PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN

BIDANG SARANA DAN UTILITAS

Nomor SOP	: 000.8.3.2/ 012/ DPP/ 2023
Tgl. Pembuata	: 15 Februari 2023
Tgl. Revisi	: -
Tgl. Efektif	: 16 Februari 2023
Disahkan oleh	: Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru
	WIDIANI, ST
	NIP. 19670801 199403 2 012
Nama SOP	Pelayanan Perbaikan Penerangan Jalan Umum

Dasar hukum :	**Kualifikasi Pelaksana :**
1 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 tahun 2018 Tentang Alat Penerangan Jalan.	1 Mengetahui peraturan dan ketentuan yang berlaku
2 Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Penerangan Jalan	2 Mengetahui tugas pokok dan fungsi
3 Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 29 tahun 2019 Tentang Pajak Penerangan Jalan	3 Menguasai TIK dan dapat mengoperasionalkan komputer dengan baik
4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170	4 Bisa mengoperasikan peralatan, perlengkapan yang dipakai dan mengklasifikasikan, menyimpan dan informasi data secara sistematis
	5 Menguasai dan mengerti jaringan listrik
	Peralatan / Perlengkapan :
	ATK, Komputer, printer, Kalkulator Hanpone WA dll Mobil lapangan, mobil crane, alat perlengkapan dan tenaga ahli Pekerja dibidangnya
Peringatan :	**Pencatatan dan Pendataan :**
1. Apabila SOP tidak dilaksanakan maka pengelolaan pengaduan perbaikan PJU akan terhambat	Data pengaduan masyarakat disimpan sebagai data elektronik dan manual

No.	Aktivitas	Pelaksana					Kelengkapan	Mutu Baku		Keterangan
		Kabid	Kasi Utilitas	Petugas Pelayanan PJU	Tenaga Teknis Lapangan	Pihak Lainnya		Waktu	Output	
1	Menugaskan Kasi Utilitas untuk mempersiapkan admin pelayanan Perbaikan Penerangan Jalan Umum	START					Agenda Kerja	10 Menit	Disposisi	
2	Memerintahkan admin untuk melaksanakan tugas menerima pengaduan masyarakat terkait kerusakan PJU						Disposisi dan SK Admin	10 Menit	Disposisi	
3	Memilah jenis pengaduan dan bisa langsung dijawab atau berkoordinasi dengan Kasi Utilitas						Laporan Pengaduan	30 Menit	Pengaduan masuk bisa diproses	Proses waktu tanggapan menyesuaikan jumlah laporan yang masuk
4	Memeriksa laporan pengaduan. Jika setuju menjadwalkan proses perbaikan apabila tidak setuju maka mengembalikan ke admin agar disampaikan kepelapor dengan alasan yang sesuai peraturan berlaku terkait perbaikan PJU		Tidak Ya				Laporan Pengaduan	1 Jam	Koordinasi dengan pimpinan, bila pengaduan yang masuk bukan merupakan wewenang instansi, pengaduan dikembalikan ke admin	Laporan pengaduan dikelola melalui laporan manual, Call Center, Whatsapp
5	Memproses pengaduan, melakukan survey dan perbaikan PJU sesuai prosedur						Perlengkapan Peralatan Perbaikan PJU	1 s/d 3 Hari	Tindak Lanjut menyesuaikan jadwal antrian perbaikan, kalau unit PJU lokasinya jauh dan banyak kerusakan akan memakan waktu lebih lama untuk proses perbaikannya	
6	Membuat dokumentasi dan hasil laporan pengaduan masyarakat kemudian diserahkan hasil laporan ke Kasi Utilitas untuk dievaluasi						Laporan dan Dokumentasi	1 Hari	Dokumentasi dan laporan	Laporan akan dianggap selesai apabila tidak ada tanggapan balik dari pemohon setelah laporan ditindaklanjuti/ PJU diperbaiki maksimal 2x24 jam
7	Memonitoring dan mengevaluasi hasil laporan pengaduan masyarakat.		Selesai				Laporan Monitoring dan Evaluasi	1 Hari	Evaluasi dan memberbaiki kinerja apabila ada kekurangan dalam proses pelayanan	

Mengetahui :
Kepala Bidang Sarana dan Uutilitas

Anwari Delmi, S.Sos, M.Sos
NIP. 19790117 201101 1 005

Kepala Seksi Utilitas

Ade Chandera, ST
NIP. 19871109 201001 1 004