



PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN
BIDANG SARANA DAN UTILITAS

Nomor SOP : 000.8.3.2/ 001/ DPP/ 2023

Tgl. Pembuat : 15 Februari 2023

Tgl. Revisi : -

Tgl. Efektif : 16 Februari 2023

Disahkan oleh :

Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru



ANWARI, ST
 NIP. 19670907 199403 2 012

Nama SOP

Pelayanan Pengaduan Online PJU Melalui Aplikasi (SINYARAK)

Dasar hukum :

- 1 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 tahun 2018 Tentang Alat Penerangan Jalan.
- 2 Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Penerangan Jalan
- 3 Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 29 tahun 2019 Tentang Pajak Penerangan Jalan
- 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)

Kualifikasi Pelaksana :

- 1 Mengetahui peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 2 Mengetahui tugas pokok dan fungsi
- 3 Menguasai TIK dan dapat mengoperasikan komputer dengan baik
- 4 Bisa mengoperasikan peralatan, perlengkapan yang dipakai dan mengklasifikasikan, menyimpan dan informasi data secara sistematis

Peralatan / Perlengkapan :

ATK, Komputer, printer, Kalkulator
 Handpone WA dll
 Mobil lapangan, mobil crarik, alat perlengkapan dan tenaga ahli Pekerja dibidangnya

Peringatan :

1. Apabila SOP tidak dilaksanakan maka pengelolaan pengaduan akan terhambat

Pencatatan dan Pendataan :

Data pengaduan masyarakat disimpan sebagai data elektronik dan manual

No.	Aktivitas	Pelaksana					Kelengkapan	Mutu Baku		Keterangan
		Kabid	Kasi Utilitas	Admin Aplikasi	Tenaga Teknis Lapangan	Pihak Lainnya		Waktu	Output	
1	Menugaskan Kasi Utilitas untuk mempersiapkan admin pelayanan pengaduan online untuk mengelola Aplikasi Sinyarak		Isuan				Agenda Kerja	10 Menit	Disposisi	
2	Memerintahkan admin untuk melaksanakan tugas menerima pengaduan masyarakat melalui Aplikasi Sinyarak						Disposisi dan SK Admin Pelayanan Sinyarak	10 Menit	Disposisi	
3	Memilih jenis pengaduan bisa langsung dijawab atau berkoordinasi dengan Kasi Utilitas						Laporan Pengaduan	30 Menit	Pengaduan masuk bisa diproses admin secara online untuk ditanggapi secara cepat karena akses pemantauan layanan bisa menggunakan smartphone dan PC	Proses waktu tanggapan menyesuaikan sistem jaringan internet SKPD, kalau internet tidak stabil akan mempengaruhi waktu pelaksanaan pada aplikasi
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				Laporan Pengaduan	1 Jam	Koordinasi dengan pimpinan, bila pengaduan yang masuk bukan merupakan wewenang instansi, pengaduan dikembalikan ke admin	
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.		Jabasa				Laporan Monitoring dan Evaluasi	1 Hari	Evaluasi dan memperbaiki kinerja apabila ada kekurangan dalam proses pelayanan	

Mengetahui :
 Kepala Bidang Sarana dan Utilitas

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

Kepala Seksi Utilitas

Ade Chandera, ST
 NIP. 19871109 201001 1 004