



GUBERNUR BALI

PERATURAN GUBERNUR BALI

NOMOR 52 TAHUN 2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMAL BADAN LAYANAN UMUM DAERAH PADA
UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH DI LINGKUNGAN DINAS PEKERJAAN
UMUM, PENATAAN RUANG, PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN PROVINSI BALI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR BALI,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 43 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 64 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

4. 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 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 5);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN GUBERNUR TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL BADAN LAYANAN UMUM DAERAH PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH DI LINGKUNGAN DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG, PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN PROVINSI BALI.**

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Provinsi adalah Provinsi Bali.
2. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Bali.
3. Gubernur adalah Gubernur Provinsi Bali.
4. Dinas adalah Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Bali.
6. Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Limbah, yang selanjutnya disingkat UPTD PAL adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Air Limbah pada Dinas yang menerapkan BLUD.
7. Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Minum, yang selanjutnya disingkat UPTD PAM adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Air Minum pada Dinas yang menerapkan BLUD.
8. Badan Layanan Umum Daerah, yang selanjutnya disingkat BLUD adalah sistem yang diterapkan oleh unit pelaksana teknis dinas/badan daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai fleksibilitas dalam pola pengelolaan keuangan sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan daerah pada umumnya.
9. Fleksibilitas adalah keleluasaan dalam pola pengelolaan dengan menerapkan praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pada masyarakat tanpa mencari keuntungan dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.
10. Praktek Bisnis Yang Sehat adalah penyelenggaraan fungsi organisasi berdasarkan kaidah-kaidah manajemen yang baik dalam rangka pemberian layanan yang bermutu, berkesinambungan, dan berdaya saing.
11. Pejabat Pengelola Badan Layanan Umum Daerah, yang selanjutnya disebut Pejabat Pengelola BLUD adalah pimpinan BLUD yang bertanggung jawab terhadap kinerja operasional BLUD yang terdiri atas pemimpin, pejabat keuangan, dan pejabat teknis yang selanjutnya disesuaikan dengan nomenklatur yang berlaku pada BLUD yang bersangkutan.
12. Standar Pelayanan Minimal, yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal dan merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh UPTD PAL dan UPTD PAM kepada masyarakat.

Pasal 2

- (1) Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan pada UPTD PAL dan UPTD PAM kepada masyarakat untuk mewujudkan Visi Pembangunan Daerah "*Nangun Sat Kerthi Loka Bali*" melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana menuju Bali Era Baru.

- (2) Peraturan Gubernur ini bertujuan:
 - a. untuk meningkatkan akuntabilitas Pemerintah Provinsi dalam penyelenggaraan pemerintahan; dan
 - b. sebagai instrumen pembinaan dan pengawasan kepada UPTD PAL dan UPTD PAM.

Pasal 3

- (1) Jenis pelayanan pada UPTD PAL yaitu pengelolaan air limbah domestik perpipaan dan non perpipaan, terdiri dari:
 - a. pelayanan administrasi; dan
 - b. pelayanan teknis.
- (2) Jenis pelayanan pada UPTD PAM yaitu pengelolaan air minum curah, terdiri dari:
 - a. pelayanan administrasi; dan
 - b. pelayanan teknis.
- (3) Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dilaksanakan berdasarkan jenis pelayanan, indikator, dan standar pencapaian SPM.

Pasal 4

Jenis pelayanan, indikator, dan standar pencapaian SPM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3), tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Pasal 5

- (1) UPTD PAL dan UPTD PAM berkewajiban melaksanakan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, berdasarkan SPM sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Kepala UPTD PAL dan Kepala UPTD PAM bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sesuai SPM.
- (3) Penyelenggaraan pelayanan sesuai SPM sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan dengan mempertimbangkan kualitas layanan, pemerataan, dan kesetaraan layanan serta kemudahan untuk mendapatkan layanan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 6

- (1) Kepala UPTD PAL dan Kepala UPTD PAM menyusun rencana bisnis anggaran, target, dan upaya, pelaksanaan serta peningkatan mutu pelayanan tahunan UPTD PAL dan UPTD PAM berdasarkan rencana strategis dan SPM.
- (2) Setiap unit kerja pelayanan menyelenggarakan pelayanan yang menjadi tugasnya sesuai SPM.

Pasal 7

- (1) Gubernur melakukan pembinaan dan pengawasan atas pelaksanaan pembinaan dan pengawasan atas pelaksanaan SPM pada UPTD PAL dan UPTD PAM.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan oleh Dinas.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan untuk memantau penerapan dan pencapaian SPM.
- (4) Pengawasan atas pelaksanaan SPM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah Provinsi.

Pasal 8

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku, Peraturan Gubernur Bali Nomor 92 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Air Minum Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 96), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 9

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang yang mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Bali.

Ditetapkan di Bali
pada tanggal 21 September 2022

GUBERNUR BALI,

ttd

WAYAN KOSTER

Diundangkan di Bali
pada tanggal 21 September 2022

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI BALI,

ttd

DEWA MADE INDRA

BERITA DAERAH PROVINSI BALI TAHUN 2022 NOMOR 53

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum Setda Provinsi Bali,



Ida Bagus Gede Sudarsana
NIP. 19691010 199703 1 012

LAMPIRAN
 PERATURAN GUBERNUR BALI
 NOMOR 52 TAHUN 2022
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN MINIMAL
 BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS
 DAERAH DI LINGKUNGAN DINAS
 PEKERJAAN UMUM, PENATAAN
 RUANG, PERUMAHAN DAN KAWASAN
 PERMUKIMAN PROVINSI BALI

JENIS PELAYANAN, INDIKATOR, DAN STANDAR PENCAPAIAN
 STANDAR PELAYANAN MINIMAL

I. Jenis Pelayanan, Indikator dan Standar Pencapaian UPTD Pengelolaan Air Limbah

No	Jenis Pelayanan	Indikator		Standar Pencapaian
		Jenis	Uraian	
A	Pelayanan Administrasi			
1.	Pelayanan administrasi persyaratan permintaan layanan air limbah domestik	<i>Input</i>	Permintaan layanan air limbah domestik	Ada surat permintaan layanan oleh pelanggan
		Proses	1. Proses analisa dasar hukum/regulasi tentang kepatutan pemberian layanan 2. Proses monitoring teknis terkait pemberian layanan	Maksimal 14 hari kerja
		<i>Output</i>	1. Pemberian layanan	Minimal ada surat pernyataan pelanggan
2. Kelayakan teknis dan pendataan	Minimal 7 hari kalender dan maksimal 30 hari kalender			
2.	Dasar hukum pelaksanaan pelayanan	<i>Input</i>	Memiliki dasar hukum pelaksana pengelolaan layanan	Ada
		Proses	Memiliki perjanjian/perikatan berupa surat pernyataan dengan pelanggan dalam pelaksanaan layanan	Ada
		<i>Output</i>	Pelaksanaan pengelolaan layanan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan	100%

1	2	3	4	5
3.	Administrasi dan manajemen pengelolaan layanan	<i>Input</i>	1. Adanya peraturan karyawan	Ada
			2. Adanya daftar urutan kepangkatan karyawan	
			3. Adanya struktur manajemen administrasi	Ada
			4. Adanya audit kinerja	Ada
			5. Adanya kelengkapan administrasi layanan air limbah domestik	Ada
		Proses	1. Penyusunan laporan akuntabilitas kinerja	12 laporan/ tahun
			2. Pelaksanaan kegiatan pengawasan internal terkait kinerja	Minimal 4 kali/ tahun
			3. Ketepatan waktu pengurusan kenaikan pangkat dan gaji berkala	100%
			4. Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan tenaga pengelola air limbah	12 laporan/ tenaga/ tahun
		<i>Output</i>	1. Kelengkapan laporan akuntabilitas kinerja	100%
			2. Hasil Audit Kinerja (internal/eksternal)	1 laporan/ tahun
			3. Kelengkapan administrasi kepegawaian	100%
			4. Kelengkapan surat tagihan <i>invoice</i> pelanggan	100%
B	Pelayanan Teknis			
1.	Pelayanan teknis kualitas air limbah	<i>Input</i>	1. Frekuensi pengambilan sampel air limbah <i>inlet</i> dan <i>outlet</i> IPAL per hari	Minimal 1 kali/hari
			2. Frekuensi pengambilan sampel air di <i>inlet</i> pumping Kuta dan pumping Sanur	Minimal 1 kali/minggu
		Proses	1. Pemeriksaan kualitas air limbah (sifat fisik dan kimiawi terdiri dari pH, suhu, <i>dissolved oxygen</i> , BOD5 dan TSS) pada <i>inlet</i> dan <i>outlet</i> IPAL	Minimal 1 kali/hari
			2. Pemeriksaan kualitas air limbah (sifat fisik dan kimiawi terdiri dari pH, suhu, <i>dissolved oxygen</i> , BOD5 dan TSS) pada <i>inlet</i> pumping Kuta dan pumping Sanur	Minimal 1 kali/minggu
			3. Pemeriksaan kualitas air limbah parameter COD pada <i>inlet</i> dan <i>outlet</i> IPAL	Minimal 1 kali/minggu

1	2	3	4	5
			4. Pemeriksaan kualitas air limbah parameter COD pada <i>inlet</i> pumping Kuta dan pumping Sanur	Minimal 1 kali/minggu
			5. Pemeriksaan sisa <i>chlor</i> pada <i>outlet</i> IPAL	Minimal 1 kali/bulan
		<i>Output</i>	1. Kualitas air di <i>outlet</i> IPAL sesuai baku mutu air limbah kegiatan domestik Peraturan Gubernur Bali Nomor 16 Tahun 2016	100 %
			2. Sisa klorin bebas (Cl_2) < 1 mg/L	100%
2.	Pelayanan teknis kuantitas air limbah	<i>Input</i>	1. Pembacaan debit air limbah pada flowmeter Kuta dan flowmeter Sanur Denpasar	1 kali/hari
			2. Perhitungan total debit <i>influent</i> dari bacaan flowmeter	1 kali/hari
		<i>Proses</i>	Dilakukan pencatatan bacaan flowmeter secara manual setiap hari	100 %
		<i>Output</i>	Data debit <i>influent</i> terukur per hari	100 %
3.	Pelayanan pengukuran kualitas air limbah	<i>Input</i>	1. Fasilitas dan peralatan pengukuran kualitas (pH meter, DO meter, spektrofotometer, BOD reactor, inkubator, <i>oven</i> , COD reactor, neraca analitik, <i>free and total</i> chlorine photometer	Ada
			2. Tersedianya tenaga uji/ukur kualitas air	Ada
		<i>Proses</i>	1. Kemampuan memeriksa kualitas air pada laboratorium internal minimal pada parameter (pH, suhu, <i>dissolved oxygen</i> , BOD5, COD, TSS, NH3 dan sisa klor)	Tersedianya data hasil uji/ukur kualitas air per hari
			2. Pengukuran kualitas air pada laboratorium eksternal untuk <i>effluent</i> IPAL	Minimal 1 kali/bulan
		<i>Output</i>	Hasil pemeriksaan memenuhi baku mutu standar air limbah bagi usaha kegiatan domestik (minimal standar zat padat tersuspensi, pH, klorin bebas dan BOD5)	100 %

1	2	3	4	5
4.	Pengoperasian dan pemeliharaan sarana dan prasarana IPAL	<i>Input</i>	Adanya struktur tenaga pengelola operasional dan pemeliharaan di masing-masing unit IPAL	Minimal SK. Kepala UPTD
			Tersedia SOP operasional dan pemeliharaan IPAL	Ada
		Proses	Tersedianya anggaran untuk biaya operasional dan pemeliharaan IPAL	Tersedia
			Terlaksananya operasional dan pemeliharaan IPAL sesuai SOP	100 %
		<i>Output</i>	Sarana dan prasarana beroperasi baik	100%
5.	Pengoperasian dan pemeliharaan sarana dan prasarana IPLT	<i>Input</i>	Adanya struktur tenaga pengelola operasional dan pemeliharaan di masing-masing unit IPLT	Minimal SK. Kepala UPTD
			Tersedia SOP operasional dan pemeliharaan IPLT	Ada
		Proses	Tersedianya anggaran untuk biaya operasional dan pemeliharaan IPLT	Tersedia
			Terlaksananya operasional dan pemeliharaan IPLT sesuai SOP	100 %
		<i>Output</i>	Sarana dan prasarana beroperasi baik	80 %
6.	Pengoperasian dan pemeliharaan sarana dan prasarana pumping station/ rumah pompa	<i>Input</i>	Adanya struktur tenaga pengelola operasional dan pemeliharaan di masing-masing unit pumping station/rumah pompa	Minimal SK. Kepala UPTD
			Tersedia SOP Operasional dan Pemeliharaan pumping station	Ada
		Proses	Tersedianya anggaran untuk biaya operasional dan pemeliharaan pumping station	Tersedia
			Terlaksananya operasional dan pemeliharaan pumping stasion sesuai SOP	100 %
		<i>Output</i>	Sarana dan prasarana beroperasi dengan baik	100 %
7.	Pengoperasian dan pemeliharaan sarana dan prasarana <i>wet pit</i>	<i>Input</i>	Adanya struktur tenaga pengelola operasional dan pemeliharaan di masing-masing <i>wet pit</i>	Minimal SK. Kepala UPTD
			Tersedia SOP operasional dan pemeliharaan <i>wet pit</i>	Ada
		Proses	Tersedianya anggaran untuk biaya operasional dan pemeliharaan <i>wet pit</i>	Tersedia
			Terlaksananya operasional dan pemeliharaan <i>wet pit</i> sesuai SOP	100 %

1	2	3	4	5
		<i>Output</i>	Sarana dan prasarana beroperasi dengan baik	100 %
8.	Pemeliharaan jaringan perpipaan	<i>Input</i>	Adanya struktur tenaga pengelola pemeliharaan jaringan perpipaan	Minimal SK. Kepala UPTD
			Tersedia SOP Pemeliharaan Jaringan Perpipaan	Ada
		<i>Proses</i>	Tersedianya anggaran untuk biaya pemeliharaan jaringan perpipaan	Tersedia
			Terlaksananya pemeliharaan jaringan perpipaan sesuai SOP	100 %
		<i>Output</i>	Sarana dan prasarana beroperasi dengan baik	100 %
9.	Penanganan teknis keluhan pelanggan	<i>Input</i>	1. Adanya <i>contact person/contact</i> instansi untuk pelayanan pengaduan pelanggan	Ada
			2. Waktu penerimaan pengaduan	24 jam/hari
		<i>Proses</i>	1. Waktu tunggu verifikasi pengaduan	≤ 1 jam
			2. Tanggapan/respon terhadap pengaduan	< 24 jam
			3. Pemberitahuan tertulis gangguan pelayanan	Ada
			4. Tidak adanya biaya tambahan yang ditagihkan pada pelanggan	100%
		<i>Output</i>	1. Penyelesaian gangguan teknis pelayanan	< 3 hari
			2. Penyelesaian pengaduan pelayanan administrasi	< 2 hari
			3. Semua jenis pengaduan pelanggan dilayani	100%
		10.	Pencegahan dan pengendalian kecelakaan kerja	<i>Input</i>
<i>Proses</i>	Penggunaan alat pelindung diri dan rambu-rambu pengaman saat melaksanakan tugas			100 %
<i>Output</i>	Tidak terjadi kecelakaan kerja			100 %

II. Jenis Pelayanan, Indikator, dan Standar Pencapaian UPTD Pengelolaan Air Minum

No	Jenis Pelayanan	Indikator		Standar Pencapaian
		Jenis	Uraian	
A	Pelayanan Administrasi			
1.	Pelayanan administrasi persyaratan permintaan layanan air curah	<i>Input</i>	Permintaan layanan air curah oleh pelanggan	Ada surat permintaan layanan oleh pelanggan
		Proses	1. Proses analisa dasar hukum/regulasi tentang kepatutan pemberian layanan.	Maksimal 14 hari kerja.
			2. Proses analisa teknis terkait pemberian layanan.	
		<i>Output</i>	1. Pemberian layanan	Minimal ada Berita Acara Pencatatan awal <i>water meter</i>
			2. Uji Coba distribusi layanan air curah kepada pelanggan	Minimal 7 hari kalender dan maksimal 30 hari kalender
2.	Dasar hukum pelaksanaan pelayanan	<i>Input</i>	Memiliki dasar hukum pelaksana pengelolaan layanan	Ada
		Proses	Memiliki perjanjian/perikatan kerjasama dengan pelanggan dalam pelaksanaan layanan	Ada
		<i>Output</i>	Pelaksanaan pengelolaan layanan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan	100%
3.	Administrasi dan manajemen pengelolaan layanan	<i>Input</i>	1. Adanya peraturan karyawan	Ada
			2. Adanya daftar urutan kepangkatan karyawan	Ada
			3. Adanya struktur manajemen administrasi	Ada
			4. Adanya audit kinerja	Ada
			5. Adanya form pembacaan bersama pemakaian layanan air curah	Ada
		Proses	1. Penyusunan laporan akuntabilitas kinerja	12 laporan/ setahun
			2. Pelaksanaan kegiatan pengawasan internal terkait kinerja	Minimal 4 kali/tahun
			3. Ketepatan waktu pengurusan kenaikan pangkat dan gaji berkala	100%
			4. Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan tenaga pengelola air minum	12 laporan/ tenaga/tahun

1	2	3	4	5
			5. Penyusunan berita acara pencatatan pemakaian layanan air curah setiap pelanggan	Minimal 1 berita acara per pelanggan per bulan
		<i>Output</i>	1. Kelengkapan laporan akuntabilitas kinerja	100%
			2. Hasil audit kinerja (internal/eksternal)	1 laporan/ tahun
			3. Kelengkapan administrasi kepegawaian	100%
			4. Kelengkapan surat tagihan pemakaian layanan air curah kepada pelanggan	100%
B.	Pelayanan Teknis			
1.	Pelayanan teknis kualitas air	<i>Input</i>	1. Frekuensi pengambilan sampel air per hari	Minimal 1 kali/hari
			2. Jumlah sampel air yang diambil dari <i>reservoir</i> hasil produksi	Minimal 1 kali/hari
		Proses	1. Pemeriksaan kualitas air (bau, rasa, kekeruhan, pH, sisa klor, TDS) di <i>reservoir</i> hasil produksi	Minimal 1 kali/hari
			2. Pemeriksaan sisa <i>chlor</i> pada titik pengambilan pelanggan (<i>taping point</i>)	Minimal 1 kali/bulan
		<i>Output</i>	1. Kualitas air di pelanggan (fisik) tidak bau dan berasa	100 %
			2. Kualitas air sesuai parameter wajib (sesuai Permenkes Nomor 492/2010)	100%
			3. Sisa <i>chlor</i> $\geq 0,2$ ppm	100%
2.	Pelayanan teknis kuantitas air	<i>Input</i>	1. Pembacaan debit air pada <i>water</i> meter pada <i>reservoir</i> Produksi	Minimal 1 kali/hari
			2. Perhitungan pemakaian air di tiap <i>off take</i> .	Minimal 1 kali/bulan
		Proses	Memenuhi kebutuhan air minimal per bulan	100 %
		<i>Output</i>	Semua <i>off taker</i> (pelanggan) mendapatkan air	100 %
3.	Pelayanan teknis kontinuitas air pelayanan SPAM Petanu, SPAM Penet, SPAM Burana	<i>Input</i>	Pengoperasian SPAM selama 24 jam/hari	100 %
		Proses	Pendistribusian air minum curah kepada pelanggan 24 jam/hari,	100%
		<i>Output</i>	Tidak adanya penggiliran air minum curah di pelanggan	100 %

1	2	3	4	5
4.	Pelayanan teknis kontinuitas air pelayanan dari SPAM Telagawaja	<i>Input</i>	Pemantauan <i>level reservoar transmisi/reservoar</i> distribusi	Minimal 1 kali/hari
		<i>Proses</i>	Pendistribusian air minum curah kepada pelanggan (perumda air minum dan/atau Bumdes) selama 24 jam/hari	100%
		<i>Output</i>	Tidak adanya penggiliran air minum curah di pelanggan	100 %
5.	Pelayanan teknis kontinuitas air pelayanan dari SPAM Guyangan	<i>Input</i>	Pemantauan <i>level reservoar transmisi/reservoar</i> distribusi	Minimal 1 kali/hari
		<i>Proses</i>	Pendistribusian air minum curah kepada pelanggan (perumda air minum dan/atau Bumdes) minimal 24 jam/hari	100%
		<i>Output</i>	Tidak adanya penggiliran air minum curah di pelanggan (Perumda air minum dan/atau Bumdes)	100%
6.	Pelayanan Pengukuran kualitas air	<i>Input</i>	1. Fasilitas dan peralatan pengukuran kualitas (jartester, ph meter, <i>turbiditymeter</i> , <i>chlorine</i> meter)	Ada
			2. Tersedianya tenaga uji/ukur kualitas air	Ada
		<i>Proses</i>	1. Kemampuan memeriksa kualitas air pada laboratorium internal minimal pada parameter (Kekeruhan, pH, sisa <i>chlor</i> , TDS)	Tersedianya data hasil uji/ukur kualitas air per hari
			2. Pengukuran kualitas air pada laboratorium eksternal pada setiap SPAM	Minimal 1 kali/bulan
		<i>Output</i>	Hasil pemeriksaan memenuhi baku mutu standar air minum (minimal standar kekeruhan, pH, sisa klor, TDS)	100 %
7.	Kompetensi pelaksana layanan	<i>Input</i>	Adanya pelatihan/diklat/bimtek untuk peningkatan kompetensi tenaga pengelola	Minimal 1 kali/tahun
		<i>Proses</i>	Tenaga Pengelola layanan memiliki sertifikat /surat keterangan pelatihan/diklat/bimtek terkait pengelolaan layanan	Minimal 60%
		<i>Output</i>	Kompetensi tenaga pengelola layanan sesuai dengan kebutuhan pengelolaan layanan	Minimal 60%
8.	Pengoperasian dan Pemeliharaan Sarana dan prasarana SPAM	<i>Input</i>	1. Adanya struktur tenaga pengelola operasional dan pemeliharaan di masing-masing SPAM	Minimal SK. Kepala UPTD
			2. Tersedia SOP operasional dan pemeliharaan SPAM	Ada

1	2	3	4	5
		Proses	1. Tersedianya anggaran untuk biaya operasional dan pemeliharaan SPAM	Tersedia
			2. Terlaksananya operasional dan pemeliharaan SPAM sesuai SOP	100 %
		Output	Sarana dan prasarana beroperasi baik	100%
9.	Pengelolaan limbah pada SPAM yang memiliki instalasi pengolahan air	Input	1. Adanya tenaga pemantau pengelolaan air limbah hasil buangan proses pengolahan air	Ada
			2. Ketersediaan fasilitas bangunan pengolahan limbah olahan IPA (<i>sludge drying bad/SDB</i>)	Ada
		Proses	1. Air hasil SDB, dialirkan ke badan air	100 %
			2. Limbah padat hasil SDB, dikeringkan dan diangkut secara berkala	100 %
		Output	1. Limbah cair tidak mencemari lingkungan	Ya
			2. Limbah padat dapat dimanfaatkan	Ya
10.	Pelayanan gangguan/pengaduan dari pelanggan	Input	1. Adanya <i>contact person/contact</i> instansi untuk pelayanan pengaduan pelanggan	Ada
			2. Waktu penerimaan pengaduan	24 jam/hari
		Proses	1. Waktu tunggu verifikasi pengaduan	≤ 1 jam
			2. Tanggapan/respon terhadap pengaduan	< 24 jam
			3. Pemberitahuan tertulis gangguan pelayanan	Ada
			4. Tidak adanya biaya tambahan yang ditagihkan pada pelanggan	100%
		Output	1. Penyelesaian gangguan teknis pelayanan	< 3 hari
			2. Penyelesaian pengaduan pelayanan administrasi	< 2 hari
			3. Semua jenis pengaduan pelanggan dilayani	100%

1	2	3	4	5
11.	Pencegahan dan pengendalian kecelakaan kerja	<i>Input</i>	Ketersediaan alat pelindung diri dan rambu-rambu pengaman	Tersedia
		Proses	Penggunaan alat pelindung diri dan rambu-rambu pengaman saat melaksanakan tugas	100 %
		<i>Output</i>	Tidak terjadi kecelakaan kerja	100 %

GUBERNUR BALI,

ttd

WAYAN KOSTER

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum Setda Provinsi Bali,



Ida Bagus Gede Sudarsana
NIP. 19691010 199703 1 012