



SALINAN

**BUPATI ROKAN HULU
PROVINSI RIAU**

**PERATURAN BUPATI ROKAN HULU
NOMOR 4 TAHUN 2025**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN MINIMAL BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT
PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENGELOLAAN AIR BERSIH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI ROKAN HULU,

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 Bupati tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Bersih;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

3. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor

4502), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
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 Republik Indonesia 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENGELOLAAN AIR BERSIH.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Rokan Hulu.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu.
3. Bupati adalah Bupati Rokan Hulu.
4. Dinas adalah Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu.
6. Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Bersih yang selanjutnya disingkat UPTD PAB adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan Air Bersih di wilayah kerjanya dan menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah.
7. Pejabat Pengelola BLUD adalah pimpinan BLUD yang bertanggung jawab terhadap kinerja operasional BLUD yang terdiri atas pemimpin, pejabat keuangan dan pejabat teknis struktural yang sebutannya disesuaikan dengan nomenklatur yang berlaku pada BLUD yang bersangkutan.
8. Badan Layanan Umum Daerah yang selanjutnya disingkat BLUD adalah sistem yang diterapkan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah atau Unit Kerja pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan pemerintah daerah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan, dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.
9. Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah yang selanjutnya disingkat PPK-BLUD adalah Pola Pengelolaan Keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada

masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagai pengecualian dari ketentuan Pengelolaan Keuangan Daerah pada umumnya.

10. Standar Pelayanan Minimal 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 BLUD UPTD PAB Kabupaten Rokan Hulu kepada masyarakat.
11. Sistem Penyediaan Air Bersih yang selanjutnya disebut SPAM merupakan satu kesatuan sarana dan prasarana penyediaan Air Bersih.
12. Masyarakat adalah kumpulan orang yang mempunyai kepentingan yang sama yang tinggal di daerah dengan yuridiksi yang sama.

BAB II

STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Pasal 2

Standar Pelayanan Minimal dimaksudkan untuk menjamin ketersediaan, keterjangkauan, pemerataan, kesetaraan, kemudahan dan kualitas layanan umum yang diberikan oleh BLUD UPTD PAB sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan .

Pasal 3

- (1) Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 meliputi jenis pelayanan beserta indikator kinerja BLUD UPTD PAB.
- (2) Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempertimbangkan kualitas layanan, pemerataan, dan kesetaraan layanan serta kemudahan untuk mendapatkan layanan.
- (3) Jenis pelayanan BLUD UPTD PAB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pelayanan meter air, terdiri dari:
 1. kualitas meter air setara SNI;
 2. bahan pipa setara SNI; dan
 3. kaliberasi meter air > 1000 putaran.
 - b. pelayanan instalasi sambungan, terdiri dari:
 1. bagian penyadapan pipa;
 2. meter air dan pelindung meter air;
 3. katup pembuka/penutup aliran air;
 4. pipa dan perlengkapannya; dan
 5. jarak terjauh HU dari pelanggan maksimal 100 m.
 - c. pelayanan gangguan/pengaduan, terdiri dari:
 1. kemampuan menangani pengaduan;
 2. waktu tersedia menerima pengaduan;
 3. ketersediaan tenaga menyelesaikan pengaduan;
 4. tanggapan keluhan pelanggan maks 24 jam;
 5. kepuasan konsumen pengadu; dan
 6. penghentian pelayanan karena pemeliharaan dan rehabilitasi:
 - pemberitahuan;
 - penghentian pelayanan.
 - d. kuantitas, kualitas dan kontinuitas air, terdiri dari:
 1. pemenuhan kuantitas kebutuhan pokok minimal air bersih masyarakat untuk hidup sehat, bersih dan produktif;
 2. pemenuhan kebutuhan pokok kondisi tanggap darurat;
 3. sisa Chlor di titik pelayanan terjauh 0.2 ppm;
 4. kontinuitas; dan

5. kualitas air bersih antara lain
 - parameter wajib: kualitas biologi, kimia, fisik;
 - parameter tambahan No 492 Th 2010.
- e. pelayanan tekanan air, terdiri dari:
 1. kemampuan menangani permintaan SL baru;
 2. jangka waktu pengerjaan pelayanan;
 3. ketersediaan tim pemasangan;
 4. jumlah tenaga yang digunakan per SL;
 5. respon waktu dari pengajuan SL baru; dan
 6. kepuasan konsumen.
- f. pelayanan buka Kembali setelah pelanggan membayar biaya buka kembali.
- g. pelayanan balik nama dan pindah alamat.
- h. pelayanan penyesuaian klasifikasi pelanggan (penyesuaian tarif), terdiri dari:
 1. atas permohonan dari pelanggan (survey sd persetujuan);
 2. pemberitahuan BLUD UPTD PAB ke Pelanggan dalam rangka perubahan golongan; dan
 3. penagihan ke tarif baru.
- i. permintaan Tutup Sementara.

Pasal 4

Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB III KETENTUAN PENUTUP

Pasal 5

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Ditetapkan di Pasir Pengaraian
pada tanggal 18 Maret 2025

BUPATI ROKAN HULU,

ttd

A N T O N

Diundangkan di Pasir Pengaraian
pada tanggal 18 Maret 2025

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN ROKAN HULU,**

ttd

MUHAMMAD ZAKI

BERITA DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU TAHUN 2025 NOMOR 4



Salinan sesuai aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM,

H. ERINALDI, SH, MH
Pembina IV.a

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI ROKAN HULU
NOMOR 4 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT
PELAKSANA TEKNIK DAERAH
PENGELOLAAN AIR BERSIH

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Standar pelayanan minimal adalah spesifikasi teknis tentang tolak ukur layanan minimal yang diberikan oleh UPTD Pengelolaan Air Bersih yang akan menerapkan PPK-BLUD kepada masyarakat. Untuk menjamin ketersediaan, keterjangkauan dan kualitas pelayanan umum bagi UPTD Pengelolaan Air Bersih yang akan menerapkan PPK-BLUD, kepala daerah terlebih dahulu menetapkan Standar Pelayanan Minimal dengan peraturan kepala daerah yang diusulkan oleh pemimpin UPTD Pengelolaan Air Bersih. Standar pelayanan minimal harus mempertimbangkan kualitas layanan, pemerataan, dan kesetaraan layanan serta kemudahan untuk mendapatkan layanan. Menurut Pasal 56 ayat (1) Permendagri No. 6 Tahun 2007, Standar Pelayanan Minimal harus memenuhi persyaratan:

- a) **Fokus pada jenis pelayanan;** mengutamakan kegiatan pelayanan yang menunjang terwujudnya tugas dan fungsi BLUD UPTD PAB.
- b) **Terukur;** maksudnya suatu kegiatan yang pencapaiannya dapat dinilai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- c) **Dapat dicapai;** maksudnya merupakan kegiatan nyata, dapat dihitung tingkat pencapaiannya, rasional, sesuai kemampuan dan tingkat pemanfaatannya.
- d) **Relevan dan dapat diandalkan;** merupakan kegiatan yang sejalan, berkaitan dan dapat dipercaya untuk menunjang tugas dan fungsi BLUD UPTD PAB.
- e) **Tepat waktu,** merupakan kesesuaian jadwal dan kegiatan pelayanan yang telah ditetapkan.

Sebagai salah satu lembaga pelayanan kepada masyarakat umum, berdasarkan Pasal 43 Permendagri No. 79 Tahun 2018. BLUD perlu menetapkan standar pelayanan minimal (SPM). Hal tersebut dimaksudkan sebagai berikut:

- a) Untuk menjamin ketersediaan, keterjangkauan dan kualitas pelayanan umum yang diberikan oleh BLUD UPTD PAB, kepala daerah menetapkan standar pelayanan BLUD UPTD PAB dengan peraturan kepala daerah.
- b) Standar pelayanan minimal, harus mempertimbangkan kualitas layanan, pemerataan, dan kesetaraan layanan serta kemudahan untuk mendapatkan layanan.

1.2. Landasan Hukum

Landasan hukum peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyusunan dokumen Standar Pelayanan Minimal untuk UPTD Pengelolaan Air Bersih yang akan menerapkan PPK-BLUD yaitu:

1. Undang-Undang No. 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu,

- Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4274);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 6;
 4. Undang-Undang nomor 12 tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2011 nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesai Nomor 5234);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik RI Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4502);
 6. Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik RI Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4578);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Laporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik RI Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4614);
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;
 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal;
 12. Peraturan Menteri Kesehatan No 492 Tahun 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum; dan
 13. Peraturan Menteri Kesehatan No. 720 Tahun 2010 tentang Tata Laksana Pengawasan Kualitas Air Minum dan Permenkes tentang persyaratan kualitas Air Minum.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Standar Pelayanan Minimal adalah sebagai panduan dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pengendalian serta pengawasan penyelenggaraan pelayanan di UPTD Pengelolaan Air Bersih yang menerapkan PPK BLUD.

Tujuan penyusunan Standar Pelayanan Minimal adalah untuk menyamakan pemahaman tentang definisi operasional, indikator kinerja, ukuran satuan, rujukan, target sampai tahun 2029, cara perhitungan/ rumus/ pembilang dan penyebut/ standar/ satuan pencapaian kinerja dan sumber data.

BAB II

KONSEP DASAR STANDAR PELAYANAN MINIMAL

2.1. Pengertian Standar Pelayanan Minimal

Standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh BLUD UPTD PAB kepada masyarakat.

2.2. Manfaat Standar Pelayanan Minimal

Manfaat standar pelayanan minimal antara lain:

- 1) Memberikan jaminan bahwa masyarakat akan menerima suatu pelayanan publik dari pemerintah daerah sehingga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat.
- 2) Dengan ditetapkannya standar pelayanan minimal akan dapat ditentukan jumlah anggaran yang dibutuhkan untuk menyediakan suatu pelayanan publik.
- 3) Menjadi dasar dalam menentukan anggaran berbasis kinerja.
- 4) Masyarakat dapat mengukur sejauhmana pemerintah daerah memenuhi kewajibannya dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat, sehingga hal ini dapat meningkatkan akuntabilitas pemerintah daerah kepada masyarakat.
- 5) Sebagai alat ukur bagi kepala daerah dalam melakukan penilaian kinerja yang telah dilaksanakan oleh unit kerja penyedia suatu pelayanan.
- 6) Sebagai benchmark untuk mengukur tingkat keberhasilan pemerintah daerah dalam pelayanan publik.
- 7) Menjadi dasar bagi pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh institusi pengawasan.

2.3. Prinsip Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal

Hal-hal yang terkait dengan prinsip penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Minimal perlu memperhatikan:

- 1) Konsensus, yaitu disepakati bersama oleh komponen-komponen atau unit-unit kerja terkait yang ada pada lembaga yang bersangkutan.
- 2) Sederhana, yaitu mudah dimengerti dan dipahami.
- 3) Realistis, yaitu memiliki dimensi ruang dan waktu serta persyaratan atau prosedur teknis.
- 4) Terukur, yaitu dapat dihitung atau dianalisa.
- 5) Terbuka, yaitu dapat diakses oleh seluruh warga lapisan masyarakat.
- 6) Terjangkau, yaitu dapat dicapai bersama SPM jenis-jenis pelayanan dasar lainnya dengan menggunakan sumber-sumber daya dan dana yang tersedia.
- 7) Akuntabel, yaitu dapat dipertanggung jawabkan kepada publik.
- 8) Bertahap, yaitu mengikuti perkembangan kebutuhan dan kemampuan keuangan, kelembagaan, dan personil dalam pencapaian SPM.

2.4. Prinsip Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Pada bagian ini mengingat beragamnya kondisi daerah, baik kondisi ekonomi, sosial, budaya, maupun kondisi geografis sehingga berdampak pada kemampuan daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, setiap daerah mempunyai kemampuan yang berbeda dalam implementasi SPM. Oleh karena itu, perlu digambarkan prinsip-prinsip penerapan standar pelayanan minimal. Prinsip-prinsip tersebut adalah:

- 1) SPM diterapkan pada seluruh urusan wajib pemerintah daerah

- 2) SPM dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh pemerintah pusat
- 3) SPM bersifat dinamis, dalam arti selalu dikaji dan diperbaiki dari waktu ke waktu sesuai dengan kondisi nasional dan perkembangan daerah.
- 4) SPM harus dijadikan acuan dalam perencanaan daerah, penganggaran, pengawasan, pelaporan dan sebagai alat untuk menilai pencapaian kinerja

BAB III

STANDAR PELAYANAN MINIMAL UPTD PENGELOLAAN AIR BERSIH YANG MENERAPKAN POLA PENGELOLAAN KEUANGAN BLUD

Sebagai salah satu lembaga pelayanan kepada masyarakat umum, BLUD UPTD PAB perlu menetapkan standar pelayanan minimal (SPM). Standar pelayanan minimal dapat diukur dari indikator, standar nilai, batas waktu pencapaian pada jenis pelayanan untuk upaya pelayanan Air Bersih pada BLUD UPTD Pengelolaan Air Bersih Kabupaten Rokan Hulu, yaitu:

No	Jenis Pelayanan	Indikator		SPM	Pencapaian awal	Rencana Pencapaian Tahun					Ket
		Jenis	Uraian			I	II	III	IV	V	
1	Pelayanan sambungan baru	Input	1.Kemampuan memasang sambungan baru	< 5 hari kerja	3 hari kerja	3	3	2	1	1	Kemampuan rata-rata
			2.Respon waktu pengajuan sambungan baru	< 24 jam	12 jam	12	8	8	6	6	
		Proses	1.Jam buka pelayanan loket sambungan baru	8 Jam/hari	8 jam/hari	8	8	8	8	8	
			2.Jangka waktu penyambungan baru	<3 hari kerja	2 hari kerja	2	1	1	1	1	
			3.Pembayaran dilakukan pada saat pemasangan sambungan baru disetujui,	100 %	100 %	100	100	100	100	100	
		Outcome	1.Kepuasan pelanggan	≥70 %	70 %	70	75	75	80	80	
2	Pelayanan Meter Air	Input	1.Kualitas meter air	Setara SNI	Setara SNI	v	v	v	v	v	
			2.Bahan pipa	Setara SNI	Setara SNI	v	v	v	v	v	
		Proses	1. Kalibrasi meter air	>3000 putaran atau tiap	>5000 putaran atau	10 thn	9	8	7	6	

				6 tahun	belum pernah						
			2. Penggantian meter air di pelanggan	< 5 tahun	Pengganti an karena rusak	10	9	8	7	6	
		Outco me	1. Kepuasan pelanggan	≥70 %	70 %	70	75	75	80	80	
			2. Pembacaan pemakaian air akurat/sesuai pemakaian	100 %	70 %	75	80	85	90	95	
3	Pelayanan Teknis – Kualitas air di pelanggan	Input	1. Frekuensi pengambilan sampel air di pelanggan minimal per 3 (tiga) bulan	1 kali per 3 bulan	Belum pernah	1	1	1	1	1	
			2. Pengambilan sampel air dari reservoir distribusi, minimal per 3 (tiga) bulan	1 kali per 3 bulan	Belum pernah	1	1	1	1	1	
			3. Jumlah sampel air yang diambil dari sambungan pelanggan minimal per 3 (tiga) bulan	1-3 % per hari 1/1000 per pelanggan	1/1000	1	1	1	1	1	
		Prose s	1. Pemeriksaan fisika air di pelanggan: bau, rasa, kekeruhan dan Ph	≤ 10 menit, dilakukan di titik pengambilan	Belum pernah	10	10	9	9	8	
			2. Pemeriksaan kualitas sampel air pelanggan di laboratorium (parameter wajib), minimal per triwulan	< 5 hari kerja	Belum pernah	14	13	12	11	10	

			3. Pemeriksaan sisa chlor pada pelanggan titik terjauh, minimal 1 kali per 3 (tiga) bulan. Kualitas Air Bersih, sisa chlor sebesar 0,2 ppm	≤ 10 menit, dilakukan setiap 3 bulan	Belum pernah	10	9	8	7	6	Kualitas pelayanan Air Bersih
		Output	1. Kualitas air di pelanggan (fisik): tidak bau, tidak berasa, tidak keruh/jernih	100 %	Belum ada	80	80	85	90	95	
			2. Kualitas air sesuai parameter wajib (sesuai Permenkes yang berlaku	100%	a. < 50 % b. 50%< X<70% c. 70%< X < 90% d. >90%	b.	b	c	d	d	Kualitas pelayanan Air Bersih
			3. Sisa Chlor $\geq 0,2$ ppm	100%	a. < 50 % b. 50%< X< 70% c. 70%< X < 90% d. > 90%	b.	b	c	d	d	Kualitas pelayanan Air Bersih
		Outcome	1. Kepuasan pelanggan	≥ 80 %	Belum pernah	75	75	80	85	85	
			2. Tidak terjadi wabah penyakit karena air	100 %	95	95	100	100	100	100	
4	Pelayanan Teknis –	Input	1. Keseuaian pembacaan pemakaian air pada meter	100 %	80	80	90	95	100	100	

	Kuantitas air di pelanggan		pelanggan								
			2. Perhitungan pemakaian air di tiap pelanggan	100 %	80	80	90	90	95	100	
		Proses	1. Memenuhi kebutuhan air minimal 60 liter/orang/hari pelanggan atau 10 m3/pelanggan/bulan (rumah tangga)	100 %	a. < 50 % b. 50%< X< 70% c. 70%< X < 90% d. > 90%	a.	b	c	d	D	
			2. Memenuhi kebutuhan pokok air kondisi tanggap darurat minimal 20 liter/orang/hari	100	80 %	80	85	90	100	100	
			3. Memenuhi kebutuhan Air Bersih non rumah tangga	50 %	a. < 20 % b. 20% < X< 40% c. 50%	a	a	a	a	B	
		Output	1. Semua pelanggan rumah tangga mendapatkan air yang cukup sesuai kebutuhannya	100 %	80	80	85	85	90	90	
			2. Semua pelanggan non rumah tangga mendapatkan air sesuai kebutuhannya	50 %	40	20	30	40	50	50	
		Outcome	1. Kepuasan pelanggan	≥ 80 %	Belum survei	60	65	70	75	80	
5	Pelayanan Teknis – Kontinuitas air di	Input	1. Mengoperasikan unit distribusi Sistem Penyediaan Air Bersih selama 24 jam /hari atau sesuai kebutuhan	100 %	6 jam / 25 %	25	30	35	40	45	

	pelanggan		pelanggan								
		Proses	1. Pelayanan Air Bersih kepada masyarakat rata2 24 jam/hari atau sesuai kebutuhan pelanggan	100%	6 jam / 25 %	25	30	35	40	45	
		Output	1. Tidak adanya penggiliran air di pelanggan	100 %	60 %	60	65	70	75	80	
		Outcome	2. Kepuasan pelanggan	≥ 80 %	60 %	60	65	70	75	80	
6	Pelayanan Laboratorium standar minimal	Input	1. Fasilitas dan peralatan laboratorium air	Lengkap Sesuai standar minimal	Blum ada	20 %	25	30	35	40	
		Proses	1. Waktu tunggu proses hasil laboratorium setempat	≤ 120 menit	120	120	100	90	80	60	
			2. Kemampuan memeriksa parameter standar minimal (Kekeruhan, pH, sisa chlor) , air baku, air hasil olahan IPA, dan air di reservoir.	100 %	Dapat dilakukan oleh SDM kompeten	80	90	95	100	100	
			3. Tersedia peralatan laboratorium setempat untuk memeriksa : kekeruhan pH, sisa Chlor, suhu	100 %	Belum ada	20	25	30	35	40	
			4. Tersedia tenaga laboratorium yang kompeten	100 %	Ada dan kompeten	80	100	100	100	100	
		Output	1. Tidak ada kesalahan pemberian dosis bahan kimia	100 %	90 %	90	95	95	100	100	
			2. Kesesuaian hasil	100 %	90 %	90	95	95	100	100	

			pemeriksaan kualitas Air Bersih sesuai dengan peraturan yang berlaku (Permenkes)						0	0	
		Outco me	1. Kepuasan pelanggan	$\geq 80 \%$	Belum ada	60	65	70	75	80	
7	Pelayanan Teknis – tekanan air di pelanggan	Input	1. Fasilitas dan peralatan pengukuran tekanan air dalam pipa	Sesuai standar	Belum ada	20 %	30	40	50	60	
			2. Pengukuran tekanan air di pipa JDU	Sesuai standar	Belum ada	20 %	30	40	50	60	
			3. Pengukuran tekanan air di pelanggan titik terjauh	Sesuai standar /perencanaan	Belum ada	20	30	40	50	60	
		Prose s	1. Pelaksanaan pengukuran tekanan air pada pipa distribusi (JDU)	Durasi waktu Setiap hari	Belum	Pe r 7 ha ri	Pe r 5 ha ri	Pe r 3 ha ri	Pe r ha ri	Pe r ha ri	
			2. Tekanan air di pelanggan 1 Atm (1 Kolom air)	100	a. < 50 % b. 50%< X< 70% c. 70% < 90% d. > 90%	a	b	c	d	d	
		Outp ut	1. Tidak adanya kejadian air di pelanggan tidak mengalir	100 %	60%	60	65	70	75	80	
		Outco me	1. Kepuasan pelanggan	$\geq 80 \%$	60%	60	65	70	75	80	
8	Pelayanan Teknis –	Input	1. Tersedia peralatan deteksi kebocoran air	Kondisi baik	Belum	-	-	-	ad a	ad a	

	Kehilangan air			100%							
			2. Tersedia Program penurunan kehilangan air (NRW)	Tersedia		-	ada	ada	ada	ada	
			3. Tersedia SDM kompeten dalam penurunan kebocoran			ada	ada	ada	ada	ada	
		Proses	1. Kehilangan air	< 25 %	60 %	55	50	45	42	40	
		Outcome	1. Kepuasan pelanggan	≥ 80 %	Belum ada	65	65	70	75	80	
9	Pelayanan gangguan / pengaduan dari pelanggan	Input	1. Adanya kebijakan untuk pelayanan gangguan dan pengaduan dari pelanggan/off taker	Ada	Ada	ada	ada	ada	ada	ada	
			2. Waktu penerimaan pengaduan	24 jam/hari	8 jam/hari	8	8	16	16	24	
		Proses	1. Waktu tunggu verifikasi pengaduan	≤ 15 menit	60 menit	50	40	30	20	15	
			2. Tanggapan / respon terhadap pengaduan	< 24 jam	24 jam	24	24	20	20	16	
			3. Tidak adanya biaya tambahan yang ditagihkan pada pelanggan	100%	100	100	100	100	100	100	
		Output	1. Penyelesaian pengaduan tentang besaran tagihan	< 2 hari	5	5	4	3	2	2	
			2. Penyelesaian pengaduan golongan pelanggan	< 2 hari	5	5	4	4	3	3	
			3. Penyelesaian permohonan balik nama	< 2 Hari	5	5	4	4	3	3	

			4. Penyelesaian permintaan tutup sementara	< 3 Hari	5	5	4	4	3	3	
			5. Penyelesaian buka Kembali	< 3 hari	5	4	4	3	3	2	
			6. Semua jenis pengaduan pelanggan dilayani	100 %	90	90	100	100	100	100	
		Outco me	1. Kepuasan pelanggan	≥ 80 %	80	60	60	65	65	70	
10	Pengelolaa n lumpur buangan dari IPA	Input	1. Adanya penanggung jawab pengelola lumpur buangan IPA	Ada	Belum	Ada					
			2. Ketersediaan fasilitas bangunan pengolahan /pengering lumpur buangan IPA (Sludge Drying Bad / SDB)	Ada	Belum	Ada					
		Prose s	1. Air hasil SDB, dialirkan ke badan air	100 %	Belum	10	20	30	40	50	
			2. Lumpur padat hasil SDB, dikeringkan dan diangkut secara berkala	100 %	Belum	10	20	30	40	50	
		Outco me	1. Limbah cair tidak mencemari lingkungan	100%	Belum	10	20	30	40	50	
			2. Limbah padat dapat dimanfaatkan	100%	Belum	10	20	30	40	50	
11	Administ rasi dan manajeme n	Input	1. Kelengkapan pengisian jabatan sesuai persyaratan jabatan	≥ 90 %	30 %	30	30	40	40	50	
			2. Adanya peraturan dan tata tertib karyawan	Ada	Konsep	Ada					
			3. Ada Persyaratan kompetensi SDM	Ada	Belum	20	30	40	50	50	

			4. Adanya daftar urutan kepengkatan karyawan	Ada	Belum	Ada					
			5. Ada kontrak kerja/perjanjian kerja tiap karyawan	Ada	Belum	Ada					
			6. Adanya SOP disetiap unit kerja	Ada	Belum	Ada					
		Prose s	1. Ada Tindak lanjut penyelesaian hasil pembahasan	100 %	100%	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	
			2. Ketepatan waktu pengusulan kenaikan pangkat/jabatan sesuai kompetensi	100 %	100%	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	
			3. Ketepatan waktu pengurusan gaji berkala	100 %	100%	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	
			4. Ketepatan waktu penyusunan laporan keuangan	100 %	100%	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	
			5. Kecepatan waktu pemberian informasi tagihan pelanggan	≤ 1 jam	24 jam	12	12	10	10	8	
			6. SOP dipatuhi dan diletakkan ditempat kerja	100 %	Ada 20%	20	30	40	60	10 0	
		Outp ut	1. Daftar karyawan dan CV SDM sesuai kompetensi dan penempatan	≥ 20 %	10%	10	15	15	20	20	
			2. Kelengkapan pelaporan akuntabilitas kinerja	100 %	Belum	10	20	30	40	50	
			3. Karyawan mendapat pelatihan minimal 20 jam/ tahun dan sertifikasi kompetensi	≥ 60 %	20%	25	30	35	40	50	
			4. Ketepatan waktu pemberian	100 %	Belum	0	50	50	10	10	

			insentif sesuai kesepakatan waktu						0	0	
			5. Laporan harian, berkala, bulanan dan tahunan sesuai SOP	100 %	20	50	75	100	100	100	
12	Pengoperasian dan Pemeliharaan Sarana dan prasarana Sistem Penyediaan Air Bersih	Input	1. Adanya Penanggung Jawab sarana dan prasarana pelayanan Sistem Penyediaan Air Bersih	SK Bupati	Ada	Ada					
			2. Ketepatan waktu pemeliharaan masing-masing sarana dan prasarana sesuai SOP	100 %	20	20	30	40	50	60	
			3. Tersedia SOP pengoperasian dan pemeliharaan Sistem Penyediaan Air Bersih	100 %	20	30	50	70	90	100	
		Proses	1. Sarana dan Prasarana terpelihara sesuai tahapan pemeliharaan (rutin/berkala)	100 %	10	20	30	40	50	60	
			2. SOP Pemeliharaan dan pengoperasian Sistem Penyediaan Air Bersih lengkap dan dilaksanakan	100 %	Belum	20	40	60	80	100	
			3. Penggantian meter air pelanggan	< 5 tahun	Penggantian karena rusak	10	9	8	7	6	
			4. Meter induk, meter pelanggan, alat ukur dan peralatan laboratorium dikalibrasi secara berkala dan tepat waktu	100 %	Belum	10	20	30	40	50	

			5. Peralatan mekanikal dan elektrikal dioperasikan dengan benar sesuai SOP dan instruksi kerja	100 %	20	20	30	40	50	60	
		Output/ outcome	1. Kinerja Sarana dan prasarana Sistem Penyediaan Air Bersih sesuai kaidah teknis	100 %	10	15	30	45	60	75	
			2. Pelayanan Air Bersih sesuai dengan persyaratan Air Bersih : kualitas, kuantitas dan kontinuitas.	100 %	10	20	30	40	50	60	
13	Pencegahan dan pengendalian kecelakaan kerja	Input	1. Ketersediaan APD lengkap	≥60 %	Belum ada	10	20	30	40	50	
		Proses	1. Penggunaan APD saat melaksanakan tugas	100 %	Belum ada	10	20	30	40	50	
		Outcome	1. Tidak terjadi kecelakaan kerja	100 %	80	90	90	90	100	100	
14	Promosi/ Pemasaran pelayanan Air Bersih	Proses	1. Sosialisasi kepada pelanggan, calon pelanggan dan kelompok masyarakat, mendorong hemat air. Dilaksanakan 4 kali/tahun @ 60 menit	100 %	Belum	25	25	50	75	100	
			2. Pengelola Promosi/pemasaran pelanggan	Ada	Belum ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	
			3. Promosi untuk pemberdayaan masyarakat bidang Air Bersih 4 kali/tahun @ 60 menit	100 %	Belum ada	20	50	75	100	100	

		outco me	Pelanggan mendapatkan hak dan melaksanakan kewajibannya serta hemat air	100%	60	70	80	90	90	90	
--	--	-------------	---	------	----	----	----	----	----	----	--

BAB IV

TARIF LAYANAN

4.1 Jenis dan Dasar Pertimbangan Tarif

Sebagai imbalan atas pelayanan air bersih yang diberikan, BLUD UPTD PAB diperbolehkan untuk memungut biaya kepada penerima layanan, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. BLUD UPTD PAB dapat memungut biaya kepada masyarakat sebagai imbalan atas barang dan/atau jasa layanan yang diberikan. Jenis tarif layanan yang diberlakukan adalah:
 - a. Tarif pemakaian air.
 - b. Biaya pemasangan sambungan langganan baru.
 - c. Penjualan air dengan menggunakan mobil tangki.
2. Imbalan atas barang dan/atau jasa layanan, ditetapkan dalam bentuk tarif yang disusun atas dasar perhitungan biaya satuan per unit layanan. Dengan kata lain, besaran tarif yang diberlakukan kepada penerima layanan, harus dapat menutup seluruh kebutuhan biaya operasional dan pemeliharaan. Biaya-biaya yang diperhitungkan dalam penetapan besaran tarif adalah:
 - a. Biaya Tenaga Kerja;
 - b. Biaya Bahan Bakar;
 - c. Biaya Energi/Listrik;
 - d. Biaya Bahan Kimia;
 - e. Biaya Pemeliharaan;
 - f. Biaya Air Baku;
 - g. Biaya Administrasi dan Umum; dan
 - h. Biaya Penyusutan Aset Tetap.
3. Dalam menentukan besaran tarif juga terdapat beberapa dasar kebijakan yang perlu diperhatikan adalah:
 - a. Keterjangkauan, maksudnya besaran tarif yang diberlakukan harus terjangkau oleh pengguna layanan. Untuk mengetahui besaran tarif yang terjangkau adalah dari besaran Upah Minimum Kabupaten (UMK) biasanya digunakan untuk memperoleh Air Bersih sebesar 4%. Jadi tarif yang diberlakukan untuk pemakaian air dengan standar minimal 60 liter/orang/hari, jangan lebih dari 4% besaran UMK.
 - b. Keadilan, maksudnya besaran tarif yang diberlakukan kepada masyarakat yang berpenghasilan tinggi harus lebih tinggi daripada Masyarakat berpenghasilan rendah.
 - c. Mutu pelayanan, maksudnya dengan diberlakukannya tarif kepada pengguna layanan supaya pengelola dapat mempertahankan mutu pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
 - d. Pemulihan biaya, maksudnya penghasilan dari tarif yang diberlakukan kepada pengguna layanan harus bisa menutup seluruh kebutuhan biaya operasional dan pelayanan.
 - e. Efisiensi pemakaian air, maksudnya dalam penentuan besaran tarif harus bisa mendorong pengguna layanan supaya menghemat dalam pemakaian air, dengan cara memberlakukan tarif secara progresif, yaitu untuk pemakaian air yang semakin besar akan dikenakan tarif semakin tinggi.
 - f. Transparansi, maksudnya dalam penentuan besaran tarif harus disampaikan dan dapat dipahi oleh semua lapisan pengguna layanan.
 - g. Akuntabilitas, maksudnya penentuan besaran tarif tersebut memiliki dasar yang dapat dipertanggung jawabkan

- h. Perlindungan air baku, maksudnya di dalam tarif yang diberlakukan sudah memperhitungkan biaya yang diperlukan untuk melindungi air baku dari segi kualitas, kuantitas dan kontinuitas.

4.2 Penetapan Tarif Layanan

1. Tarif layanan, dapat berupa besaran tarif atau pola tarif sesuai jenis layanan BLUD UPTD PAB yang bersangkutan;
2. Tarif layanan BLUD UPTD PAB diusulkan oleh pemimpin BLUD UPTD PAB kepada kepala daerah melalui kepala SKPD;
3. Tarif layanan, ditetapkan dengan peraturan kepala daerah dan disampaikan kepada pimpinan DPRD;
4. Penetapan tarif layanan, mempertimbangkan kontinuitas dan pengembangan layanan, daya beli masyarakat, serta kompetisi yang sehat.

4.3 Pembentukan Tim

1. Kepala daerah dalam menetapkan besaran tarif pemakaian air yang wajar sesuai kriteria di atas dapat membentuk tim.
2. Pembentukan tim, ditetapkan oleh kepala daerah yang keanggotaannya dapat berasal dari:
 - a. pembina teknis;
 - b. pembina keuangan;
 - c. unsur perguruan tinggi; dan
 - d. lembaga profesi.

4.4 Perubahan Tarif

Pemimpin BLUD UPTD PAB dapat mengajukan usulan perubahan tarif pemakaian Air Bersih kepada kepala daerah melalui kepala SKPD, dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Peraturan kepala daerah mengenai tarif layanan BLUD UPTD PAB dapat dilakukan perubahan sesuai kebutuhan dan perkembangan keadaan, yang disebabkan adanya kenaikan biaya operasional, kebutuhan tambahan dana untuk pengembangan pelayanan, dan kenaikan kondisi perekonomian masyarakat.
- b. Perubahan tarif, dapat dilakukan secara keseluruhan maupun per unit layanan.
- c. Proses perubahan tarif berpedoman pada ketentuan-ketentuan yang berlaku.

BAB V

UNSUR-UNSUR KEPUASAN MASYARAKAT DAN PENANGANAN PENGADUAN

5.1. Unsur-Unsur Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

5.2. Penanganan Pengaduan

Dalam rangka menangani pengaduan masyarakat pelanggan atas ketidakpuasan pelayanan yang dilakukan oleh BLUD UPTD Pengelolaan

Air Bersih Kabupaten Rokan Hulu, dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Datang langsung ke kantor BLUD UPTD Pengelolaan Air Bersih menemui petugas pengaduan dan mengisi formulir pengaduan yang tersedia.
- 2) Pengaduan bisa juga disampaikan oleh pelanggan kepada petugas pengaduan melalui telepon atau Whatsapp.

BUPATI ROKAN HULU,

ttd

A N T O N

Salinan sesuai aslinya,

KEPALA BAGIAN HUKUM,



H. ERINALDI, SH, MH

Pembina IV.a

NIP. 19840916 201001 1 008