

**STANDAR PELAYANAN (SP)
DINAS BINA MARGA DAN BINA
KONSTRUKSI
KABUPATEN PASURUAN
TAHUN 2023**



**PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN
DINAS BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI**

Komplek Perkantoran Jalan Raya Raci Km 9 Bangil Telp. (0343) 748370 - 748371 Pasuruan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmatNya sehingga kami dapat menyusun Standar Pelayanan Administrasi Pemerintahan Tahun 2023 Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan.

Standar Pelayanan Administrasi Pemerintahan ini disusun berdasarkan kebutuhan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang prima, penataan tata laksana yang efektif dan efisien, meningkatkan kualitas pelayanan dalam sistem manajemen pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan yang akuntabel.

Kami menyadari bahwa Standar Pelayanan Administrasi Pemerintahan ini tidak akan dapat diimplementasikan dengan baik apabila tidak mendapatkan dukungan dari berbagai pihak baik dari eksekutif, legeslatif maupun masyarakat pada umumnya, oleh karena itu kami berharap adanya dukungan dari semua pihak.

Mudah-mudahan dalam upaya penegakan reformasi birokrasi ini senantiasa dirakhmati Allah SWT dan hasilnya bermanfaat bagi masyarakat Kabupaten Pasuruan pada khususnya, masyarakat Indonesia pada umumnya.

Pasuruan, 01 Agustus 2023

KEPALA DINAS BINA MARGA DAN BINA
KONSTRUKSI
KABUPATEN PASURUAN



Ir. HANUNG WIDYA SASANGKA, MT

Pembina Utama Muda

NIP :196410251991031010

A. LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi bertujuan untuk membangun profil dan perilaku aparatur negara yang memiliki integritas, produktifitas dan bertanggungjawab serta memiliki kemampuan memberikan pelayanan prima melalui perubahan pola pikir dan budaya kerja dalam sistem manajemen pemerintahan. Area perubahan utama reformasi birokrasi diantaranya adalah tata laksana dan sumber daya aparatur.

Perubahan tata laksana pada hakekatnya diarahkan untuk melakukan penataan tata laksana instansi pemerintah yang efektif dan efisien. Salah satu upaya penataan tata laksana diwujudkan dalam bentuk penyusunan dan implementasi standar pelayanan administrasi pemerintahan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur pemerintah. Sehubungan hal tersebut, maka menjadi kewajiban Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan menyusun standar pelayanan dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, prima dan akuntabel yang terstandar.

B. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Standar Pelayanan ini meliputi latar belakang, tujuan, manfaat, penjelasan singkat penggunaan, dan Standar Pelayanan Penerbitan ijin pemakaian kekayaan daerah.

C. TUJUAN

1. Memberikan pelayanan prima dalam sistem manajemen pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan;
2. Melakukan penataan tata laksana Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi yang efektif dan efisien;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan ketertiban dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi.
4. Sebagai Pedoman aparatur Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi dalam melaksanakan tugas dan fungsi;

D. MANFAAT

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh pelaksana dalam melaksanakan tugasnya;
3. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas dan tanggungjawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan;
4. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;

5. Menciptakan ukuran standar kinerja secara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
6. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
7. Memberikan konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur;
8. Sebagai instrumen yang dapat melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan;
9. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas;

E. PENJELASAN SINGKAT

Standar Pelayanan Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan ini berisikan tentang standar pelayanan berdasarkan sifat kegiatan, cakupan dan besaran kegiatan, cakupan dan kelengkapan kegiatan, cakupan dan jenis kegiatan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi, hal ini disusun dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang prima, terstandar, akuntabel dan disusun berdasarkan kebutuhan organisasi Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi.

Untuk lebih dapat dipahami oleh para aparatur pelaksana kegiatan, bersama ini kami jelaskan tentang definisi/pengertian umum yang terkait prosedur yang distandarkan.

Standar pelayanan administrasi pemerintahan adalah standar pelayanan dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan pada Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan dalam hal Penerbitan izin pemakaian kekayaan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

F. DAFTAR

Standar Pelayanan Administrasi Pemerintahan Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan meliputi :

1. SP Penerbitan izin pemakaian kekayaan daerah / Izin Pemakaian Tanah Sempadan Jalan Kab. Pasuruan.
2. SP Penerbitan izin pemakaian kekayaan daerah / Sewa Alat - Alat Berat.
3. SP Penerbitan izin pemakaian kekayaan daerah / Uji Laboratorium Jalan.
4. SP Penerbitan izin Permohonan Pemotongan / Perancangan Pohon.
5. SP Pengaduan
6. SP Konsultasi
7. SP Sosialisasi
8. SP Data dan Informasi

MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan Ini, Kami Segenap Pimpinan Dan Pegawai Dinas Bina Marga Dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan Bertekad Untuk Memberikan Pelayanan Yang Dinamis, Proporsional Dan Profesional Sesuai Dengan Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan, Siap Melakukan Perbaikan Terus Menerus, Dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Dengan Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku

JAM PELAYANAN PERIJINAN

HARI	JAM	KET
Senin – Kamis	08.00 – 14.00 WIB	Hari kerja
Jum’at	08.00 – 13.30 WIB	Hari kerja

VISI

Menuju pelayanan prima yang terstandar.

MISI

- 1. Meningkatkan kualitas pelayanan perijinan pemakaian kekayaan daerah.
- 2. Meningkatkan tatakelola pemakaian kekayaan daerah yang akuntabel.

MOTTO

Cepat proses dan tepat waktu.



PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN
DINAS BINA MARGA DAN
BINA KONSTRUKSI

Jl. Raya Raci – Bangil, Telp/Fax (0343) 748370 – 748371
P A S U R U A N

KEPUTUSAN KEPALA DINAS BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI
KABUPATEN PASURUAN
NOMOR : 060/ /424.073/2023

TENTANG
PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN
PADA DINAS BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI
KABUPATEN PASURUAN

KEPALA DINAS BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI
KABUPATEN PASURUAN

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Maklumat Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Maklumat Pelayanan pada Dinas Bina Marga Dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan dengan Keputusan Kepala Dinas Bina Marga Dan Bina Konstruksi;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Djawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2021;
8. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 175 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

- KESATU** : Maklumat Pelayanan pada Dinas Bina Marga Dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, seluruh pegawai wajib memperhatikan ketentuan Peraturan Perundang-undangan dengan sebaik-baiknya.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pasuruan
Pada tanggal : 01 Agustus 2023

KEPALA DINAS BINA MARGA DAN
BINA KONSTRUKSI
KABUPATEN PASURUAN,



Ir. HANUNG WIDYA SASANGKA, MT

Pembina Utama Muda
NIP. 196410251991031010

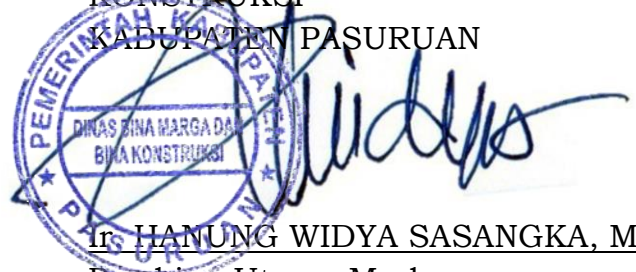
LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS BINA
MARGA DAN BINA KONSTRUKSI
NOMOR : 060/ /424. 073/2023
TANGGAL: 01 Agustus 2023

MAKLUMAT PELAYANAN
DINAS BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI KABUPATEN PASURUAN

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI SEGENAP PIMPINAN DAN PEGAWAI DINAS BINA MARGA
DAN BINA KONSTRUKSI KABUPATEN PASURUAN BERTEKAD UNTUK
MEMBERIKAN PELAYANAN YANG DINAMIS, PROPORSIONAL DAN
PROFESIONAL SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH
DITETAPKAN, SIAP MELAKUKAN PERBAIKAN TERUS MENERUS, DAN APABILA
TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU ”

KEPALA DINAS BINA MARGA DAN BINA
KONSTRUKSI
KABUPATEN PASURUAN

The image shows a circular official stamp of the Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan. The stamp is blue and contains the text 'PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN' around the top and 'DINAS BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI' in the center. A handwritten signature in blue ink is written over the stamp.

Ir. HANUNG WIDYA SASANGKA, MT
Pembina Utama Muda
NIP :196410251991031010



**PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN
DINAS BINA MARGA DAN BINA
KONSTRUKSI**

Jl. Raya Raci – Bangil, Telp/Fax (0343) 748370 – 748371
PASURUAN

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI
KABUPATEN PASURUAN
NOMOR : 060/307/424.073/2023**

**TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI KABUPATEN
PASURUAN**

KEPALA DINAS BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Bina Marga Dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan dengan Keputusan Kepala Dinas Bina Marga Dan Bina Konstruksi;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional. (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2004 nomor 104, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Tahapan, Tatacara Penyusunan, Pengendalian, Dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Tahapan, Tatacara Penyusunan, Pengendalian, Dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 70 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Pemerintah Daerah;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 18 Tahun 2006 tentang Pelayanan Publik ; Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
10. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Rencana Perencanaan Jangka Menengah Kabupaten Pasuruan Tahun 2018 – 2023;
11. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 187 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Pasuruan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

KESATU

- : Standar Pelayanan pada Dinas Bina Marga Dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA

- : Standar Pelayanan pada Dinas Bina Marga Dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan meliputi :
1. SP Penerbitan izin pemakaian kekayaan daerah
/ Izin Pemakaian Tanah Sempadan ;
 2. SP Penerbitan izin pemakaian kekayaan daerah
/ Sewa Alat - Alat Berat ;
 3. SP Penerbitan izin pemakaian kekayaan daerah
/ Uji Laboratorium Jalan ;
 4. SP Penerbitan izin Pematangan Pohon
/ Perancangan Pohon ;
 5. SP Pengaduan ;
 6. SP Konsultasi ;
 7. SP Sosialisasi ;
 8. SP Data dan Informasi.

KETIGA

- : Pada saat keputusan ini mulai berlaku, maka Keputusan Kepala Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan Nomor 060/224/424.073/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi

Kabupaten Pasuruan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pasuruan
Pada tanggal : 01 Agustus 2023

KEPALA DINAS BINA MARGA DAN
BINA KONSTRUKSI
KABUPATEN PASURUAN,



H. HANUNG WIDYA SASANGKA, MT

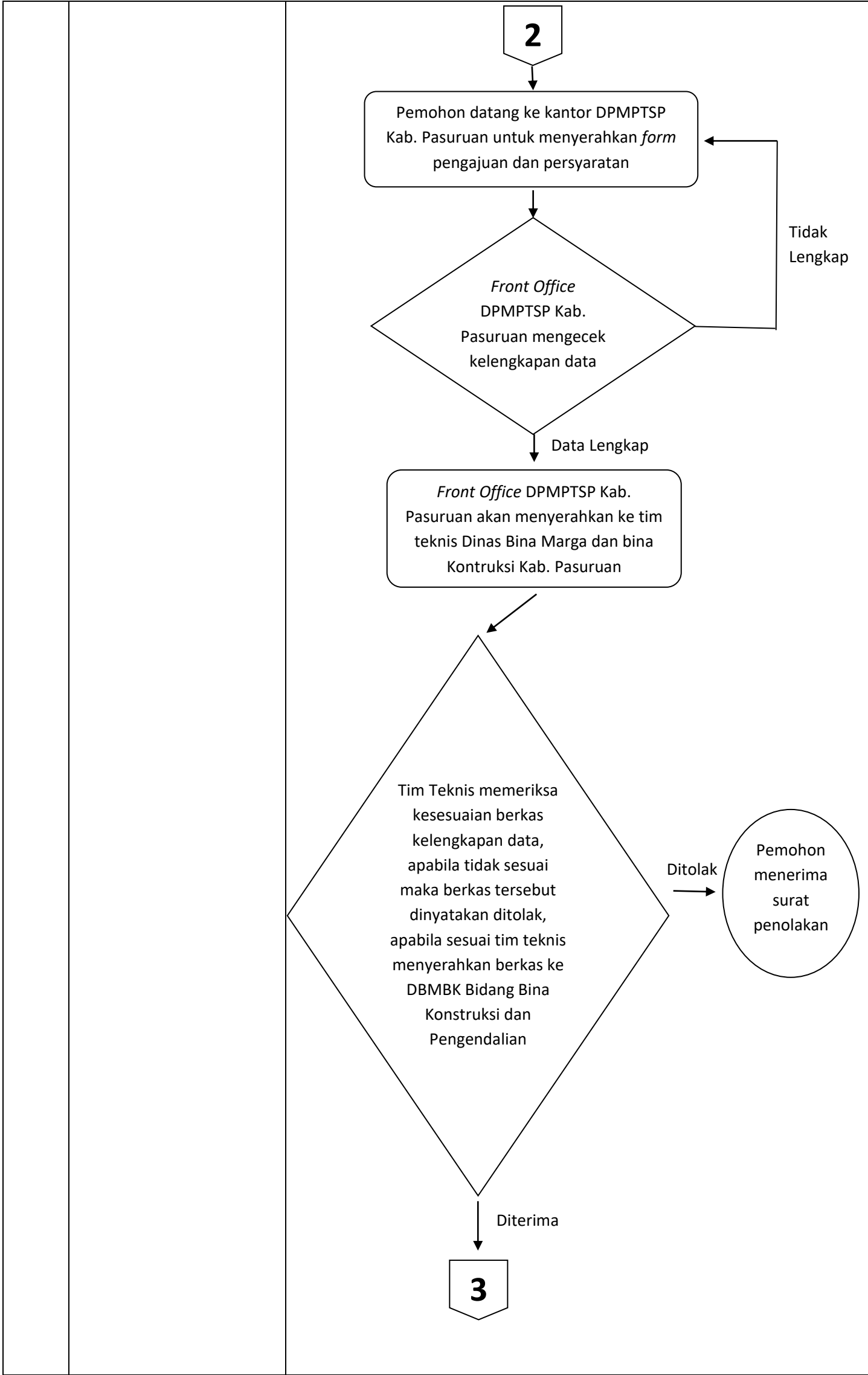
Pembina Utama Muda

NIP. 196410251991031010

STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI
KABUPATEN PASURUAN

1. PELAYANAN IZIN PEMAKAIAN TANAH SEMPADAN JALAN KAB. PASURUAN

NO	PELAYANAN	PERMOHONAN IZIN PEMAKAIAN TANAH SEMPADAN JALAN KAB. PASURUAN
1	Persyaratan	A. Administrasi : Lampirkan 3 (tiga) rangkap Salinan/fotocopy, masing masing dimasukkan ke dalam map warna MERAH : 1. Kartu Tanda Penduduk; 2. Akte Pendirian Perusahaan dan Lembar Pengesahan dari Menkum HAM dan Akte Perubahan apabila ada anggaran dasar serta Lembar Pengesahannya; 3. Surat Pernyataan Kesanggupan; 4. Foto Lokasi Terkini; 5. Denah Lokasi; 6. Company Profil (jika ada); 7. SPPT PBB Terakhir; 8. Gambar berukuran kertas A-3.
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	1. Proses Permohonan Izin Pemakaian Tanah Sempadan Jalan Kab. Pasuruan Pemohon membuka website https://dpmptsp.pasuruan.go.id / untuk melihat form pengajuan dan persyaratan izin pemakaian tanah sempadan jalan kab. pasuruan ↓ 1



4

Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian melaksanakan survei dengan pemohon apabila diperlukan

Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian berkoordinasi dengan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kab. Pasuruan bidang Aset untuk penetapan NJOP pada lokasi

Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kab. Pasuruan bidang Aset menerbitkan surat rekomendasi teknis pemanfaatan tanah sempadan jalan yang ditujukan ke Kepala DPMPTSP Kab. Pasuruan

Pemohon diwajibkan membayar restribusi tanah sempadan jalan ke rekening DBMBK Kab. Pasuruan dan meyerahkan bukti pembayaran kepada DBMBK Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian Kab. Pasuruan

DPMPTSP Kab. Pasuruan mengeluarkan surat ijin pemakaian tanah sempadan jalan Kab. Pasuruan

		Keterangan : 1. Pemohon membuka website https://dpmpptsp.pasuruankab.go.id/ untuk melihat form pengajuan dan persyaratan Izin Pemakaian Tanah Sempadan Jalan Kabupaten Pasuruan; 2. Pemohon datang ke kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasuruan untuk menyerahkan form pengajuan dan persyaratan; 3. <i>Front Office</i> Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasuruan mengecek kelengkapan data; 4. Jika data tidak lengkap Kembali lagi ke pemohon untuk dilengkapi lagi, jika data lengkap <i>Front Office</i> Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasuruan akan menyerahkan ke tim teknis Dinas Bina Marga dan Bina konstruksi Kabupaten Pasuruan; 5. Tim teknis Dinas Bina Marga dan Bina konstruksi Kabupaten Pasuruan memeriksa kesesuaian berkas kelengkapan data, apabila tidak sesuai maka berkas tersebut dinyatakan ditolak atau tidak dapat diproses, apabila sesuai tim teknis Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan menyerahkan berkas ke Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian; 6. Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian melaksanakan survei dengan pemohon apabila diperlukan; 7. Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian berkoordinasi dengan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pasuruan bidang Aset untuk penetapan NJOP pada lokasi; 8. Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pasuruan bidang Aset menerbitkan surat rekomendasi teknis pemanfaatan tanah sempadan jalan yang ditujukan ke Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasuruan; 9. Pemohon diwajibkan membayar restribusi tanah sempadan jalan ke rekening Dinas Bina Marga dan Bina konstruksi Kabupaten Pasuruan dan
--	--	---

		menyerahkan bukti pembayaran kepada Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian Kabupaten Pasuruan; 10. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasuruan mengeluarkan surat ijin pemakaian tanah sempadan jalan Kabupaten Pasuruan.
3	Waktu Pelayanan	13 hari (terhitung setelah persyaratan lengkap)
4	Biaya/Tarif	Berdasarkan Perda No 10 Tahun 2012 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah. Untuk pemasangan reklame 10% x NJOP x luas tanah m2, untuk pemakaian pertanian tambak dll 2,5 % x NJOP x luas tanah m2, tanah yang bersifat insidentil 2,5 % x NJOP x luas tanah m2.
5	Produk Pelayanan	Surat Ijin Pemakaian Tanah Sempadan Jalan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menghubungi Kabid Bina Konstruksi dan Pengendalian Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kab.Pasuruan. Jl. Raya Raci Km 9 Bangil Pasuruan Telp. 0343-748370/Fax 0343-748371

Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2012 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah.
2	Sarana Prasarana & Fasilitas	1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Berkas Permohonan
3	Kompetensi Pelaksana	Kepala Bidang Pemeliharaan - Memahami prosedur pelaksanaan sewa tanah - Memahami manajemen kepemimpinan Sub Koordinator Pemeliharaan Jalan dan Jembatan - Memahami prosedur pelaksanaan sewa tanah - Memahami prosedur kepemimpinan Analisis Sosial Budaya - Memahami prosedur penyusunan rekomendasi kebijakan sewa tanah Pengolah Data - Memahami prosedur administrasi dan penerbitan ijin sewa tanah
4	Jumlah Pelaksana	3 Orang
5	Pengawasan Internal	- Dilakukan penilaian pegawai dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) - Dilakukan monitoring setiap 1 tahun sekali
6	Jaminan Pelayanan	Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar

		pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Registrasi dokumen yang diterbitkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi secara sistem melalui pengukuran Survey Kepuasan tiap tahun dan evaluasi secara personal tiap pegawai dengan lembar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai

2. PELAYANAN SEWA ALAT - ALAT BERAT

NO	PELAYANAN	PERMOHONAN SEWA ALAT - ALAT BERAT
1	Persyaratan	1. Surat Permohonan; 2. Foto Copy KTP pemohon yang masih berlaku; 3. Bersedia menandatangani surat perjanjian sewa; 4. Bersedia membayar Sewa/Retribusi
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	1. Proses Permohonan Sewa Alat - Alat Berat Pemohon mengajukan permohonan tertulis ↓ Surat diterima Kepala Dinas dan didisposisikan kepada kepada Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian ↓ Kabid memerintahkan kepada Sub Koordinator peralatan dan perbekalan untuk melakukan pengecekan lokasi dan Alat Berat yang akan disewa ↓ Pemohon diberikan penjelasan oleh Sub Koordinator tentang ketentuan dan kewajiban serta tanggung jawab peralatan selama ada dilapangan ↓ Pemohon menandatangani surat perjanjian sewa dilanjutkan pembayaran Retribusi dan operasional alat berat ↓ Kasi menugaskan Operator untuk melakukan persiapan operasional dan pengecekan lapangan ↓ 1

		<pre> graph TD A[2] --> B[Pemohon bersedia menyediakan pengawalan terkait mobilisasi alat-alat berat sampai ke lokasi] B --> C([Pencatatan kedalam buku administrasi dan penyetoran uang retribusi/sewa ke Kasda melalui Bendahara Penerimaan]) </pre> Keterangan : 1. Pemohon mengajukan permohonan tertulis kepada Kepala Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi; 2. Permohonan diteruskan kepada Kepala Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian; 3. Kepala Bidang memerintahkan Sub Koordinator Peralatan dan Perbekalan untuk melakukan pengecekan lokasi dan Alat Berat yang akan disewa. 4. Sub Koordinator memberikan penjelasan kepada pemohon tentang ketentuan dan kewajiban serta tanggung jawab peralatan selama ada dilapangan. 5. Pemohon menandatangani surat perjanjian sewa dilanjutkan pembayaran Retribusi dan operasional alat berat. 6. Sub Koordinator menugaskan Operator untuk melakukan persiapan operasional dan pengecekan lapangan. 7. Pemohon bersedia menyediakan pengawalan terkait mobilisasi alat-alat berat sampai ke lokasi. 8. Pencatatan kedalam buku administrasi dan penyetoran uang retribusi/sewa ke Kasda melalui Bendahara Penerimaan Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan.
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya/Tarif	Berdasarkan Perda No 10 Tahun 2012 tentang

		Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah. 1. Mesin Gilas/ Tree Whel Roller 6 – 8 ton dengan tarif retribusi Rp. 125.000,- 2. Mesin Gilas 8 – 10 ton dengan tarif retribusi Rp. 125.000,- 3. Tandom 2,25 ton dengan tarif retribusi Rp. 100.000,- 4. Tyre Roller, Sakai TS-150 100 HP dengan tarif retribusi Rp. 250.000,- 5. Air Compresor, Atlas Copco XA 34 HP dengan tarif retribusi Rp. 200.000,- 6. Lubrication Truck Izusu /angkut 100HP dengan tarif retribusi Rp. 200.000,- 7. Stamper 4 HP dengan tarif retribusi Rp. 100.000,- 8. Fornt Loader Beck Hoe, Clark 35 100 HP dengan tarif retribusi Rp. 250.000,- 9. Pasdfout Roller Betili TS-10 34 HP dengan tarif retribusi Rp. 200.000,- 10. Tree whel Roller Betili TS-10 8 - 10 ton dengan tarif retribusi Rp. 125.000,- 11. Generator Set, Deadong DKG -375 DV 8,75 HP dengan tarif retribusi Rp. 100.000,- 12. Generator Set, Sinano SPG -30 30 HP dengan tarif retribusi Rp. 150.000,- 13. Vib. Plate Compactore, Sakai 4 HP dengan tarif retribusi Rp. 75.000,- 14. Hand Sprayer, Robin 6 HP dengan tarif retribusi Rp. 75.000,- 15. Stone Crusher (pemecah batu) 56 HP dengan tarif retribusi Rp. 250.000,- 16. Mobil tangga 68 HP dengan tarif retribusi Rp. 150.000,- 17. Tandom 8 - 12 ton dengan tarif retribusi Rp. 150.000,- 18. Tree Whel Sakai 8 - 12 ton dengan tarif retribusi Rp. 200.000,- 19. Tandom 3 ton dengan tarif retribusi Rp. 125.000,- 20. Finisher 6 – 8 ton dengan tarif retribusi Rp. 700.000,- 21. Asphal Sprayer 1000 ltr dengan tarif retribusi Rp. 250.000,- 22. Compresor 48 HP dengan tarif retribusi Rp. 250.000,-
--	--	---

		23. Truck Trailer 2600/HP dengan tarif retribusi Rp. 450.000,- Catatan : 1. Penetapan retribusi untuk 8 jam kerja 2. Melampaui jam kerja di kenakan tambahan 15% per jam 3. Khusus Excavator dan Buldoser tarif Per jam
5	Produk Pelayanan	Surat ijin Sewa Alat - Alat Berat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menghubungi Kabid Bina Konstruksi dan Pengendalian Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kab.Pasuruan. Jl. Raya Raci Km 9 Bangil Pasuruan Telp. 0343-748370/Fax 0343-748371

Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2012 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah.
2	Sarana Prasarana & Fasilitas	1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Berkas Permohonan
3	Kompetensi Pelaksana	Kepala Bidang Pemeliharaan - Memahami prosedur pelaksanaan sewa alat-alat berat - Memahami manajemen kepemimpinan Sub Koordinator Pemeliharaan Jalan dan Jembatan - Memahami prosedur pelaksanaan alat-alat berat - Memahami prosedur kepemimpinan Analisis Sosial Budaya - Memahami prosedur pemberian rekomendasi kebijakan sewa alat-alat berat Pengolah Data - Memahami prosedur administrasi dan penerbitan ijin sewa alat-alat berat
4	Jumlah Pelaksana	4 Orang
5	Pengawasan Internal	- Dilakukan penilaian pegawai dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) - Dilakukan pengawasan selama pelaksanaan sewa - Pengoperasionalan dilakukan oleh tenaga profesional
6	Jaminan Pelayanan	Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Registrasi dokumen yang diterbitkan

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi secara sistem melalui pengukuran Survey Kepuasan tiap tahun dan evaluasi secara personal tiap pegawai dengan lembar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai
---	----------------------------	---

3. PELAYANAN UJI LABORATORIUM JALAN

NO	PELAYANAN	PERMOHONAN UJI LABORATORIUM JALAN
1	Persyaratan	1. Mengajukan surat permohonan uji material secara tertulis dengan mencantumkan : a. Identitas dan alamat pemohon; b. Jenis pengujian, metode pengujian yang dimohon dan spesifikasi teknis tujuan pengujian; c. Lokasi pengujian titik uji dan ijin masuk lokasi dari pemohon untuk pengujian lapangan; d. Benda uji (jenis, kuantitas) cukup dan kualifikasi memenuhi.

2. Membayar biaya penggunaan jasa pengujian.

2

Petugas laboratorium
melakukan pengujian
material dan dihasilkan
laporan hasil pengujian

Laporan hasil pengujian dievaluasi
dan disetujui/disahkan oleh Kabid
Bina Konstruksi dan Pengendalian

Pencatatan kedalam buku
administrasi dan
penyetoran uang
retribusi ke Kasda oleh
Bendahara Penerimaan

Keterangan :

1. Pemohon peorangan/perusahaan mengajukan permohonan tertulis kepada Kepala Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi;
2. Kepala Dinas mendisposisikan permohonan kepada Kepala Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian untuk ditindaklanjuti;
3. Kepala Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian memerintahkan Sub Koordinator untuk ditindaklanjuti.
4. Sub Koordinator memerintahkan kepada Koordinator Laboratorium Jalan untuk diproses bersama petugas Laboratorium Jalan;
5. Petugas Laboratorium melakukan pemeriksaan berkas teknis dan administrasi pemohon terkait dengan jenis pengujian, metode pengujian yang diajukan dan spesifikasi teknis tujuan pengujian, lokasi pengujian titik uji dan ijin masuk lokasi dari pemohon untuk pengujian lapangan, benda uji (jenis, kuantitas) cukup dan kualifikasi memenuhi. Apabila pada pemeriksaan berkas teknis dan administrasi tidak terpenuhi, maka laboratorium jalan dapat menolak permohonan pengujian yang diajukan;
6. Petugas laboratorium melakukan pengujian material sesuai dengan jenis pengujian, metode dan lokasi pengujian atau benda uji

		yang diajukan. Pelaksanaan pengujian, pemeriksaan laboratorium dan pengujian lapangan diproses sesuai prosedur standar dan metode pengujian yang ditentukan serta spesifikasi teknis. Data hasil pengujian dari teknisi pengujian dibuat menjadi laporan hasil pengujian selanjutnya dievaluasi dan disetujui/disahkan oleh Kepala Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian sebagai penanggung jawab. 7. Pencatatan kedalam buku administrasi dan penyetoran uang retribusi ke Kasda oleh Bendahara Penerimaan Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan.
3	Waktu Pelayanan	4 (Empat) hari
4	Biaya / Tarif	Berdasarkan Perda No 10 Tahun 2012 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah. - Untuk pekerjaan/ tiap uji - Tes Sondir Rp. 75.000 - Dinamik Conrcet Penetrometer (dpc) Rp. 15.000 - Benklemen Beam Rp. 25.000 - Tes Pit (CBR) Lapangan Rp. 20.000 - Kepadatan Lapangan (Sand Cone) Rp. 20.000 - Untuk Pengujian Lapangan aspal beton /tiap titik - Ekstraksi Rp. 25.000 - Core drill Rp. 20.000 - Berat / isi Rp. 10.000 - Untuk pengujian tes benda uji beton /per buah - Kuat tekan kubus Rp. 20.000 - Kuat tekan cylinder Rp. 15.000 - Kuat tekan dengan hammer beton Rp. 15.000 - Untuk pengujian agragat / tiap uji - Abrasi test Rp. 75.000 - Gradasi Rp. 15.000 - Berat jenis dan penyerapan agregat kasar Rp. 15.000 - Berat jenis dan penyerapan agregat halus Rp. 15.000 - Berat Bersih Rp. 15.000 - Kadar Lumpur Rp. 15.000 - Soudness test agregat kasar Rp. 15.000 - Soudness test agregat halus Rp. 15.000 - Sand Equivalent Rp. 20.000 - Untuk pengujian tanah bahan jalan /tiap uji - Kadar Air Rp. 15.000 - Berat jenis Rp. 15.000 - Atterberg LL/PL/PI Rp. 15.000 - Analisa saringan Rp. 15.000 - Pemadatan standart Rp. 15.000 - Pemasangan modifiert Rp. 15.000 - CBR standart Rp. 15.000 - CBR modifielt Rp. 15.000

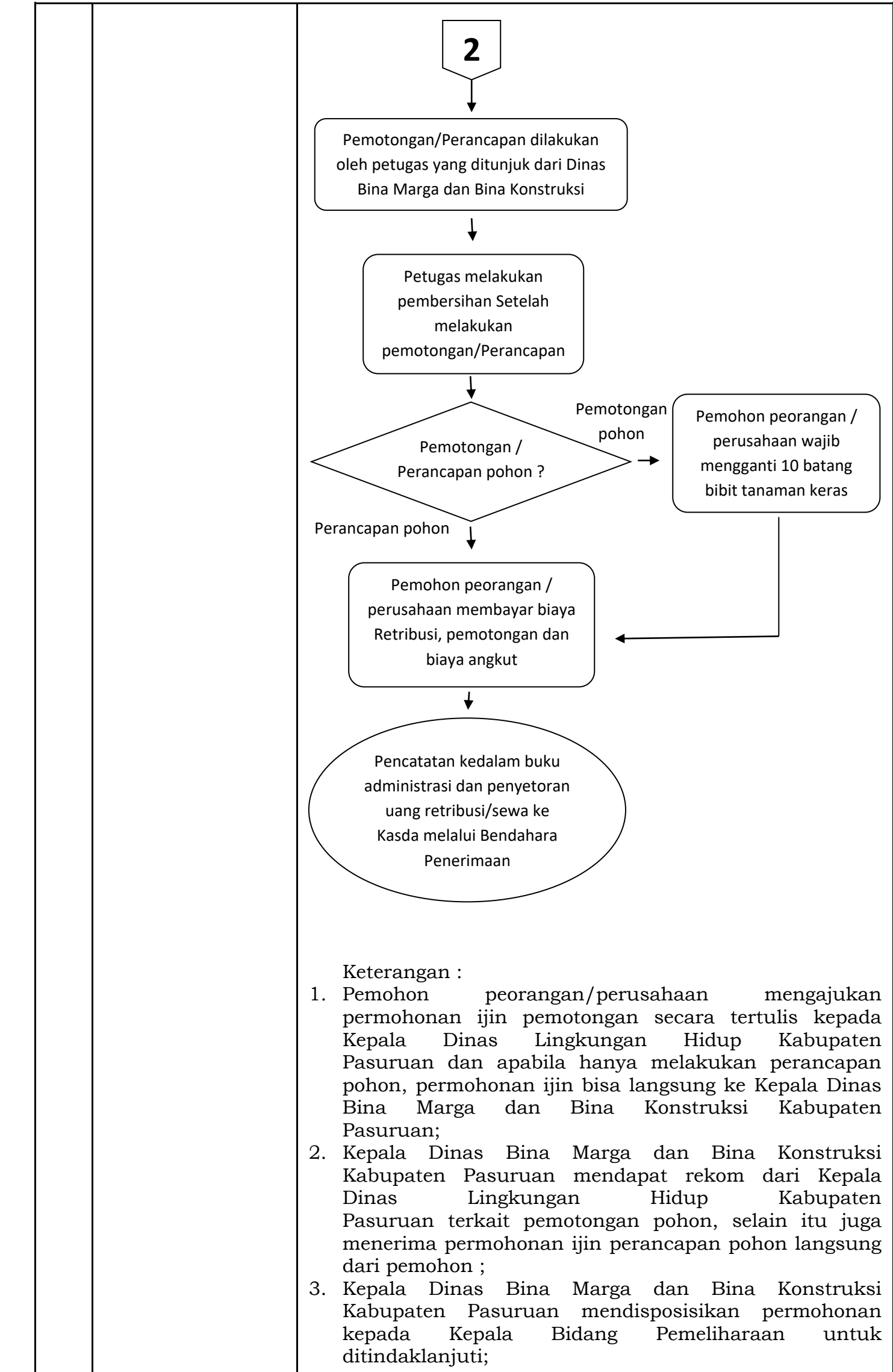
5	Produk Pelayanan	Hasil Pengujian Berupa Laporan Pengujian Laboratorium
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Menghubungi : Kabid Bina Konstruksi dan Pengendalian Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi. Jl. Raya Raci Bangil - Pasuruan Telp. 0343-748370 / Fax. 0343-748371
7	Sarana Prasarana & Fasilitas	1. Laboratorium Jalan Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi di Workshop Pasrepan 2. Mesin Core drill/alat pengujian ketebalan hotmix 3. Alat uji Sondir 4. Mesin keausan Los Angeles 5. Alat uji Sandcone 6. Alat Uji Sand Equivalent 7. Mesin Kuat Tekan Beton 8. Ayakan (Sieve Analysis) 9. Komputer 1 unit 10. Printer 1 unit 11. Meja 2 buah 12. Kursi 4 bh 13. Mobil Pickup 1 unit

Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2012 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah.
2	Sarana Prasarana & Fasilitas	1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Berkas Permohonan
3	Kompetensi Pelaksana	Kepala Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian - Memahami prosedur pelaksanaan Uji material - Memahami manajemen kepemimpinan Sub Koordinator Evaluasi dan Pengendalian - Memahami prosedur pelaksanaan uji material - Memahami prosedur kepemimpinan Analisis Sosial Budaya - Memahami prosedur pemberian rekomendasi kebijakan Pengujian bahan / material Pengolah Data - Memahami prosedur administrasi dan penerbitan hasil pengujian laboratorium kebinamargaan
4	Jumlah Pelaksana	4 Orang
5	Pengawasan Internal	- Dilakukan penilaian pegawai dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) - Dilakukan pengawasan selama pelaksanaan pengujian material/bahan

6	Jaminan Pelayanan	Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Registrasi dokumen yang diterbitkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi secara sistem melalui pengukuran Survey Kepuasan tiap tahun dan evaluasi secara personal tiap pegawai dengan lembar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai

4. PELAYANAN PERMOHONAN PEMOTONGAN / PERANCAPAN POHON

NO	PELAYANAN	PERMOHONAN PEMOTONGAN / PERANCAPAN POHON
1	Persyaratan	1. Mengajukan surat permohonan pemotongan/perancangan secara tertulis dengan mencantumkan : a. Identitas dan alamat pemohon(no. HP) b. Foto copy Ijin Mendirikan Bangunan (IMB); c. Foto kondisi pohon yang mau dipotong/dirancap; 2. Membayar biaya Retribusi sesuai peraturan yang ada.
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	1. Proses Pemohon Mengajukan Ijin Pemotongan / Perancangan Pohon Pemohon peorangan / perusahaan mengajukan permohonan ijin Pemotongan / Perancangan pohon ? Pemotongan pohon Perancangan pohon Pemohon Peorangan / Perusahaan meminta permohonan ijin secara tertulis dari Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kab. Pasuruan Kadin Bina Marga dan Bina Konstruksi Kab. Pasuruan menerima rekom pemotongan pohon dari Kadin DLH Kab. Pasuruan / Menerima permohonan ijin tertulis perancangan pohon dari pemohon secara langsung Kepala Dinas mendisposisikan surat permohonan ijin kepada Kabid Pemeliharaan Surat diterima Kabid Pemeliharaan dan diteruskan kepada Sub Koordinator untuk ditindaklanjuti Sub Koordinator memerintahkan kepada Koordinator staf yang ditugasi untuk melakukan survey lapangan 1



		4. Kepala Bidang Pemeliharaan memerintahkan Sub Koordinator untuk ditindaklanjuti. 5. Sub Koordinator memerintahkan staf yang ditugasi untuk melakukan survey lapangan apakah pohon tersebut harus dipotong atau cukup dirancah; 6. Pemotongan / Perancangan dilakukan oleh petugas yang ditunjuk dari Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi ; 7. Setelah melakukan pemotongan/Perancangan petugas harus segera melakukan pembersihan agar tidak mengganggu lalu lintas jalan; 8. Apabila dilakukan pemotongan pohon, <i>pemohon wajib mengganti 10 batang bibit tanaman keras</i> sebagai pengganti, agar kelestarian lingkungan tetap terjaga; 9. Selain retribusi, pemohon diwajibkan membayar biaya pemotongan dan biaya angkut. 10. Pencatatan kedalam buku administrasi dan penyetoran uang retribusi ke Kas Daerah melalui Bendahara Penerimaan Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan.
3	Waktu Pelayanan	3 hari (setelah dokumen lengkap)
4	Biaya / Tarif	Rp. 250.000,- (Dua ratus lima puluh ribu rupiah) per m3, Berdasarkan Perda No 10 Tahun 2012 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah.
5	Produk Pelayanan	Surat ijin Pemotongan Pohon / Perancangan Pohon
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Menghubungi : Kabid Pemeliharaan Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi. Jl. Raya Raci Bangil - Pasuruan Telp. 0343-748370 / Fax. 0343-748371

Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2012 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah.
2	Sarana Prasarana & Fasilitas	1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Berkas Permohonan 5. Alat Pemotong / Gergaji mesin
3	Kompetensi Pelaksana	Kepala Bidang Pemeliharaan - Memahami prosedur pelaksanaan Pemotongan/ perancangan pohon - Memahami manajemen kepemimpinan Sub Koordinator Pemeliharaan Jalan dan Jembatan - Memahami prosedur pelaksanaan Pemotongan/ perancangan pohon - Memahami prosedur kepemimpinan Analis Sosial Budaya - Memahami prosedur pemberian rekomendasi kebijakan tentang Pemotongan/ perancangan pohon Pengolah Data - Memahami prosedur administrasi dan penerbitan ijin untuk Pemotongan/ perancangan pohon

4	Jumlah Pelaksana	5 Orang (sesuai kebutuhan lapangan)
5	Pengawasan Internal	- Dilakukan penilaian pegawai dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) - Dilakukan pengawasan selama pelaksanaan pemotongan / perancangan pohon
6	Jaminan Pelayanan	Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Registrasi dokumen yang diterbitkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi secara sistem melalui pengukuran Survey Kepuasan tiap tahun dan evaluasi secara personal tiap pegawai dengan lembar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai

5. PELAYANAN PENGADUAN

NO	PELAYANAN	PERMOHONAN PENGADUAN
1	Persyaratan	1. Pemohon datang ke <i>Front Office</i> kantor Bina Marga dan Bina Konstruksi kab. Pasuruan 2. Pemohon menyampaikan aduan melalui sarana yang tersedia dengan memberikan identitas yang jelas 3. Pemohon merasa tidak puas atas pelayanan atau mengalami kerugian secara langsung atas hal yang diadukannya 4. Aduan disampaikan dengan itikad baik untuk mencari penyelesaiannya
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	1. Proses Pelanggan menyampaikan pengaduan ke Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan. Pemohon datang ke <i>Front Office</i> kantor Bina Marga dan Bina Konstruksi kab. Pasuruan ↓ Pemohon mengisi / menyampaikan aduan melalui sarana yang tersedia ↓ Pencatatan aduan pada Buku Register Aduan ↓ Penyampaian / pemberitahuan hasil tindak lanjut kepada pemohon aduan ↓ Rekom Tindak lanjut atas aduan yang masuk setelah aduan disampaikan ↓ Dokumentasi hasil tindak lanjut sebagai laporan

		Keterangan : 1. Pemohon Mengisi / menyampaikan aduan melalui sarana yang tersedia 2. Pencatatan aduan pada Buku Register Aduan 3. Penyampaian / pemberitahuan hasil tindak lanjut kepada pemohon aduan 4. Rekom Tindak lanjut atas aduan yang masuk setelah aduan disampaikan 5. Dokumentasi hasil tindak lanjut sebagai laporan
3	Waktu Pelayanan	Selama Jam Dinas / Hari Kerja Senin s/d Jumat, Jam 08.00 – 15.00
4	Biaya/Tarif	Gratis (Tidak Dipungut Biaya)
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menghubungi Masing Masing Kepala Bidang Pada Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi : 1. Bidang Pembangunan Jalan dan Jembatan 2. Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan 3. Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian Jl. Raya Raci Km 9 Bangil Pasuruan Telp. 0343-748370/Fax 0343-748371

Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2	Sarana Prasarana & Fasilitas	1. Formulir Catatan aduan pelanggan. 2. Alamat website dan email pengaduan 3. Nomor telepon/fax pengaduan 4. Kotak aduan 5. Meja layanan informasi dan pengaduan 6. ATK dan Peralatan Kantor
3	Kompetensi Pelaksana	Kepala Bidang Pembangunan Jalan dan Jembatan - Memahami konstruksi jalan, jembatan, saluran drainase dan tembok penahan tanah (TPT). Kepala Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan - Memahami konstruksi jalan dan memahami konstruksi jembatan. Kepala Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian - Memiliki pengetahuan mengenai aset jalan, memahami alur segala penerbitan ijin pemakaian kekayaan daerah bina marga dan bina konstruksi kabupaten pasuruan, memahami Per Undang – Undangan terkait jasa konstruksi.
4	Jumlah Pelaksana	- 1 (Orang) Kabid Pembangunan Jalan dan Jembatan - 1 (Orang) Kabid Pemeliharaan Jalan dan Jembatan - 1 (Orang) Kabid Bina Konstruksi dan Pengendalian
5	Pengawasan Internal	- Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

		- Pengawasan oleh Tim Teknis Perizinan - Pengawasan yang dilakukan secara berkala oleh tim audit internal yang ditunjuk. - Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah.
6	Jaminan Pelayanan	Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Pengawasan lingkungan dengan CCTV. 2. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2. Prevalensi jumlah aduan 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan 5. Laporan bulanan pencapaian sasaran mutu

6. PELAYANAN KONSULTASI

NO	PELAYANAN	PERMOHONAN KONSULTASI
1	Persyaratan	1. Pemohon apabila mengalami kesulitan/ketidaktahuan tentang kebinamargaan bisa melakukan konsultasi langsung ke Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi melalui sarana yang tersedia dengan memberikan identitas yang jelas. 2. Konsultasi bisa dilakukan setiap hari atau pada jam dinas disampaikan bisa dengan cara lisan ataupun tertulis.
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	1. Proses Pemohon menyampaikan konsultasi ke Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan. Pemohon datang ke <i>Front Office</i> kantor Bina Marga dan Bina Konstruksi kab. Pasuruan ↓ Pemohon Mengisi daftar hadir / buku tamu melalui FO/ petugas jaga ↓ Pencatatan jenis konsultasi pada Buku Register ↓ Petugas FO mengarahkan pemohon ke kepala bidang yang bersangkutan ↓ Tindak lanjut atas hasil konsultasi ↓ Dokumentasi hasil tindak lanjut sebagai laporan

		Keterangan : 1. Pemohon Mengisi daftar hadir / buku tamu melalui FO/ petugas jaga 2. Pencatatan jenis konsultasi pada Buku Register 3. Petugas FO/petugas jaga mengarahkan pemohon aduan ke Kepala Bidang yang bersangkutan 4. Tindak lanjut atas hasil konsultasi 5. Dokumentasi hasil konsultasi sebagai laporan
3	Waktu Pelayanan	Selama Jam Dinas / Hari Kerja Senin s/d Jumat, Jam 08.00 – 15.00
4	Biaya/Tarif	Gratis (Tidak Dipungut Biaya)
5	Produk Pelayanan	Layanan Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menghubungi Masing Masing Kepala Bidang Pada Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi : 1. Bidang Pembangunan Jalan dan Jembatan 2. Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan 3. Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian Jl. Raya Raci Km 9 Bangil Pasuruan Telp. 0343-748370/Fax 0343-748371

Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2	Sarana Prasarana & Fasilitas	1. Formulir Catatan aduan pelanggan. 2. Alamat website dan email pengaduan 3. Nomor telepon/fax pengaduan 4. Kotak aduan 5. Meja layanan informasi dan pengaduan 6. ATK dan Peralatan Kantor
3	Kompetensi Pelaksana	Kepala Bidang Pembangunan Jalan dan Jembatan - Memahami konstruksi jalan, jembatan, saluran drainase dan tembok penahan tanah (TPT). Kepala Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan - Memahami konstruksi jalan dan memahami konstruksi jembatan. Kepala Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian - Memiliki pengetahuan mengenai aset jalan, memahami alur segala penerbitan ijin pemakaian kekayaan daerah bina marga dan bina konstruksi kabupaten pasuruan, memahami Per Undang – Undangan terkait jasa konstruksi.
4	Jumlah Pelaksana	- 1 (Orang) Kabid Pembangunan Jalan dan Jembatan - 1 (Orang) Kabid Pemeliharaan Jalan dan Jembatan - 1 (Orang) Kabid Bina Konstruksi dan Pengendalian
5	Pengawasan Internal	- Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. - Pengawasan oleh Tim Teknis Perizinan

		- Pengawasan yang dilakukan secara berkala oleh tim audit internal yang ditunjuk. - Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah.
6	Jaminan Pelayanan	Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Pengawasan lingkungan dengan CCTV. 2. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2. Prevalensi jumlah aduan 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan 5. Laporan bulanan pencapaian sasaran mutu

7. PELAYANAN SOSIALISASI

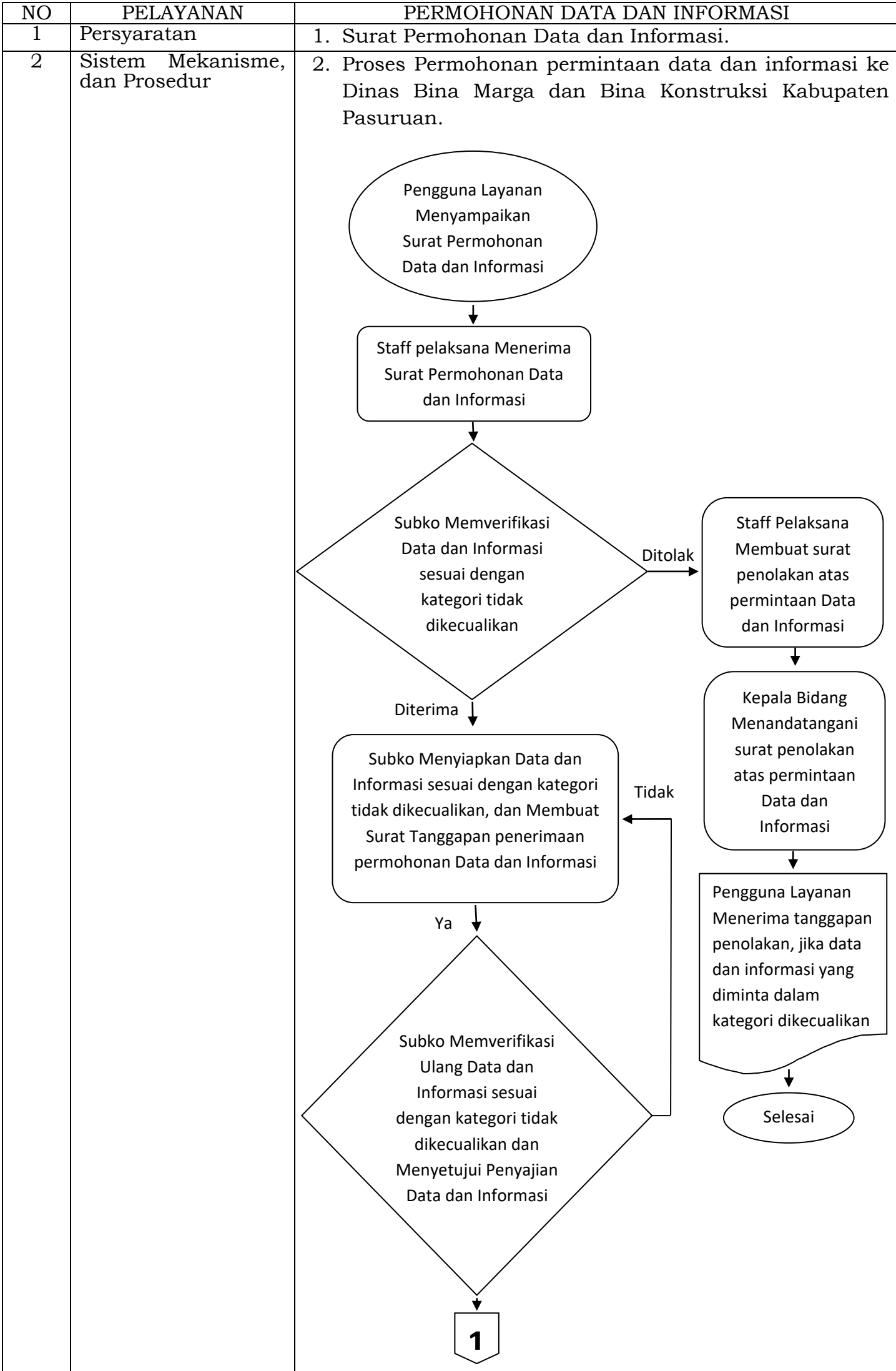
NO	PELAYANAN	PERMOHONAN SOSIALISASI
1	Persyaratan	1. Surat Permohonan Fasilitas Sosialisasi. 2. Jadwal kegiatan.
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	1. Proses Pengguna Layanan menyampaikan permohonan sosialisasi ke Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan. <pre>graph TD; A([Pengguna Layanan Mengirimkan surat permohonan fasilitas sosialisasi]) --> B[Staff Pelaksana Menerima Surat Permohonan dari pengguna layanan untuk diteruskan ke Kepala Bidang]; B --> C{Kepala Bidang Memverifikasi dan menganalisa persetujuan surat permohonan sosialisasi}; C -- Setuju --> D[Subko Menyiapkan materi pelaksanaan sosialisasi]; D --> E[Melakukan Sosialisasi]; E --> F([Selesai]); C -- Tidak Setuju --> G[Staff Pelaksana Membuat Surat Balasan Permohonan Sosialisasi untuk diteruskan ke pengguna, bahwa Sosialisasi tidak perlu dilakukan]; G --> H[Pengguna layanan menerima Surat Balasan Permohonan Sosialisasi, bahwa tidak perlu diadakan sosialisasi]; H --> I([Selesai]);</pre>

		Keterangan : 1. Pengguna Layanan Mengirimkan surat permohonan fasilitasi sosialisasi. 2. Staff Pelaksana Menerima Surat Permohonan dari pengguna layanan untuk diteruskan ke Kepala Bidang. 3. Kepala Bidang Memverifikasi dan menganalisa persetujuan surat permohonan sosialisasi. 4. Jika “ya / disetujui” Subko akan mempersiapkan materi pelaksanaan sosialisasi dan Melakukan Sosialisasi 5. Jika “tidak disetujui” Staf akan membuat surat tanggapan bahwa sosialisasi tidak perlu diadakan 6. Pengguna layanan menerima Surat Balasan Permohonan Sosialisasi, bahwa tidak perlu diadakan sosialisasi
3	Waktu Pelayanan	Selama Jam Dinas / Hari Kerja Senin s/d Jumat, Jam 08.00 – 15.00
4	Biaya/Tarif	Menyesuaikan dengan Aturan pemberian Honorarium yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Layanan Sosialisasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menghubungi Masing Masing Kepala Bidang Pada Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi : 1. Bidang Pembangunan Jalan dan Jembatan 2. Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan 3. Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian Jl. Raya Raci Km 9 Bangil Pasuruan Telp. 0343-748370/Fax 0343-748371

Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Pasuruan; 3. Peraturan Bupati Pasuruan No. 21 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Dan Survey Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan; 4. Surat Keputusan Bupati Pasuruan Nomor 065/798/HK/424.013/2021 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan.
2	Sarana Prasarana & Fasilitas	1. Ruang Rapat. 2. Komputer / Laptop dan Printer 3. Jaringan Internet

3	Kompetensi Pelaksana	- Kepala Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi - Sekretaris - Kepala Bidang antara lain : - Kepala Bidang Pembangunan Jalan dan Jembatan - Kepala Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan - Kepala Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian
4	Jumlah Pelaksana	5 Orang, terdiri dari : - Kepala Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi - Sekretaris - Kepala Bidang - Kepala Bidang Pembangunan Jalan dan Jembatan - Kepala Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan - Kepala Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian
5	Pengawasan Internal	- Dilakukan penilaian pegawai berkompentensi - Dilakukan pembahasan Materi Sosialisasi yang akan disampaikan
6	Jaminan Pelayanan	1. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. 2. Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Materi dan Informasi yang disampaikan dijamin kebenarannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang melaksanakan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2. Prevalensi jumlah aduan 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan 5. Laporan bulanan pencapaian sasaran mutu

8. PELAYANAN DATA DAN INFORMASI



		<pre> graph TD Start([2]) --> Step1[Kepala Bidang Menandatangani surat penerimaan atas permintaan Data dan Informasi] Step1 --> Step2[Pengguna Layanan Menerima Surat tanggapan permohonan Data dan Informasi] Step2 --> End([Selesai]) </pre> Keterangan : - Pengguna Layanan Menyampaikan Surat Permohonan Data dan Informasi; - Staff Pelaksana Menerima Surat Permohonan Data dan Informasi; - Subko Memverifikasi Data dan Informasi sesuai dengan kategori tidak dikecualikan - Jika ditolak, staf akan membuat surat penolakan untuk disampaikan UPP - Jika diterima, staf akan menyiapkan data dan informasi yang diminta; - Jika ditolak Staff Pelaksana Membuat surat penolakan atas permintaan Data dan Informasi; - Kepala bidang Menandatangani surat penolakan atas permintaan Data dan Informasi; - Pengguna Layanan Menerima tanggapan penolakan, jika data dan informasi yang diminta dalam kategori dikecualikan; - Jika diterima Staff Pelaksana Menyiapkan Data dan Informasi sesuai dengan kategori tidak dikecualikan, dan Membuat Surat Tanggapan penerimaan permohonan Data dan Informasi; - Subko Memverifikasi Ulang Data dan Informasi sesuai dengan kategori tidak dikecualikan dan Menyetujui Penyajian Data dan Informasi; - Kepala Bidang Menandatangani surat penerimaan atas permintaan Data dan Informasi; - Pengguna Layanan Menerima Surat tanggapan permohonan Data dan Informasi.
3	Waktu Pelayanan	Selama Jam Dinas / Hari Kerja Senin s/d Jumat, Jam 08.00 – 15.00
4	Biaya/Tarif	Gratis (Tidak Dipungut Biaya)
5	Produk Pelayanan	Layanan Data dan Informasi

6	Penanganan Pengaduan, dan Masukan Saran	Menghubungi Masing Masing Kepala Bidang Pada Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi : 1. Bidang Pembangunan Jalan dan Jembatan 2. Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan 3. Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian Jl. Raya Raci Km 9 Bangil Pasuruan Telp. 0343-748370/Fax 0343-748371
---	---	--

Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Pasuruan; 3. Peraturan Bupati Pasuruan No. 21 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Dan Survey Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan; 4. Surat Keputusan Bupati Pasuruan Nomor 065/798/HK/424.013/2021 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan.
2	Sarana Prasarana & Fasilitas	1. Ruang Rapat. 2. Komputer / Laptop dan Printer 3. Jaringan Internet
3	Kompetensi Pelaksana	- Kepala Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi - Sekretaris - Kepala Bidang antara lain : - Kepala Bidang Pembangunan Jalan dan Jembatan - Kepala Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan - Kepala Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian
4	Jumlah Pelaksana	5 Orang, terdiri dari : - Kepala Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi - Sekretaris - Kepala Bidang - Kepala Bidang Pembangunan Jalan dan Jembatan - Kepala Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan - Kepala Bidang Bina Konstruksi dan Pengendalian

5	Pengawasan Internal	- Dilakukan penilaian pegawai berkompetensi - Dilakukan pembahasan terkait data dan informasi yang akan disampaikan
6	Jaminan Pelayanan	1. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. 2. Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Materi dan Informasi yang disampaikan dijamin kebenarannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang melaksanakan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2. Prevalensi jumlah aduan 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan perizinan 5. Laporan bulanan pencapaian sasaran mutu