STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN (SOP)

INFRASTRUKTUR SUMBER DAYA AIR

(IRIGASI,TANGGUL SUNGAI DAN EMBUNG)

STANDAR PELAYANAN BIDANG SUMB ER DAYA AIR

- Persyaratan :
    1. Staff menginventarisir kerusakan saluran.
    2. Laporan Hasil Survei Lapangan.

- Prosedur
    1. Staff menginventarisir kerusakan saluran irigasi, mengukur dan menghitung kebutuhan anggaran (estimasi biaya).
    2. Sub Koordinator OP SDA dengan Kabid SDA berdiskusi untuk menentukan skala prioritas perbaikan irigasi dan mengusulkan ke Kepala DPUPR.
    3. Kepla DPUPR menyetujui atau menolak permohonan.
    4. Apabiladi setujui, Sub Koordinator OP SDA melaksanakan persiapan, pelaksanaan perbaikan irigasi.
    5. Sub Koordinator OP SDA melaporkan hasil pelaksanaan pekerjaan kepada Kepala Bidang Sumber Daya Air.

- Waktu Pelayanan
    - 5 (lima) hari kerja
        - Senin-kamis : 08.00 – 15.00 WIB
        - Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB
        - Jumat : 09.00 – 12.00 WIB

- Biaya Pelayanan
    - Gratis

- Produk Pelayanan
    - Infrastruktur SDA (Irigasi, Tanggul Sungai dan Embung) dalam kondisi baik

- Pengelolaan Pengaduan
    - Pengaduan tak langsung bisa lewat Telepon / Sosial Media
    - Pengaduan Langsung
        1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas.
        2. Petugas merespon pengaaduan pemohon samapai mendapatkan solusi.

3. Apabila petugas tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke Pejabat DPUPR Kota Kupang.
4. Pejabat DPUPR Kota Kupang menyelesaikan permasalahan sampai selesai dan mendapatkan solusi.

- Sarana dan Prasarana
  1. Peralatan perbaikan.
  2. Alat tulis kantor.
  3. Perangkat kantor.

- Kompetensi Pelaksana
  1. Kepala Dinas : Pendidikan minimal S1.
  2. Kepala Bidang : Pendidikan minimal S1.
  3. Sub Koordinator OP SDA : Pendidikan minimal S1.
  4. Staff :Pendidikan minimal SMA/Sederajat dan memahami operasional dan pemeliharaan infrastruktur SDA.

- Pengawasan Internal
  - Sub Koordinator OP SDA.

- Jumlah Pelaksana
  - Sesuai kondisi yang diperlukan dalam penanganan.

- Jaminan Pelayanan
  - Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya.

- Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
  1. Prasarana komputer memadai.
  2. Lingkungan aman.
  3. Kondisi ruangan nyaman.

- Evaluasi Kinerja
  - Dilaksanakan setiap sebulan sekali oleh pimpinan

STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN (SOP)
PENANGANAN KERUSAKAN INFRASTRUKTUR PADA BIDANG SUMBER DAYA AIR
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA KUPANG
KOTA KUPANG

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET.
		PELAPOR	SUBKOOR OP SDA	KABID SDA	KADIS PUPUR	PERSYARATAN/ KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Pengaduan : • Langsung (Surat Permohonan) • Tak Langsung (Call Center, Sosmed)	Pengaduan				Surat Permohonan	15 Menit	surat permohonan	
2	Staff survey dan menginventarisir kerusakan	SURVEY INVENTARISASI				Surat Permohonan	1 Hari	Data	
3	Staff melakukan perhitungan & estimasi biaya penanganan kerusakan	Perhitungan & Estimasi Biaya				Surat Permohonan	2 Hari	Data	
4	Melaporkan kepada Sub Koordinator OP SDA		Pelaporan	Rusak Berat Rusak Sedang Rusak Ringan		Laporan Pemeliharaan Rutin	1 Hari	Disposisi	
5	Sub Koordinator OP SDA dan Kabid SDA berdiskusi untuk menentukan skala prioritas perbaikan dan mengusulkan ke Kepala DPUPR					Pemeliharaan Berkala	1 hari	Disposisi	
6	Kepala DPUPR menyetujui atau menolak permohonan.			NO	YA	Disposisi	1 hari	Persetujuan/ Penolakan	
7	Apabila disetujui, Sub Koordinator Irigasi dan Drainase melaksanakan persiapan, pelaksanaan perbaikan irigasi				Pelaksanaan	Disposisi	5 hari		
8	Sub Koordinator OP SDA bersama staff melaksanakan persiapan pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi					Disposisi	30 - 60 hari	Pelaksanaan	
9	Sub Koordinator OP SDA melaporkan hasil pelaksanaan pekerjaan kepada Kepala Bidang Sumber Daya Air					Laporan	1 hari	Laporan	
10	Kabid SDA menerima hasil pelasanaan kegiatan dan laporan evaluasi					Disposisi	1 hari	Pengarahan dan Perintah	