



PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN
BIDANG SARANA DAN UTILITAS
SEKSI UTILITAS

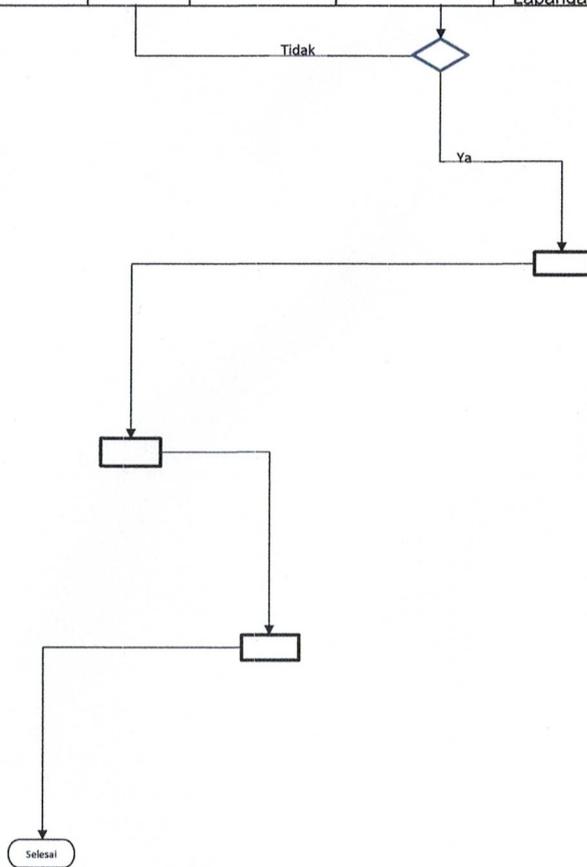
Nomor SOP	: 000.8.3.2/ OI / DPP/ 2024
Tgl. Pembuatan	: 15 Februari 2023
Tgl. Revisi	: 15 Mei 2024
Tgl. Efektif	: 16 Mei 2024
Disahkan oleh	: Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru
Nama SOP	: Pelayanan Pengaduan Penerangan Jalan Umum (PJU)



Dasar hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 tahun 2018 Tentang Alat Penerangan Jalan. Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Penerangan Jalan Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 29 tahun 2019 Tentang Pajak Penerangan Jalan 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) 	<ol style="list-style-type: none"> Mengetahui peraturan dan ketentuan yang berlaku Mengetahui tugas pokok dan fungsi Menguasai TIK dan dapat mengoperasikan komputer dengan baik Bisa mengoperasikan peralatan, perlengkapan yang dipakai dan mengklasifikasikan, menyimpan dan informasi data secara sistematis
Keterkaitan :	Peralatan / Perlengkapan :
SOP semua Pelayanan Penerangan Jalan Umum	<ol style="list-style-type: none"> ATK Printer Komputer Laptop Handphone Mobil Lapangan Mobil Crane Alat Perlengkapan Kelistrikan Tenaga Ahli
	Pencatatan dan Pendataan :
	Data pengaduan masyarakat disimpan sebagai data elektronik dan manual

No.	Aktivitas	Pelaksana					Kelengkapan	Waktu	Mutu Baku		Keterangan
		Staf	Kasi Utilitas	Kabid Sarana dan Utilitas	Tim Surveyor	Tenaga Teknisi Lapangan			Output		
1	Menerima berkas Pelayananan Pengaduan Penerangan Jalan Umum						KTP, Form Pelayanan Pengaduan PJU dan Nomor Telepon yang bisa dihubungi	10 Menit	KTP, Form Pelayanan Pengaduan PJU dan Nomor Telepon yang bisa dihubungi	Proses waktu tanggapan menyesuaikan	
2	Menugaskan untuk mengecek lokasi kerusakan PJU dan memastikan PJU kewenangan perbaikan milik Pemko Banjarbaru atau tidak.						Form Pelayanan Pengaduan PJU dan Nomor Telepon yang bisa dihubungi (diadakan satu berkas untuk didisposisi)	10 Menit	Berkas yang sudah didisposisi		

No.	Aktivitas	Pelaksana					Kelengkapan	Mutu Baku		Keterangan
		Staf	Kasi Utilitas	Kabid Sarana dan Utilitas	Tim Surveyor	Tenaga Teknisi Lapangan		Waktu	Output	
3	Meninjau kelokasi laporan PJU dan memberikan laporan detail kerusakan dan mengecek kesesuaian PJU milik Pemerintah Kota Banjarbaru atau tidak, apabila tidak maka laporan akan dikembalikan dan tidak bisa dilakukan perbaikan						Berkas yang sudah didiposisi dilaksanakan	1 Jam	Peninjauan kelokasi	Koordinasi dengan pimpinan, bila pengaduan yang masuk bukan merupakan wewenang instansi, pengaduan dikembalikan ke admin
4	Memverifikasi hasil laporan pengaduan dan melakukan perbaikan						1. Berkas laporan pengaduan 2. Mobil lapangan 3. Handphone 4. Peralatan Perbaikan PJU	3 Jam	Perbaikan sudah selesai, lampu nyala	Proses waktu perbaikan menyesuaikan jenis kerusakan dan kendala di lapangan
5	Membuat hasil laporan dan melakukan evaluasi						Berkas Laporan	1 Jam	Berkas Laporan Selesai	
6	Memeriksa hasil laporan dan hasil evaluasi						Berkas Laporan Selesai	1 Jam	Berkas Laporan Selesai di Evaluasi	
7	Melakukan dokumentasi dan pengarsipan						Laporan dan Dokumentasi	30 Menit	Laporan hasil perbaikan di catat dari hasil Evaluasi dan memperbaiki kinerja apabila ada kekurangan dalam proses pelayanan.	



Mengetahui :
Kepala Bidang Sarana dan Utilitas

Yusuf Khoiruddin, M.T
NIP. 19740722 200903 1 001

Kepala Seksi Utilitas

Ade Chandra, ST
NIP. 19871109 201001 1 004