



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Jalan A. Yani Telp. (0561) 734544 Fax. (0561) 734544

✉ dpu@kalbarprov.go.id

🌐 www.dpu.kalbarprov.go.id

📘 Dpupr Kalbar

📷 dpuprkalbar

📱 dpuprkalbar

PONTIANAK - 78124

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 02/DPUPR-D.2/2021

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
8. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
9. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
10. Peraturan Gubernur Nomor 100 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 73 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 100 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2018 Nomor 73);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Kalimantan Barat meliputi ruang lingkup pelayanan :

- a. Rekomendasi Teknis Kesesuaian Tata Ruang;
- b. Rekomendasi Teknis Pengusahaan atau Penggunaan Sumber Daya Air;
- c. Rekomendasi Teknis Penggunaan Utilitas Jalan dan Jembatan;

- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Kalimantan Barat.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 4 Januari 2021

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



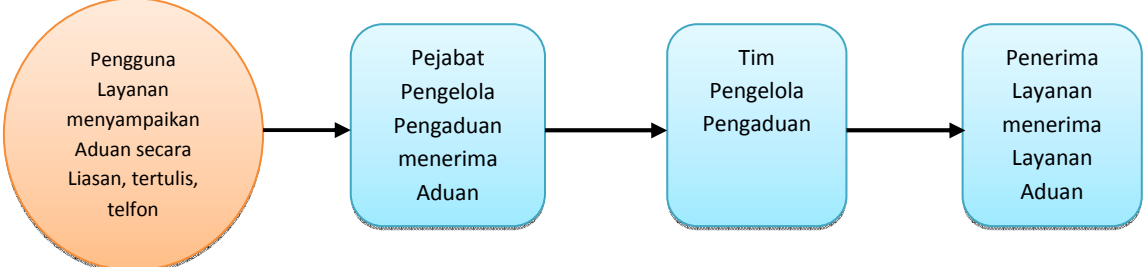
[Handwritten Signature]
ARI YANUARIF

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG PROVINSI KALIMANTAN BARAT
 NOMOR : 02 / DPUPR-D.2/2021
 TANGGAL : 4 Januari 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Pertimbangan Teknis Kesesuaian Tata Ruang

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> • Surat permohonan rekomendasi kesesuaian tata ruang; • Fotocopy identitas pemohon rekomendasi; • Dokumen teknis rencana kerja pemohon rekomendasi; • Peta lokasi pemohon rekomendasi (dilengkapi dengan lokasi geografis) serta denah (peta) kawasan yang direncanakan dalam format GIS (.shp); • Foto lokasi yang dimohonkan; dan • Dokumen lain yang diperlukan sebagai pelengkap.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A((Pengguna Layanan)) -- 1 --> B[Petugas informasi pelayanan / Subbag Umum & Aparatur] B -- 2 --> C[Menerima Layanan Pertimbangan Teknis Kesesuaian Tata Ruang] C -- 3 --> A </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan 2. Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi Buku Tamu 3. Pengguna Layanan mendapatkan informasi dari Petugas Layanan 4. Pengguna Layanan menerima Layanan Pertimbangan Teknis Kesesuaian Tata Ruang
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<ul style="list-style-type: none"> • Penyelesaian Rekomendasi 15 (Lima Belas) hari kerja • Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat.
4.	Biaya (tarif)
	Nol Rupiah/Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Rekomendasi Teknis Kesesuaian Tata Ruang

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung • Kotak Saran • Surat; dengan ditujukan kepada : <ul style="list-style-type: none"> • Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Prov. Kalbar Jl. Ahmad Yani, Pontianak Telepon : (+62561) 734544 • Faks. : (+62561) 734544 • http://dpukalbarprov.go.id/ • puprov.umpar@gmail.com • lapor.go.id • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • Kasubbag Umum dan Aparatur Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Prov.Kalbar • Lokasi : Ruang Subbag Umum dan Aparatur Lt.2 Gedung Utama Dinas PUPR Prov.Kalbar <p>a. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A((Pengguna Layanan menyampaikan Aduan secara Lisan, tertulis, telfon)) --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Penerima Layanan menerima Layanan Aduan] </pre> <p>b. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

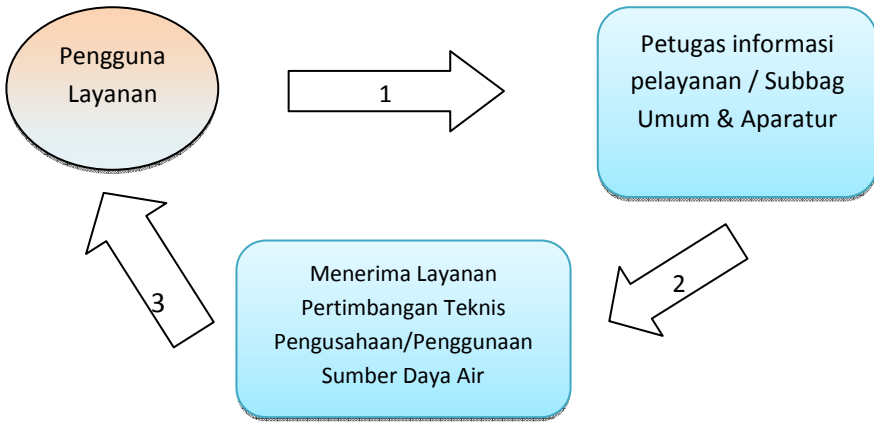
	f. Peraturan Gubernur Nomor 100 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 73 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> • Gedung kantor • Halaman parkir • Ruang tunggu • Ruang pelayanan, berpendingin udara dan kursi tamu • Ruang Laktasi/Ibu menyusui • Musholla • Toilet • Wi-Fi • Minuman dan makanan ringan (kondisional) • Komputer dan printer • Seperangkat alat tulis
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing • Supervisi atasan langsung.
5.	Jumlah Pelaksana
	10 (Sepuluh) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="367 279 1495 383">• Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan<li data-bbox="367 393 1495 468">• Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun<li data-bbox="367 478 1495 583">• Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

2. Pertimbangan Teknis Pengusahaan/Penggunaan Sumber Daya Air

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none">• Surat Permohonan• Gambar Lokasi/Peta Situasi (Disertai titik koordinat pengambilan/jalur konstruksi)• Rencana Lokasi Penggunaan/Pengambilan Air• Jumlah air yang diperlukan untuk diusahakan• Perhitungan Neraca air dan debit andalan berdasarkan debit lapangan ketersediaan air permukaan sungai/waduk (waktu air permukaan pasang tertinggi dan surut terendah)• Jangka waktu yang diperlukan untuk pengusahaan sumber daya air• Jenis prasarana dan teknologi yang digunakan• Gambar detail desain jenis atau tipe prasarana yang dibangun, spesifikasi teknisserta jadwal dan metode pelaksanaan• Pola Operasi Pompa Intake dan Jaringan Pipa Transmisi;• Rencana Pelaksanaan Pembangunan Bangunan dan Prasarana• Hasil Konsultasi Publik Atas Pengusahaan Sumber Daya Air dengan mempertimbangkan potensi konflik sosial masyarakat sekitar lokasi;• Bukti Kepemilikan atau Penguasaan Lahan;• Izin Lingkungan dan Persetujuan Analisi Mengenai Dampak Lingkungan atau Izin Lingkungan dan Rekomendasi Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup dari instansi yang berwenang;• Dampak pemanfaatan air terhadap sumber air dan lingkungan sekitar dengan uji kualitas air/Syarat Izin Pembuangan Limbah Cair (IPLC) Jika Pengusahaan Sumber Daya Air Menghasilkan Limbah;• Fotocopy Akta Perusahaan;• Surat Kuasa;• Surat pernyataan keabsahan data dari dokumen yang disampaikan (Materai 6000)

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan 2. Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi Buku Tamu 3. Pengguna Layanan mendapatkan informasi dari Petugas Layanan 4. Pengguna Layanan menerima Layanan Pertimbangan Teknis Pengusahaan/Penggunaan Sumber Daya Air
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<ul style="list-style-type: none"> • Permintaan data/laporan/informasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat. • Penyelesaian Pertimbangan Teknis 10 hari kerja • Surat jawaban/balasan permohonan akan disampaikan 1 (satu) hari sejak ditandatangani oleh Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Prov. Kalbar.
4.	Biaya (tarif)
	Nol Rupiah/Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pertimbangan Teknis Pengusahaan/Penggunaan Sumber Daya Air
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung • Kotak Saran • Surat; dengan ditujukan kepada : <ul style="list-style-type: none"> • Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Prov. Kalbar Jl. Ahmad Yani, Pontianak Telepon : (+62561) 734544 • Faks. : (+62561) 734544 • http://dpukalbarprov.go.id/ • puprov.umpar@gmail.com • lapor.go.id

	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • Kasubbag Umum dan Aparatur Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Prov.Kalbar • Lokasi : Ruang Subbag Umum dan Aparatur Lt.2 Gedung Utama Dinas PUPR Prov.Kalbar <p>a. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <pre> graph LR A([Pengguna Layanan menyampaikan Aduan secara Lisan, tertulis, telfon]) --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Penerima Layanan menerima Layanan Aduan] </pre> <p>b. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--

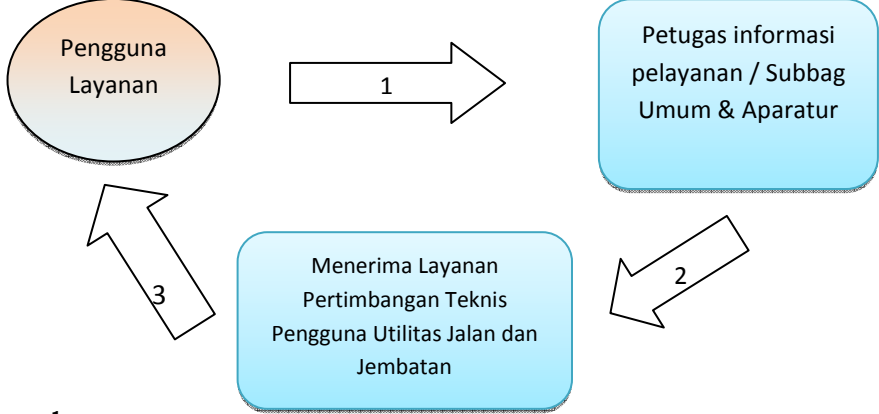
Manufacturing

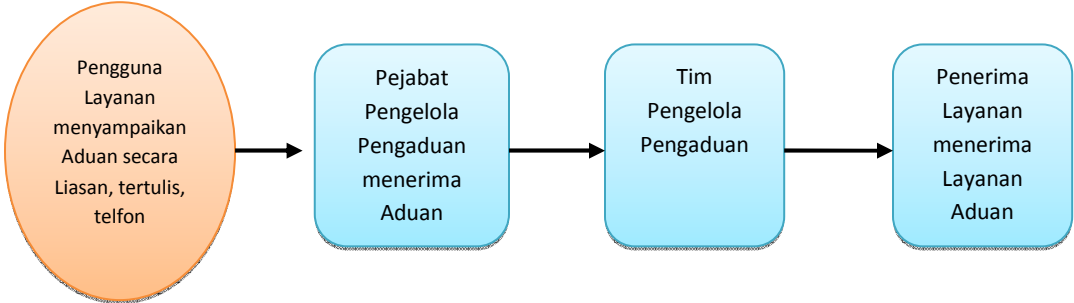
1.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 73 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 100 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Kalimantan Barat;
2.	<p>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gedung kantor • Halaman parkir • Ruang tunggu • Ruang pelayanan, berpendingin udara dan kursi tamu

	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Laktasi/Ibu menyusui • Musholla • Toilet • Wi-Fi • Minuman dan makanan ringan (kondisional) • Komputer dan printer • Seperangkat alat tulis
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing • Supervisi atasan langsung.
5.	Jumlah Pelaksana
	12 (dua belas) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan • Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun • Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

3. Pertimbangan Teknis Penggunaan Utilitas Jalan dan Jembatan

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Permohonan yang berisi data/identitas pemohon (beserta berkas dokumen administrasi yang diisyaratkan dan mengikat apabila pemohon adalah badan usaha); • Surat Pernyataan bertanggung jawab atas kewajiban memelihara dan menjaga bangunan dan jaringan utilitas untuk keselamatan umum dan menanggung segala resiko atas segala akibat yang mungkin ditimbulkan dari kerusakan yang terjadi atas sarana atau prasarana yang dibangun / dipasang pada bagian-bagian jalan yang dimohon; • Persyaratan teknis yang terdiri dari : lokasi, rencana teknis, metode pelaksanaan dan jadwal waktu pelaksanaan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan 2. Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi Buku Tamu 3. Pengguna Layanan mendapatkan informasi dari Petugas Layanan 4. Pengguna Layanan menerima Layanan Pertimbangan Teknis Pengguna Utilitas Jalan dan Jembatan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	10 (sepuluh) Hari
4.	Biaya (tarif)
	Nol Rupiah/Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pertimbangan Teknis Penggunaan Utilitas Jalan dan Jembatan

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> • Datang langsung • Kotak Saran • Surat; dengan ditujukan kepada : <ul style="list-style-type: none"> • Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Prov. Kalbar Jl. Ahmad Yani, Pontianak Telepon : (+62561) 734544 • Faks. : (+62561) 734544 • http://dpukalbarprov.go.id/ • puprov.umpar@gmail.com • lapor.go.id • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • Kasubbag Umum dan Aparatur Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Prov.Kalbar • Lokasi : Ruang Subbag Umum dan Aparatur Lt.2 Gedung Utama Dinas PUPR Prov.Kalbar <p>a. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A([Pengguna Layanan menyampaikan Aduan secara Lisan, tertulis, telfon]) --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Penerima Layanan menerima Layanan Aduan] </pre> <p>b. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat

	<p>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 73 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 100 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Kalimantan Barat;</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>a. Gedung kantor</p> <p>b. Halaman parkir</p> <p>c. Ruang tunggu</p> <p>d. Ruang pelayanan, berpendingin udara dan kursi tamu</p> <p>e. Ruang Laktasi/Ibu menyusui</p> <p>f. Musholla</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Wi-Fi</p> <p>i. Minuman dan makanan ringan (kondisional)</p> <p>j. Komputer dan printer</p> <p>k. Seperangkat alat tulis</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang masing-masing • Supervisi atasan langsung.
5.	Jumlah Pelaksana
	27 (dua puluh tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none">• Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan• Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun• Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

Ditetapkan di Pontianak
Pada Tanggal 9 Januari 2021

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



ARI YANUARIF