PEMERINTAH KOTA KUPANG
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
Jln. Frans Seda No. 03 Telepon/ Fax (0380) 826391 – Kupang

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG KOTA KUPANG
NOMOR : 493.1/PUPR/600.1/KK/VII/2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA KUPANG

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA KUPANG,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
b. bahwa dalam rangka mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
c. bahwa dalam rangka untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan huruf c, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kupang tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kupang;

Mengingat :

1. Undang – Undang Nomor 5 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Kupang (Lembaran Negara Tahun 1996 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3633);
2. 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 terakhir dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Lembaran Negara Republik Indonesia 6573);

3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 29/PRT/M/2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
4. Peraturan Menteri nomor 14 tahun 2020 tentang Standar dan Pedoman Pengadaan Jasa Konstruksi melaluli Penyedia
5. Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang;
6. Peraturan Walikota Kupang Nomor 36 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi, dan Tata Kerja DPUPR Kota Kupang;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan gedung;
8. Peraturan Pemrintah Nomor 21 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Penataan ruang
9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 5 tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 6617);
10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 6 tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 6618);
11. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
12. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Partisipasi Masyarakat;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
16. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2023 tentang Standar Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum Dan Bidang Perumahan Rakyat;
17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan;
18. Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 06 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas - Dinas Daerah Kota Kupang;
19. Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;
20. Peraturan Walikota Kupang Nomor 36 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi, dan Tata Kerja DPUPR Kota Kupang;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA KUPANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA KUPANG

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kupang sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kupang meliputi :

1. Pelayanan Umum
   a. Pelayanan Front Office
2. Pelayanan Penataan Ruang
   a. SKRK
   b. PKKPR Non Berusaha
   c. PKKPR Berusaha
3. Pelayanan Bidang Sumber Daya Air
   a. Pembangunan dan Pemeliharaan Irigasi
   b. Pembangunan Tembok Penahan dan Bronjong

c. Pembangunan Sumur Bor
d. Pembangunan Embung dan Bendungan

4. Pelayanan Bidang Bina Marga
   a. Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan dan Jembatan
5. Pelayanan Cipta Karya
   a. Pemeliharaan dan Pembangunan Drainase Lingkungan
   b. Pembangunan Lubang Resapan
   c. Pembangunan Septik Tank Individu
   d. Pelayanan Pengurusan PBG dan SLF
6. Pelayanan PJU
   a. Pemeliharaan dan Perbaikan Penerangan Jalan Umum

KETIGA : Standar Pelayanan sebagai mana dimaksud pada Diktum KEDUA, wajib dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan di UPTD Puskesmas Manutapen sebagai acuan dalam pemberian pelayanan dan penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, pengawas dan masyarakat.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila di kemudian hari terdapat perubahan dalam keputusan ini akan ditinjau kembali sebagai mana mestinya.

Ditetapkan : di Kupang
Pada tanggal : 23 Juli 2026
Kepala Dinas Pekerjaan Umum
dan Penataan Ruang Kota Kupang

PEMERINTAH KOTA KUPANG
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Maxi N. Dethan, ST., M.Si
Pembina Utama Muda IV/ c
NIP. 197103151998031014

LAMPIRAN
SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA KUPANG
NOMOR : 493.1/PUPR/600.1/KK/VII/2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG KOTA KUPANG

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pembangunan infrastruktur yang merata dan berkualitas menjadi salah satu pilar utama dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan konektivitas antar wilayah, serta memperkuat ketahanan sosial dan lingkungan. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kupang memiliki peran penting dalam pembanguna dan penataan infrastruktur demi terwujutnya kualitas sarana prasarana perkotaan yang layak.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kupang merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan Daerah berdasarkan Keputusan Walikota Kupang Nomor 36 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kupang.

Sesuai dengan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam memberi pelayanan untuk peningkatkan infrastruktur dan sarana prasarana perkotaan, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kupang wajib memiliki satu dokumen Standar Pelayanan yang menjadi acuan bagi pelaksanaan Pelayanan Publik yang memadai bagi masyarakat penerima layanan. Ketersediaan standar pelayanan akan menjadi satu alat ukur yang baik bagi upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk itu maka dipandang perlu untuk disusun suatu dokumen Standar Pelayanan yang menjadi acuan pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kupang.

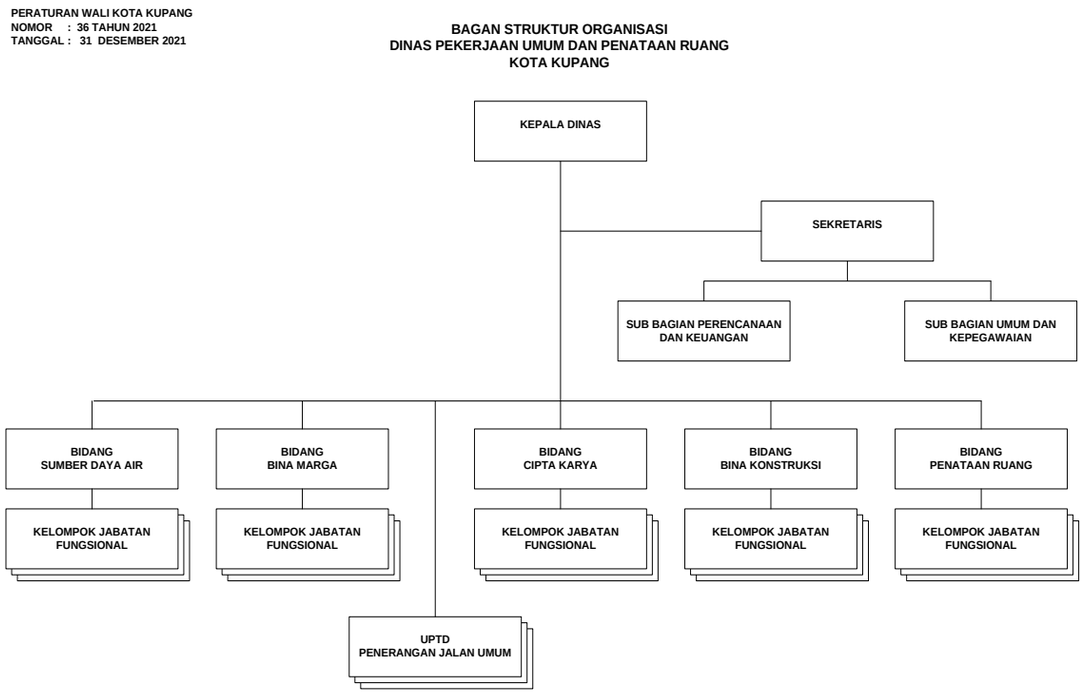
B. KEDUDUKAN DAN STRUKTUR ORGANISASI

1. Dinas merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
2. Dinas dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

3. Dinas mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta tugas pembantuan.
4. Dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi;
    a. perumusan kebijakan daerah di bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
    b. pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
    c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan daerah di bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
    d. pelaksanaan administrasi dinas daerah di bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
    e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kupang

Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kupang berdasarkan pada Peraturan Walikota Kupang Nomor 36 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kupang.



C. TUGAS DAN FUNGSI

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kupang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta tugas pembantuan.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kupang didukung oleh unit organisasi atau bidang terkait guna terlaksananya tugas dan fungsi yaitu :

1. Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Sekretariat mempunyai fungsi :
    a. pelaksanaan koordinasi kegiatan di lingkungan Dinas;
    b. penyusunan rencana, program dan anggaran Dinas;
    c. pembinaan dan pemberian dukungan administrasi Dinas yang meliputi penyelenggaraan urusan ketatausahaan rumah tangga, ketatalaksanaan, kepegawaian, kepustakaan, keuangan, kerjasama, hukum, organisasi, hubungan masyarakat dan keprotokolan, kearsipan dan dokumentasi;
    d. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan program kerja dinas;
    e. pelaksanaan tugas dinas lain yang diberikan oleh atasan.
2. Sub agian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melaksanakan tugas sekretariat lingkup perencanaan dan keuangan Dinas. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai fungsi :
    a. menyusun rencana, program kegiatan dan anggaran Dinas;
    b. menyiapkan bahan pengumpulan,pengolahan dan penyajian data lingkup Dinas;
    c. menyiapkan bahan penyusunan laporan kinerja Dinas;
    d. melaksanakan urusan tata laksana keuangan Dinas;
    e. melaksanakan urusan perbendaharaan dan gaji lingkup Dinas;
    f. melaksanakan urusan verifikasi dan akuntansi Dinas;
    g. menyusun laporan kcuangan Dinas;
    h. melaksanakan tugas dinas lain yang diberikan oleh atasan.

3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan tugas sekretariat lingkup administrasi umum dan kepegawaian Dinas. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :
    a. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan urusan kepegawaian Dinas;
    b. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan urusan ketatausahaan sarana dan prasarana rumah tangga Dinas;
    c. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan ketatalaksanaan, kepustakaan, tata persuratan, kearsipan dan dokumentasi lingkup Dinas;
    d. urusan, melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan urusan hubungan masyarakat dan keprotokolan lingkup Dinas;
    e. melakukan penyiapan bahan dan pelaksanaan penataan organisasi 8erta peraturan perundang-undangan lingkup Dinas;
    f. melaksanakan tugas dinas lain yang diberikan oleh atasan.
4. Bidang Sumber Daya Air mempunyai tugas merencanakan, mela ksanakan, mengkoordinasi dan mengendalikan kegiatan dibidang sumber daya air. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Sumber Daya Air mempunyai fungsi :
    a. penyusunan konsep kebijakan pengelolaan sumber daya air dan rencana pengelolaan sumber daya air pada wilayah sungai;
    b. penyusunan pola pengelolaan sumber daya air dan rencana pen gelolaan sumber daya air pada wilayah sungai;
    c. penyusunan program pengelolaan sumber daya air dan rencana kegiatan pengelolaan sumber daya air pada wilayah sungai;
    d. pelaksanaan pengelolaan sumber daya air dan rencana pengelolaan sumber daya air pada wilayah sungai;
    e. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan/ penerapan pola pengelolaan sumber daya air dan rencana pengelolaan sumber daya air;
    f. pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan di bidang Sumber Daya Air;
    g. pelaksanaan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh atasan.
5. Bidang Bina Marga mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi dan mengendalikan kegiatan di bidang bina marga. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Bina Marga mempunyai fungsi :

a. pelaksanaan koordinasi program dan perencanaan teknik jala, konektivitas sistem jaringan jalan dengan sistem moda transportasi bersama instansi terkait;
b. pelaksanaan perencanaan teknik jalan, jembatan, penerangan jalan umum, peralatan, dan pengujian;
c. pelaksanaan pembangunan dan preservasi jalan dan jembatan, dan penerangan jalan umum;
d. pelaksanaan evaluasi dan penetapan laik fungsi, audit keselamatan jalan dan jembatan serta leger jalan;
e. pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan di bidang bina marga;
f. pelaksanaan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh atasan.

6. Bidang Cipta Karya mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi dan mengendalikan kegiatan di bidang cipta karya. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Cipta Karya mempunyai fungsi :
    a. penyelenggaraan infrastruktur pada permukiman di kawasan stratcgis; penvelenggaraan bangunan gedung untuk kepentingan strategis; pengelolaan dan pengembangan sistem drainase yang terhubung dengan sungai lintas daerah;
    b. penyelenggaraan penataan bangunan dan lingkungan di kawasan strategis serta penataan bangunan dan lingkungannya lintas daerah;
    c. pengelolaan dan pengembangan sister pengelolaan air minum lintas daerah;
    d. pengembangan sistem dan pengelolaan persampahan regional, pengelolaan dan pengembangan sistem air limbah domestik regional;
    e. pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan di bidang cipta karya;
    f. pelaksanaan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh atasan.
7. Bidang Bina Konstruksi mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi dan mengendalikan kegiatan di bidang bina konstruksi. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Bina Konstruksi mempunyai fungsi :
    a. pelaksanaan kegiatan pendataan proyek di daerah yang berpotensi dilakukan dengan skema kerjasama pemerintah dan baden usaha;
    b. penyelenggaraan sistem informasi jasa konstruksi;
    c. pelaksanaan kebijakan pembinaan, menyebarluaskan peraturan

perundang-undangan, menyelenggarakan pelatihan, bimbingan teknis, dan penyuluhan jasa konstruksi;

d. pengembangan dan meningkatkan kapasitas badan usaha jasa konstruksi;
e. pelaksanaan pengawasan tertib usaha, tertib penyelenggaraan dan tertib pemanfaatan jasa konstruksi;
f. pelaksanaan pembinaan Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi dan Asosiasi;
g. peningkatan kemampuan teknologi, penggunaan dan nilai tambah jasa dan produk konstruksi dalam negeri;
h. pengembangan pasar dan kerjasama konstruksi;
i. pelaksanaan pembinaan dan penerbitan izin usaha jasa konstruksi nasional [non kecil dan kecil) di daerah.
j. pelaksanaan pengawasan, pen gendalian, evaluasi pelaporan pelaksanaan kegiatan di bidang bina konstruksi;
k. pelaksanaan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh atasan.

8. Bidang Penataan Ruang mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi dan mengendalikan kegiatan di bidang penataan ruang. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Penataan Ruang mempunyai fungsi :
    a. penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengaturan penataan ruang;
    b. penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang perencanaan tata ruang;
    c. penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan pemanfaatan ruang;
    d. penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan pembinaan penataan ruang;
    e. penyiapan bahan dan fasilitasi kerjasama penataan ruang;
    f. pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan di bidang penataan ruang;
    g. pelaksanaan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh atasan.
9. UPTD Penerangan Jalan Umum mempunyai tugas untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/ atau kegiatan teknis penunjang yang menjadi kewenangan.

D. VISI

Visi Pembangunan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kupang tidak terpisahkan dari Visi Misi Kepala Daerah pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Kupang Tahun 2025 – 2030. " Meningkatkan Sarana dan prasarana Berkualitas Ramah Lingkungan ".

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kupang mendukung visi tersebut dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar terlaksananya perencanaan pembangunan yang berkualitas, selaras dengan RPJMD dan konsisten menerapkan hasil perencanaan dengan pelaksanaannya melalui pengendalian dan evaluasi yang tertib dan berkesinambungan, sehingga Visi dan Misi Pemerintah Kota Kupang dapat tercapai.

E. MISI

Misi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kupang ialah "Mewujudkan Ketersediaan Sarana dan Prasarana Berkualitas dan Ramah Lingkungan" hal ini mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Kupang Tahun 2025 – 2030 " Meningkatkan Sarana dan prasarana Berkualitas Ramah Lingkungan ".

F. STANDAR PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA KUPANG

1. Standar Pelayanan Front Office

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan *(service delivery)* meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Menerima Tamu/Pemohon dan menyiapkan buku regristasi 2. Mengisi buku register Tamu/Pemohon
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Tamu/Pemohon mengisi buku registrasi yang telah disediakan 2. Petugas menerima Jenis Informasi/Layanan yang dibutuhkan Tamu/Pemohon 3. Mencari Informasi yang di perlukan untuk diteruskan ke Tamu/Pemohon (jika tidak perlu Izin PPID) 4. Mempelajari Informasi/layanan yang di perlukan 5. Melakukan uji konsekuensi dan melakukan pemberitahuan hasilnya 6. Menyerahkan Informasi yang di perlukan tamu/pemohon ke layanan yang dituju
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 – 10 menit
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk Layanan	Informasi/Layanan yang diperlukan
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Tamu/Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dan saran melalui petugas yang ada 2. Melalui Aplikasi Lapor SP4N & SI-PUPR

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(Manufacturing)* :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Permen PUPR Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perencanaan Dan Pemrograman Pembangunan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat 4. Permen PUPR Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik 5. Permen PUPR Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pedoman Sistem Manajemen Keselamatan Konstruksi 6. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang 7. Permen PUPR Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Perkiraan Biaya Pekerjaan Konstruksi Bidang Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat 8. Permen PUPR Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penataan Perizinan Dan Persetujuan Bidang Sumber Daya Air 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok

		Rentan 11. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2 .	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Ruang tunggu yang nyaman 2. Meja loket pelayanan Tamu/Pemohon 3. Banner 4. Komputer, printer, alat scan, dan jaringan internet
3 .	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Loket berpendidikan minimal SMA/SMK 2. Mempunyai kemampuan mengoperasikan komputer
4 .	Pengawasan Internal	1. Pemantauan rutin oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian 2. Laporan kinerja bulanan
5 .	Jumlah Pelaksana	1. 2 Orang petugas pelayanan Tamu/Pemohon 2. 1 Orang petugas pencatatan dan disposisi
6 .	Jaminan Pelayanan	1. Ketersediaan petugas selama jam operasional 2. Petugas tidak menerima gratifikasi dan bebas pungutan liar 3. Tamu/Pemohon mendapat layanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
7 .	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data Tamu/Pemohon 2. Penyediaan fasilitas tunggu yang baik dan nyaman
8 .	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survei Kepuasan Masyarakat 2. Laporan kinerja bulanan

2. Standar Pelayanan Bidang Sumber Daya Air

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan *(service delivery)* meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. SK Irigasi 2. Data Base Sungai 3. Data Embung 4. Data Sumur Bor 5. Peta RTRW
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas mengiventarisir lokasi, jenis kerusakan saluran dan atau bangunan irigasi, tanggul sungai, bendung, mata air, embung dan sumur bor, mengukur dan menghitung kebutuhan anggaran (estimasi biaya), berdasarkan informasi dari masyarakat. 2. Bidang SDA berdiskusi untuk menentukan skala prioritas perbaikan saluran dan atau bangunan irigasi, tanggul sungai, bendung, mata air, embung dan sumur bor kemudian mengusulkan kepada Kepala Dinas PUPR 3. Kepala Dinas PUPR menyetujui dan menolak permohonan 4. Apabila di setujui, Sub Koordinator OP SDA melaksanakan persiapan, pelaksanaan perbaikan irigasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 – 14 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk Layanan	Infrastruktur Sumber Daya Air (saluran dan atau bangunan irigasi, tanggul, sungai, bending, mata air, embung dan sumur bor) dalam kondisi baik
6.	Penanganan Pengaduan Saran	Pengaduan langsung : 1. Pemohon menyampaikan pengaduan

	dan Masukan	langsung kepada petugas 2. Kotak Saran Pengaduan tidak langsung : 1. Telepon 2. SiRonda 3. Aplikasi SP4N Lapor & SI-PUPR

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(Manufacturing)* :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air 2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang 4. Permen PUPR Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penetapan Kewenangan Daerah Irigasi Kabupaten Kota 5. Permen PUPR Nomor 15 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik 6. Permen PUPR Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pedoman Sistem Manajemen Keselamatan Konstruksi 7. Permen PUPR Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perencanaan Dan Pemrograman Pembangunan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat 8. Permen PUPR Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penataan Perizinan Dan Persetujuan Bidang Sumber Daya Air
2 .	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Peralatan Ukur 2. Alat Tulis 3. GPS

		4. Tablet 5. Komputer, laptop, printer, alat scan, dan jaringan internet
3 .	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu melakukan survey dan identifikasi 2. Mampu mengelola data hasil survey
4 .	Pengawasan Internal	1. Jabatan Fungsional Pengelola Sumber Daya Air 2. Kepala Bidang Sumber Daya Air
5 .	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan dengan kondisi yang diperlukan dalam penanganan
6 .	Jaminan Pelayanan	1. Petugas tidak menerima gratifikasi dan bebas pungutan liar 2. Memberikan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)
7 .	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Prasarana computer memadai 2. Lingkungan kerja yang aman 3. Kondisi ruangan yang nyaman
8 .	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survei Kepuasan Masyarakat 2. Laporan kinerja bulanan

3. **Standar Pelayanan Bidang Bina Marga**

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan *(service delivery)* meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	SK Jalan dan Dokumen Jalan Jembatan Lainnya
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas membuat daftar usulan ruas jalan dan jembatan yang memerlukan penanganan Pembangunan/ Peningkatan, Pemeliharaan/ Preservasi dan diajukan ke Pimpinan Bidang 2. Memeriksa, merevisi jika perlu perubahan dan menyusun rekap usulan ruas jalan jembatan yang siap diajukan ke Dinas

		3. Memberikan disposisi pada bidang untuk melakukan survei kondisi ruas jalan dan jembatan yang masuk dalam daftar usulan 4. Survey kondisi jalan dan jembatan, menyusun perencanaan teknis serta mengajukan konsep perencanaan kepada pimpinan bidang 5. Memeriksa/ memverifikasi konsep perencanaan, jika setuju ditandatangani, jika tidak dikembalikan ke tim teknis untuk diperbaiki 6. Melakukan proses perencanaan dengan pihak kedua 7. Mengkoordinasikan rencana kegiatan penanganan pembangunan/ peningkatan, pemeliharan jalan dan jembatan kepada masing-masing bagian/ petugas
3.	Jangka Waktu Pelayanan	20 – 30 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk Layanan	Jalan dan Jembatan yang siap digunakan
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pengaduan langsung : 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas dan petugas akan melakukan pendataan terhadap aduan tersebut. 2. Melakukan pengaduan langsung ke Dinas Pekerjaan Umum dan Penatan Ruang Kota Kupang Pengaduan tidak langsung : 1. Melalui Aplikasi SP4N Lapor & SI-PUPR 2. SiNaga

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(Manufacturing)* :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1999 tentang Jasa Konstruksi 2. Undang- Undang RI Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan 3. Permen RI Nomor 29 Tahun 2000 tentang penyelenggaraan Jasa Konstruksi 4. Permen RI nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan 5. Permen RI Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah 6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Apratur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 7. Perda Kota Kupang Nomor 021 Tahun 2017 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 8. Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 9. Peraturan Walikota Kupang Nomor 30 Tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi,tunas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
2 .	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Instrumen (Dokumen lelang, SPK, SPMK, Dokumen Kontrak, Buku Direksi, buku harian, gambar kerja, RAB Pekerjaan, lembar schedule pelaksanaan kegiatan 2. Panduan Pengawasan Teknik Preservasi Jalan dan Perundan-Undangan

		3. Kendaraan OPerasional 4. Peralatan Survey(Meteran, Thermometer Suhu, Cat Spray, dll) 5. Peralatan Pendukung Komunikasi lainnya 6. Dokumen pendukung lainnya
3 .	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami kebijakan dokumen penetapan rencana kebutuhan pembangunan dan preservasi jalan dan jembatan 2. Memiliki pemahaman perencanasn pembangunan jalan dan jembatan 3. Memiliki kualifikasi ilmu bidangnya dan evaluasi pelaksanaan dan pengawasan pekerjaan pembangunan dan preservasi jalan dan jembatan 4. Memiliki kemampuan melakukan koordinasi rencana kegiatan pembangunan dan preservasi jalan dan jembatan 5. Memiliki kedisiplinan dan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan 6. Cermat dan Teliti
4 .	Pengawasan Internal	Jabatan Fungsional Teknik Jalan dan Jembatan
5 .	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan dengan kondisi yang diperlukan dalam penanganan
6 .	Jaminan Pelayanan	1. Petugas tidak menerima gratifikasi dan bebas pungutan liar 2. Memberikan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)
7 .	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Prasarana komputer memadai 2. Lingkungan kerja yang aman 3. Kondisi ruangan yang nyaman
8 .	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survei Kepuasan Masyarakat 2. Laporan kinerja bulanan

4. Standar Pelayanan Bidang Penataan Ruang

1. Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan *(service delivery)* meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Data dan Dokumen SKRK 2. Peta RTRW
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon datang menuju Petugas Administrasi Penataan Ruang untuk mengajukan berkas permohonan yang sudah diisi dan dilengkapi syarat-syaratnya 2. Petugas Administrasi Penatan Ruang melakukan pencatatan/ registrasi pengajuan permohonan SKRK 3. Petugas Administrasi Penataan Ruang melakukan verifikasi kelengkapan dokumen permohonan SKRK 4. Jika persyaratan lengkap, Koordinator Lapangan melakukan survey lokasi bersama tim survey 5. Petugas Administrasi Penataan Ruang membuat surat keterangan rencana kota (SKRK) 6. Jafung Penataan Ruang memeriksa Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) dan membuat paraf 7. Kepala Bidang Penataan Ruang memeriksa Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) dan membuat paraf 8. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang memeriksa dan menandatangani Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) 9. Petugas Administrasi Penataan Ruang melakukan registrasi dan menyampaikan ke Pemohon

		10. Pemohon menerima Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pengaduan langsung : 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas dan petugas akan melakukan pendataan terhadap aduan tersebut. 2. Kotak Saran Pengaduan tidak langsung dapat melalui Aplikasi SP4N Lapor & SI-PUPR

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(Manufacturing)* :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 3. Permen PUPR Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
2 .	Sarana dan	1. Komputer

	Prasarana (Fasilitas)	2. GPS 3. Meter
3	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu membaca GPS 2. Membaca titik koordinat 3. Memahami dan menguasai tahapan – tahapan proses SKRK
4 .	Pengawasan Internal	1. Kepala Bidang 2. Jabatan Fungsional Penataruang Ahli Muda
5 .	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan dengan kondisi yang diperlukan dalam penanganan
6 .	Jaminan Pelayanan	1. Petugas tidak menerima gratifikasi dan bebas pungutan liar 2. Memberikan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)
7 .	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Prasarana yang memadai 2. Lingkungan kerja yang aman 3. Kondisi ruangan yang nyaman
8 .	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survei Kepuasan Masyarakat 2. Laporan kinerja bulanan

2. PKKPR Berusaha dan Non Berusaha

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan *(service delivery)* meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Data dan Dokumen yang diupload Pemohon 2. Peta RTRW
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Dinas Teknis memeriksa kelengkapan dokumen persyaratan yang diupload dalam aplikasi SIPINTAR 2. Dinas Teknis mengembalikan/ menolak permohonan yang tidak memenuhi persyaratan ke beranda DPMPTSP dan

		bila memenuhi persyaratan memberikan informasi kepada petugas wilayah untuk menghubungi pemohon dalam pengambilan titik koordinat 3. Dinas Teknis menerbitkan Dokumen PKKPR Non Berusaha dan mengupload dalam aplikasi SIPINTAR, notifikasi akan diteruskan ke DPMPTSP 4. DPMPTSP memvalidasikan Dokumen PKPR dan selanjutnya menerbitkan PKPR melalui aplikasi SIPINTAR 5. Pemohon mengunduh PKPR melalui aplikasi SIPINTAR
3.	Jangka Waktu Pelayanan	14 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk Layanan	Dokumen PKKPR
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pengaduan langsung : 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas dan petugas akan melakukan pendataan terhadap aduan tersebut. 2. Kotak Saran Pengaduan tidak langsung : 1. Melalui Aplikasi SP4N Lapor & SI-PUPR

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(Manufacturing)* :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 3. Permen PUPR Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan

		Informasi Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang dan Sinkronisasi Program Pemanfaatan Ruang 6. Undang-undang (UU) Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang 7. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang
2 .	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Komputer 2. GPS 3. Meter 4. Aplikasi SIPINTAR
3	Kompetensi Pelaksana	4. Mampu membaca GPS 5. Membaca titik koordinat 6. Memahami dan menguasai tahapan – tahapan proses PKKPR
4 .	Pengawasan Internal	1. Kepala Bidang 2. Jabatan Fungsional Penataruang Ahli Muda
5 .	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan dengan kondisi yang diperlukan dalam penanganan
6 .	Jaminan Pelayanan	1. Petugas tidak menerima gratifikasi dan bebas pungutan liar

		2. Memberikan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)
7 .	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Prasarana yang memadai 2. Lingkungan kerja yang aman 3. Kondisi ruangan yang nyaman
8 .	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survei Kepuasan Masyarakat 2. Laporan kinerja bulanan

5. Standar Pelayanan Bidang Cipta Karya

- **PBG/ SLF**

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan *(service delivery)* meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun SIMBG 2. Data Umum 3. Data Tanah 4. Data Teknis
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Membuat permohonan PBG/ SLF pada Aplikasi SIMBG atau website SIMBG dan mengunggah dokumen perbaikan 2. Menerima dokumen permohonan dan meverifikasi kelengkapan dokumen pemohon 3. Menerima dokumen yang telah diverifikasi dan melakukan penugasan TPA/ TPT 4. Membuat jadwal konsultasi untuk pemohon dengan TPA/ TPT 5. Melakukan konsultasi dengan TPA/ TPT untuk memberikan pertimbangan teknis 6. Membuat berita acara hasil konsultasi 7. Mengunggah berita acara hasil konsultasi 8. Membuat perhitungan retribusi dan menghitung retribusi secara system 9. Surat pemenuhan standar teknis (Validasi) 10. Penetapan Retribusi (SKRD)

		11. Melakukan pembayaran retribusi melalui Dinas PMPTSP 12. Proses penerbitan PBG/SLF 13. Memberikan jadwal pelaksanaan konstruksi kepada Dinas Teknis (pemohon menyampikan surat resmi ke Dinas Teknis yaitu Dinas PUPR Kota Kupang) 14. Penugasan Tim Penilik untuk Inspeksi 15. Melakukan inspeksi ke lapangan dan membuat laporan hasil inspeksi dan mengunggahnya kedalam SIMBG 16. Pengadministrasian PBG/SLF
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 - 28 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	-
5.	Produk Layanan	Dokumen PBG/ SLF
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pengaduan langsung : 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas dan petugas akan melakukan pendataan terhadap aduan tersebut. 2. Kotak Saran Pengaduan tidak langsung : 1. Melalui Aplikasi SP4N Lapor & SI-PUPR

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(Manufacturing)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 3. Permen PUPR Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan

		Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja 6. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
2 .	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Ruang Konsultasi 2. Komputer 3. Internet 4. LCD Proyektor (Infocus) 5. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami dan menguasai tahapan – tahapan proses pengajuan PBG/ SLF 2. Teliti
4 .	Pengawasan Internal	1. Kepala Bidang 3. Jabatan Fungsional
5 .	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan dengan kondisi yang diperlukan dalam penanganan
6 .	Jaminan Pelayanan	1. Petugas tidak menerima gratifikasi dan bebas pungutan liar 2. Memberikan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)
7 .	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Prasarana yang memadai 2. Lingkungan kerja yang aman 3. Kondisi ruangan yang nyaman
8 .	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survei Kepuasan Masyarakat 2. Laporan kinerja bulanan

6. Standar Pelayanan UPTD PJU

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan *(service delivery)* meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Data Petugas Lapangan 2. Surat Pengaduan 3. Laporan Via Telepon 4. Identitas Pelapor/ Pemohon, Lokasi, Nomor Telepon, Jenis Kerusakan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas menerima, mencatat, meneruskan semua laporan/ aduan masuk kepada Kepala UPTD untuk proses lebih lanjut 2. Melaksanakan koordinasi dan mengarahkan kepada koordinator lapangan untuk melaksanakan pemantauan dan perbaikan 3. Membuat daftar kebutuhan barang dan menyerahkan kepada petugas penyimpanan barang, mengetahui Kepala UPTD PJU 4. Menerima, mencatat, memproses kebutuhan barang yang dibuat oleh koordinator 5. Melakukan perawatan dan perbaikan LPJU 6. Mencatat, mendokumentasikan dan melaporkan perawatan/ perbaikan yang telah selesai dikerjakan 7. Memasukan data laporan harian dan mingguan Korlap sebagai bahan penyusunan laporan bulanan 8. Membuat laporan bulanan penanganan kerusakan dan pemasangan baru
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1-2 hari kerja

4.	Biaya/ Tarif	
5.	Produk Layanan	Lampu PJU yang siap digunakan
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pengaduan langsung : 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas dan petugas akan melakukan pendataan terhadap aduan tersebut. 2. Surat Pengaduan 3. Kotak Saran Pengaduan tidak langsung : 1. Via Telepon 2. Aplikasi SP4N Lapor & SI-PUPR

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(Manufacturing)* :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Permen PUPR Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Alat Penerangan Jalan 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 47 Tahun 2023 tentang Alat Penerangan Jalan
2 .	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Kendaraan Operasional 2. Buku Catatan 3. Suku Cadang

3 .	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu mengendarai mobil 2. Mampu mengoperasikan alat PJU 3. Kemampuan Instalasi Kelistrikan 4. Teliti
4 .	Pengawasan Internal	1. Kepala UPTD PJU 2. Koordinator Lapangan
5 .	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan dengan kondisi yang diperlukan dalam penanganan
6 .	Jaminan Pelayanan	1. Petugas tidak menerima gratifikasi dan bebas pungutan liar 2. Memberikan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)
7 .	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Prasarana yang memadai 2. Lingkungan kerja yang aman 3. Kondisi ruangan yang nyaman 4. Petugas Lapangan cepat merespon pengaduan
8 .	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survei Kepuasan Masyarakat 2. Laporan kinerja bulanan

Kupang, 23 Juli 2026

Kepala Dinas Pekerjaan Umum
dan Penataan Ruang Kota Kupang,

Maxi N Dethan, ST.MSi
Pembina Utama Muda IV/ c
NIP. 19710315 199803 1 014