

DLH KAB TULUNGAGUNG

UPT PENGELOLAAN SAMPAH

STANDART PELAYANAN PUBLIK



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
UPT PENGELOLAAN SAMPAH
Jln. WR. Supratman No. 69 Telp. (0355) 7629315 Kode Pos 66215
TULUNGAGUNG

STANDAR PELAYANAN
NOMOR : 800.1.11.4/85/39.08/2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
LINGKUP DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN TULUNGAGUNG
TAHUN 2024

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN TULUNGAGUNG

- 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 Standart Pelayanan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tulungagung tentang Standar Pelayanan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

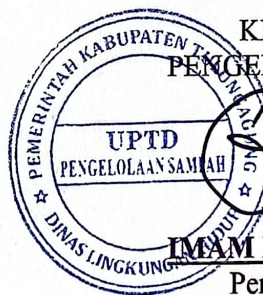
MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan pada UPTD Pengelolaan Persampahan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tulungagung Tahun 2024 sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA** : 1. Standar Pelayanan Pengangkutan Sampah Tempat Pemrosesan Sampah Sementara (TPS) Berlangganan
2. Standar Pelayanan Permohonan Pengangkutan Sampah / Bantuan Kebersihan Dan Pengangkutan Sampah
3. Standar Pelayanan Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan (RPPK)
- 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 berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan

Ditetapkan di : Tulungagung
Pada tanggal : 01 Januari 2024

**KEPALA UPTD
PENGELOLAAN SAMPAH**

IMAM EDI SANTOSO, SP
Penata Muda Tk. I
NIP. 19701212 200901 1 006

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Standar Pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian terhadap kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Tuntutan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

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.

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.

B. Tujuan dan Sasaran

Tujuan dibuatnya Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Adapun sasaran Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

C. Dasar Hukum

1. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2. PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. PermenPANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

D. Pengertian

Standar Pelayanan (SP) adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

E. Manfaat

Standar Pelayanan (SP) mempunyai beberapa manfaat diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan, memberi fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat. Menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
- b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.
- c. Meningkatkan 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.

BAB II

VISI MISI PELAYANAN

A. VISI PELAYANAN

“Terwujudnya Pelayanan Publik Yang Berkualitas Untuk Kesejahteraan Masyarakat Kabupaten Tulungagung”

B. MISI PELAYANAN

“Untuk mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas Untuk Kesejahteraan Masyarakat Kabupaten Tulungagung, kami jabarkan dalam 4 misi, yaitu:

1. Memberikan Pelayanan yang Cepat, Tepat dan Akurat
2. Memberikan Pelayanan Publik Yang Sama kepada Semua Kalangan Masyarakat
3. Memberikan Pelayanan Publik Yang Berkualitas dengan Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia
4. Memberikan Pelayanan Dengan Kesederhanaan, Mudah Dipahami dan Mudah Dilaksanakan

BAB III MAKLUMAT

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan berisi pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan

Maklumat di UPTD Pengelolaan Persampahan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut:

Dengan ini kami Karyawan/ Karyawati Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tulungagung sanggup menyelenggarakan Pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan:

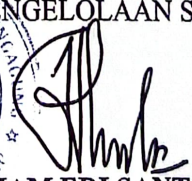
1. Pengangkutan Sampah Tempat Pemrosesan Sampah Sementara (TPS) Berlangganan
2. Permohonan Pengangkutan Sampah / Bantuan Kebersihan Dan Pengangkutan Sampah
3. Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan (RPPK)

Dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Ditetapkan di : Tulungagung
Pada tanggal : 01 Januari 2024

KEPALA UPTD
PENGELOLAAN SAMPAH




IMAM EDI SANTOSO, SP

Penata Muda Tk. I
NIP. 19701212 200901 1 006

STANDAR PELAYANAN

Nomor: 800.1.11.4/86/39.08/2024

STANDAR PELAYANAN

DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN TULUNGAGUNG

**PELAYANAN PENGANGKUTAN SAMPAH TEMPAT PEMROSESAN SAMPAH
SEMENTARA (TPS) BERLANGGANAN**

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengajukan permohonan secara tertulis kepada Bupati Cq. Kepala Dinas Lingkungan Hidup2. Photocopy KTP Permohonan3. Data prasarana dan sarana yang digunakan untuk mendukung operasional kegiatan pengelolaan4. Data pelanggan yang dilayani5. Frekuensi dan hari hasil layanan selama seminggu6. Pola dan Teknis layanan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengisi Formulir Permohonan Pengambilan Persampahan TPS2. Surve Lokasi oleh petugas UPTD Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tulungagung3. Permohonan di Terima Ketika semua prosedur sesuai persyaratan4. Permohonan tidak di terima Ketika persyaratan tidak sesuai (Di kembalikan petugas)5. Penandatanganan Memorandum Of Understanding (MOU) Kerjasama pengangkutan sampah mengetahui Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tulungagung
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari Kerja
4.	Biaya/ Tarif	Biaya / tarif disesuaikan dengan Perda Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Pelayanan	Kuintansi Pembayaran Retribusi berlangganan pengangkutan sampah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none">- Melalui kotak saran- Melalui Petugas khusus penanganan- Melalui Telepon (0355) 7629315- Melalui kontak person, E-mail dan Website dan Kotak saran.

B.	<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Persampahan 2. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 19 tahun 2010 tentang Pengelolaan Persampahan 3. Perbup Tulungagung Nomor 22 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 19 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Persampahan 4. Perda No.11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Sarana dan Prasarana/ Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ketersediaan ruang tunggu ➤ Meja Pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan dasar hukum tentang Retribusi Persampahan 2. Memahami prosedur SOP pelayanan Retribusi Persampahan
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Dilaksanakan secara bertahap
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan - Kejelasan persyaratan pelayanan dan mekanisme tindak lanjut pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dalam rangka perlindungan pemohon, instansi penanggung jawab wajib merahasiakan informasi terkait dengan permohonan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan pengukuran indeks kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan sekurang kurangnya 1 (satu) tahun tiga kali (dalam bentuk sementara)

STANDAR PELAYANAN

Nomor: 800.1.11.4/87/39.08/2024

STANDAR PELAYANAN

DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN TULUNGAGUNG PELAYANAN PERMOHONAN PENGANGKATAN SAMPAH / BANTUAN KEBERSIHAN DAN PENGANGKUTAN SAMPAH

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengajukan permohonan secara tertulis kepada Bupati Cq. Kepala Dinas Lingkungan Hidup2. Data prasarana dan sarana yang digunakan untuk mendukung operasional kegiatan pengelolaan3. Pola dan teknis layanan dan4. Denah lokasi pelayanan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Dinas dan melampirkan persyaratan sebagaimana tercantum di atas2. Warga mengajukan permohonan pengangkutan sampah pada UPTD Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tulungagung Melalui surat permohonan, telepon atau media elektronik (Email UPTD Pengelolaan Sampah)3. Tim teknis bidang persampahan melakukan rapat teknis yang dilanjutkan dengan peninjauan ke lokasi4. Berdasarkan hasil rapat dan peninjauan ke lokasi, tim teknis bidang pengelolaan persampahan menyampaikan rekomendasi terkait permohonan perijinan5. Apabila hasil rekomendasi menolak permohonan maka dinas harus memberikan jawaban kepada pemohon secara tertulis, disertai dengan alasan yang jelas ; dan6. Permohonan yang diterima akan diproses oleh dinas dan ditandatangani oleh Kepala Dinas
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (Tiga) Jam
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat permohonan pengangkutan persampahan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none">- Melalui kotak saran- Melalui Petugas khusus penanganan

		<ul style="list-style-type: none"> - Melalui Telepon (0355) 7629315 - Melalui kontak person, E-mail dan Website dan Kotak saran.
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Persampahan 2. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Persampahan 3. Perbup Tulungagung Nomor 22 Tahun 2017 tentang petunjuk pelaksanaan Perda Nomor 19 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Persampahan
2.	Sarana dan Prasarana/ Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ketersediaan ruang tunggu ➤ Meja pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan dasar hukum tentang pengelolaan persampahan 2. Memahami prosedur SOP pelayanan Pengelolaan Persampahan
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Dilaksanakan secara bertahap
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan - Kejelasan persyaratan pelayanan dan mekanisme tindak lanjut pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dalam rangka perlindungan pemohon, instansi penanggung jawab wajib merahasiakan informasi terkait dengan permohonan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan pengukuran indeks kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan sekurang kurangnya 1 (satu) tahun tiga kali (dalam bentuk sementara)

STANDAR PELAYANAN

Nomor: 800.1.11.4/88/39.08/2024

STANDAR PELAYANAN

DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN TULUNGAGUNG PELAYANAN PEMUNGUTAN RETRIBUSI PELAYANAN PERSAMPAHAN / KEBERSIHAN (RPPK)

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengajukan permohonan secara tertulis kepada Bupati Cq. Kepala Dinas Lingkungan Hidup2. Photocopy KTP pemohon3. Data prasarana dan sarana yang digunakan untuk mendukung operasional kegiatan pengelolaan4. Data pelanggan yang dilayani5. Frekuensi dan hari hasil layanan selama seminggu6. Pola dan teknis layanan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Dinas dan melampirkan persyaratan sebagaimana tercantum di atas2. Wajib retribusi melakukan pembayaran retribusi persampahan melalui di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tulungagung3. Petugas penarik retribusi melakukan pemungutan retribusi langsung ke obyek retribusi4. Subyek retribusi mendapatkan tanda bukti pembayaran
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Hari Kerja
4.	Biaya/ Tarif	Diatur dalam Perda No.11 Tahun 2023 Tentang pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Pelayanan	Kuintansi pembayaran retribusi kebersihan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none">- Melalui kotak saran- Melalui Petugas khusus penanganan- Melalui Telepon (0355) 7629315- Melalui kontak person, E-mail dan Website dan Kotak saran.
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang pengelolaan persampahan

		2. Perda Nomor 11 Tahun 2023 Tentang pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Sarana dan Prasarana/ Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ketersediaan ruang tunggu ➤ Meja Pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan dasar hukum tentang retribusi persampahan 2. Memahami prosedur SOP pelayanan retribusi persampahan
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Dilaksanakan secara bertahap
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan - Kejelasan persyaratan pelayanan dan mekanisme tindak lanjut pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dalam rangka perlindungan pemohon, instansi penanggung jawab wajib merahasiakan informasi terkait dengan permohonan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan pengukuran indeks kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan sekurang kurangnya 1 (satu) tahun tiga kali (dalam bentuk sementara)