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT Pengelolaan Sumber Daya Air Karangrejo tentang Standar Pelayanan

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (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) ;
3. 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) ;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

KESATU

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Standar Pelayanan pada UPT Pengelolaan Sumber Daya Air Karangrejo Kabupaten Tulungagung sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini ;

- KEDUA : Pengelolaan Sumber Daya Air Wilayah UPT PSDA Karangrejo
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA dipergunakan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan oleh Penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan, penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik ;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tulungagung
Pada tanggal : 8 Mei 2024

KEPALA UNIT PENGELOLA TEKNIS
SUMBER DAYA AIR
KARANGREJO



NIP. 19690816 199202 1 004.

BAB I

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah landasan bagi penyusunan dan penerapan kebijakan negara yang demokratis. Prinsip-prinsip *good governance* merupakan unsur yang fundamental dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baikbersih dari korupsi, kolusi serta nepotisme. Pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* tidak selalu berjalan mulus, terdapat kendala-kendala yang harus ditanggulangi bersama oleh pemerintah dan masyarakat, serta peningkatan upaya-upaya yang perlu dilakukan guna semakin meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sejak dari dalam kandungan sampai ke liang lahat seseorang tak bisa lepas dari urusan pelayanan publik. Mulai dari persoalan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warganegaranya.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Pemenuhan kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat menjadi tujuan utama kegiatan Pelayanan Publik yang diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat Pemerintah. Pelayanan publik memiliki 4 (empat) tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Lebih rinci lagi, Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan – tindakan administrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi.

Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesejangan yang ada.

Standar Pelayanan menjadi salah satu bentuk nyata bagi peningkatan mutu pelayanan. Adanya Standar Pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam Standar Pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar Pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sejurus dengan hal tersebut, Undang-Undang juga mengatur hak masyarakat/pengguna pelayanan publik. Salah satunya, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hak inilah yang menjadi bekal bagi masyarakat untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik. Tanpa pengaturan hak ini pun, sebenarnya fungsi pengawasan pelayanan publik telah melekat kepada masyarakat. Ini dikarenakan sumber pembiayaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan hasil pajak yang disetorkan masyarakat sehingga secara otomatis masyarakat memiliki andil dan peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penataan kelembagaan pemerintah secara efisien dan efektif sesuai kebutuhan daerah yang diharapkan dapat mendukung kelancaran dalam pelayanan masyarakat dan pengembangan daerah. Penyempurnaan ketatalaksanaan secara makro terutama yang menyangkut mekanisme dan tata kerja organisasi, pemerintah serta prosedur pelayanan umum. Peningkatan kualitas dan profesionalisme aparatur pemerintah serta moralitas dapat menunjukkan sebagai pengayom dan pelayan masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer driven government*) yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut; (1) lebih memfokuskan

diri kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat; (2) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama; (3) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas; (4) terfokus pada pencapaian dengan visi, misi, tujuan dan sasaran berorientasi pada hasil (outcome) yang sesuai dengan input yang digunakan; (5) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat; (6) pada hal tertentu, pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan; (7) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan; (8) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan; (9) menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 (lima) macam, antara lain :

1. Pola pelayanan teknis fungsional adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
2. Pola pelayanan satu pintu merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan;
3. Pola pelayanan satu atap adalah pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing;
4. Pola pelayanan terpusat adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan;
5. Pola pelayanan elektronik adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat on-line, sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

Beberapa prinsip di bawah ini diharapkan dapat dipahami dan diaktualisasikan dalam mengelola pelayanan publik, antara lain :

1. Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif.

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan.

Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi.

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

6. Keadilan.

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Besar harapan UPT Pengelolaan Sumber Daya Air Karangrejo Kabupaten Tulungagung dapat melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang sudah ditetapkan, sehingga pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan dengan optimal.

BAB II

VISI MISI PELAYANAN

VISI PELAYANAN

“ Terwujudnya pelayanan kesejahteraan sosial yang terpadu dan berkualitas “

MISI PELAYANAN

“ Meningkatkan kualitas layanan publik “

“ Meningkatkan sumber daya manusia dalam bidang pelayanan ”

“ Mewujudkan inovasi pelayanan “

BAB III

MAKLUMAT

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 Sumber Daya Air Karangrejo 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 bersedia untuk menerima sanksi atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standart.

Tulungagung, 8 Mei 2024

**KEPALA UNIT PENGELOLA TEKNIS
SUMBER DAYA AIR
KARANGREJO**


AGUS SUYOTO, S.Sos
Penata Tk.I

NIP. 19690816 199202 1 004.

**STANDART PELAYANAN
UPT PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR KARANGREJO
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**PELAYANAN PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR
WILAYAH KARANGREJO**

A. SERVICE DELIVERY

NO	UNSUR	STANDAR PELAYANAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia petugas pelayanan lapangan 2. Petugas mampu memahami prosedur pelayanan 3. Memiliki rancangan SOP dan SP (jika ada)
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan permohonan/ Pengaduan secara lisan maupun tertulis pada petugas pelayanan dari UPT PSDA Karangrejo. 2. Meminta surat rekomendasi dari desa terkait. 3. Mengirimkan Surat permohonan/ Pengaduan di kantor UPT PSDA Karangrejo. 4. Permohonan di proses oleh Bagian pelayanan Sumber Daya Air. 5. Peninjauan lokasi permohonan maupun pengaduan oleh tim teknis pengelolaan Sumber Daya Air 6. Pembuatan Peta dan Gambar detail lokasi serta meneruskan / melaporkan ke Dinas (Bidang SDA) 7. Selesai.
3.	Waktu Pelayanan	1 Hari
4.	Biaya / Tarif	-
5.	Produk Pelayanan	Pengelolaan Sumber Daya Air
6.	Penanganan Pengaduan	Nama : AGUS SUYOTO S.Sos No. Hp : 081357030111

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 Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan Instansi Pemerintah 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 6. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 25 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan
---	-------------	--

		<p>Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung.</p> <p>7. Perda Tulungagung No.9 Tahun 2021 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah</p>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Ukur 2. Peralatan ke OP an 3. Komputer 4. Printer
3	Jumlah Pelaksana	Sesuai Kebutuhan
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 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 Tertentu sampai dengan Struktural
6	Jaminan Pelayanan	Jika terjadi pelanggaran terhadap standart pelayanan yang dilakukan oleh pelaksanan pelayanan maka akan diberikan teguran lisan, teguran tertulis, dan seterusnya oleh atasannya sesuai bobot pelanggaran yang dilakukan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan di dalam dan di luar ruangan kantor UPT Pengelolaan Sumber Daya Air Wilayah Karangrejo dengan jaminan keamanan dan keselamatan yang standart
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan dilakukan 1 bulan sekali