



PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN
DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI

Kawasan Perkantoran Lengkong Wetan Jalan Promoter No. 3 BSD, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan 15310
Laman : dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id, Pos-el: Info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI
KOTA TANGERANG SELATAN
Nomor : 100.3.3/232/DSDABMBK/2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI
KOTA TANGERANG SELATAN
TAHUN 2026

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menetapkan Standar Pelayanan; dan
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf "a" diatas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan tentang Standar Pelayanan Tahun.
- Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
- e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- f. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 128);
- g. Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 24 Tahun 2023 Tentang Pembentukan Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi;
- Memperhatikan : 1. Keputusan Wali Kota Tangerang Selatan, Nomor 900.1.3/Kep.534-Huk/2025 tentang Pengguna Anggaran dan Kuasa Pengguna Anggaran dalam rangka pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja daerah tahun anggaran 2026 pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan.
2. Keputusan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 600.1.8/Kep.412-Huk/2024 tentang Status Jalan Kota.

MEMUTUSKAN

Menetapkan ;

- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan sebagaimana dalam diktum KESATU terbagi dalam 2 jenis layanan meliputi Standar Pelayanan arahan teknis dan Standar Pelayanan non teknis Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tangerang Selatan
Pada tanggal : 15 Januari 2026

KEPALA
DINAS SUMBER DAYA AIR,
BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI
KOTA TANGERANG SELATAN



ROBBI CAHYADI ST.MT
NIP. 19770407 200112 1 002

Lampiran
Nomor : 100.3.3/232/DSDABMBK/2026
Hal : Standar Pelayanan pada
Dinas Sumber Daya Air, Bina
Marga dan Bina Konstruksi

SEKRETARIAT

1. Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan SP4N Lapor.

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1) Ticket Laporan SP4N Lapor 2) Identitas Pelapor 3) No. Telepon/WA 4) Alamat lokasi kejadian 5) Dokumentasi Foto/ Video 6) Map Lokasi 7) Uraian Kejadian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Laporan Masuk Dashboard SP4N Lapor 2) Identifikasi Laporan 3) Respon awal (menyapa, menanyakan ulang jika laporan tidak jelas ke pelapor) 4) Mendistribusikan laporan ke bidang teknis 5) Tindak lanjut lapangan oleh bidang terkait 6) Menginformasikan kembali kepada pelapor (selesai, bukan kewenangan)
3	Jangka Waktu Pelayanan	1) Kebencanaan (banjir/longsor) : 1 hari 2) Informasi jawaban : Maksimal 2 hari kerja untuk non teknis, 14 hari kerja untuk teknis. 3) menyesuaikan hasil tindak lanjut lapangan oleh bidang teknis
4	Biaya/Tarif	Gratis (Tidak dipungut biaya)
5	Produk Layanan	1) Status penanganan pengaduan 2) Tindak lanjut perbaikan infrastruktur fisik
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: a. Datang Langsung Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). b. Surat Alamat: Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. c. Call Centre: 0816333484 d. Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id e. Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id f. Instagram: @dsdabmbk g. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

		Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan; 2. Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: a. Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. b. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. c. Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. d. Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. e. Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. - Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
--	--	---

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENGELOLAAN		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). 4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Pengelolaan Media Sosial Instansi Pemerintah. 5) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Pengelolaan Website Instansi Pemerintah. 6) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang

		Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 9) Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 57 Tahun 2022 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi. 10) Keputusan Kepala Dinas DSDABMBK Kota Tangerang Selatan tentang Tim Pengelola Pengaduan dan Hubungan Masyarakat.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	a. Komputer/laptop. b. Printer. c. Jaringan internet. d. Nomor Telp/Whatshap e. Dashboard Akun admin SP4N Lapor
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami regulasi yang berlaku b. Memahami krisis komunikasi c. Empatik d. Dapat menggunakan Komputer dan aplikasi. e. Memiliki kompetensi
4	Pengawasan Internal	a. Pengawasan Sekdis, b. Pantauan dashboard oleh pimpinan
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang petugas operator admin.
6	Jaminan Pelayanan	a. Kepastian pengaduan diproses b. Diselesaikan tepat waktu sesuai jangka waktu dan transparan. c. Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor: 100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Keamanan data pribadi pelapor terlindungi secara hukum sesuai regulasi UU b. Jaminan keselamatan kerja bagi petugas lapangan saat melakukan survey fisik.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan bulanan berisi statistik jumlah pengaduan masuk, rata-rata durasi respon awal, dan skor

2. Standar Pelayanan Pengelolaan Media Sosial dan Website Dinas SDABMBK.

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Akun Media Sosial @dsdabmbk 2. Akun terbuka untuk umum 3. Akun Website dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id 4. Pengguna aktif 5. Akses Internet 6. Dokumentasi Foto/ Video
2	Sistem, Mekanisme	1. Rencana update 2. Verifikasi isi publikasi oleh pimpinan

	dan Prosedur	3. Produksi teks/foto/video/press release 4. Interaksi Publik (Kolom Pesan dan Kolom Chat) 5. Upload Website 6. Upload Media Sosial 7. Perawatan berkala Akun oleh Admin 8. Keamanan data informasi
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pembaharuan setiap hari kerja 2. Respon kolom chat minimal 1x24 Jam non teknis, 14 hari kerja untuk teknis. 3. menyesuaikan hasil tindak lanjut lapangan oleh bidang teknis
4	Biaya/Tarif	Gratis (Tidak dipungut biaya)
5	Produk Layanan	1. Konten informative, edukatif citra positif Dinas SDABMBK 2. Program layanan 3. Press Release 4. Diteruskannya pengaduan ke bidang terkait
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Komentar negative, issue viral, di pantau dan diklarifikasi cepat berkoordinasi dengan pimpinan/bidang terkait. 2. Konten/berita salah ditarik dan direvisi segera 3. Error Website dilaporkan ke Diskominfo. 4. Pelayanan tidak sesuai standar pelayanan dapat menyampaikan melalui : a) Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). b) Surat c) Alamat: Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. d) Call Centre: 0816333484 e) Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id f) Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id g) Instagram: @dsdabmbk h) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan ; 3. Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: a) Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. b) Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. c) Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan

		menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. d) Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. e) Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. f) Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENGELOLAAN		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Pengelolaan Media Sosial Instansi Pemerintah. 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Pengelolaan Website Instansi Pemerintah. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 6. Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 57 Tahun 2022 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi. 7. Keputusan Kepala Dinas DSDABMBK Kota Tangerang Selatan tentang Tim Pengelola Media Sosial dan Website.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Komputer/laptop. 2. Printer. 3. Jaringan internet. 4. Aplikasi 5. Dashboard Akun admin website 6. Dashboard Akun media sosial
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami regulasi yang berlaku 2. Memahami krisis komunikasi 3. Empatik 4. Dapat menggunakan Komputer dan aplikasi. 5. Memiliki kompetensi trend media social, copywriting, desain, kreatif, sabra, proaktif, bertanggung jawab 6. Dapat menyusun naskah berita
4	Pengawasan Internal	c. Pengawasan melekat Kasubag dan Sekdis, d. Pantauan dashboard akun oleh pimpinan
5	Jumlah	2 Orang petugas operator admin.

	Pelaksana	
6	Jaminan Pelayanan	1. Kepastian memperoleh informasi secara cepat 2. Diselesaikan tepat waktu sesuai jangka waktu dan transparan. 3. Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor: 100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Keamanan data pribadi terlindungi secara hukum sesuai regulasi UU 2. Jaminan validasi data informasi 3. Akurat dan dapat dipercaya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan bulanan berisi statistik jumlah postingan, rata-rata durasi respon awal, dan skor pengunjung akun media social dan website.

3. Standar Pelayanan Kehumasan

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Identitas Pelapor 2. No. Telepon/WA 3. Alamat lokasi kejadian 4. Dokumentasi Foto/ Video 5. Map Lokasi 6. Uraian Kejadian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon hadir langsung ke kantor 2. Identifikasi Laporan 3. Respon awal (menyapa, menanyakan ulang jika laporan tidak jelas ke pelapor) 4. Mendistribusikan laporan ke bidang teknis 5. Tindak lanjut lapangan oleh bidang terkait 6. Menginformasikan kembali kepada pelapor (selesai, bukan kewenangan)
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Kebencanaan (banjir/longsor) : 1 hari 2. Informasi jawaban : Maksimal 2 hari kerja untuk non teknis, 14 hari kerja untuk teknis. 3. menyesuaikan hasil tindak lanjut lapangan oleh bidang teknis
4	Biaya/Tarif	Gratis (Tidak dipungut biaya)
5	Produk Layanan	1. Informasi/data resmi 2. Siaran pers 3. Dokumentasi kegiatan 4. Klarifikasi isu resmi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	5. Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: a) Datang Langsung Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor

		DSDABMBK (Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). b) Surat Alamat: Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. c) Call Centre: 0816333484 d) Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id e) Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id f) Instagram: @dsdabmbk g) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan; 6. Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: a) Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. b) Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. c) Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. d) Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. e) Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. f) Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pemohon.
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENGELOLAAN		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

		Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 6. Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 57 Tahun 2022 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi. 7. Keputusan Kepala Dinas DSDABMBK Kota Tangerang Selatan tentang Tim Pengelola Pengaduan dan Hubungan Masyarakat.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Alat Tulis Kantor 3. Buku tamu 4. Printer. 5. Jaringan internet. 6. Nomor Telp/Whatshap 7. Kotak saran/pengaduan
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami regulasi yang berlaku 2. Memahami krisis komunikasi 3. Empatik 4. Dapat menggunakan Komputer dan aplikasi. 5. Keterampilan menulis 6. Ramah 7. Responsif
4	Pengawasan Internal	Pengawasan berjenjang oleh Sekertaris Dinas, Kasubag Umumdan Kepegawaian dan Kepala Bidang terkait
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang petugas pelaksana
6	Jaminan Pelayanan	1. Kepastian informasi 2. Diselesaikan tepat waktu sesuai jangka waktu dan transparan. 3. Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor: 100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Keamanan data pribadi pelapor terlindungi secara hukum sesuai regulasi UU PDP
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Internal minimal 1 kali setahun menggunakan hasil survei kepuasan masyarakat.

BIDANG BINA MARGA

1. Standar Pelayanan Pelaksanaan Pemeliharaan Jalan.

Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Laporan Masyarakat dan/atau Laporan pemeriksaan rutin. 2. Hasil survei pemeriksaan kondisi prasarana sumber daya air. 3. Laporan kebutuhan pemeliharaan prasarana sumber daya air. 4. Dokumen rencana pemeliharaan. 5. Laporan hasil pelaksanaan pemeliharaan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemeriksaan kondisi jalan, jembatan & turap penahan jalan. Petugas melaksanakan survey kondisi jalan, jembatan & turap penahan jalan dan mencatat tingkat kerusakan berdasarkan laporan dan/atau pemeriksaan rutin. 2. Penyusunan dokumen rencana pemeliharaan. Berdasarkan hasil survey disusun dokumen perencanaan pemeliharaan berupa kebutuhan pengadaan material bahan dan kebutuhan pelaksana pemeliharaan. 3. Pengadaan kebutuhan pemeliharaan. Pelaksanaan pengadaan kebutuhan pemeliharaan berdasarkan rencana pemeliharaan yang dilaksanakan dengan metode e-purchasing. 4. Pelaksanaan pemeliharaan. Pengerjaan pemeliharaan yang dilaksanakan berdasarkan dokumen perencanaan dan diawasi oleh pengawas lapangan dan PPTK. 5. Pemeriksaan bersama hasil pemeliharaan. Pelaksanaan pemeriksaan yang dilakukan oleh tim pemeriksa internal dan dilanjutkan dengan penyusunan laporan hasil pekerjaan yang disusun oleh pelaksana.
3	Jangka Waktu Pelayanan	5-7 Hari
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Hasil Pemeliharaan Jalan, Jembatan & Turap Penahan Jalan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan	1. Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan

	Masukan	wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: - Datang Langsung Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). - Surat Alamat: Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. - Call Centre: 0816333484 - Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id - Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id - Instagram: @dsdabmbk - Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan; 2. Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: - Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. - Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. - Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. - Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. - Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. - Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Jasa Konstruksi. - Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan. - Undang-Undang Nomor 2 tahun 2022 Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor

		38 Tahun 2004 Tentang Jalan. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 Tentang Jalan. 5. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. 6. Peraturan LKPP No. 4 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Melalui Penyedia. 7. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13/PRT/M/2011 Tentang Tata Cara Pemeliharaan dan Penilikan Jalan. 8. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penyusunan Perkiraan Biaya Pekerjaan Konstruksi Bidang Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat. 9. Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 15 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi. 10. Keputusan Wali Kota Nomor 600.1.8/Kep.412-Huk/2024 Tentang Status Jalan Kota. 11. Surat Keputusan Kepala Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan Tahun 2026 Nomor 100.3.3/30/DSDABMBK/2026 Tentang Penetapan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) Pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan Tahun Anggaran 2026. 12. Surat Keputusan Kepala Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan Tahun 2026 Nomor 100.3.3/31.DSDABMBK/2026 Tentang Penetapan Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) Pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan Tahun Anggaran 2026.
2	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas telah memiliki SKK Jembatan. 2. Petugas telah memiliki SKK Turap. 3. Petugas telah memiliki SKK Jalan. 4. Memahami Kewenangan Jalan
3	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
4	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana & Prasarana Kantor/Ruang Pelayanan: 1. Ruang Layanan Dilengkapi Dengan AC Dan CCTV. 2. Kursi, Meja Dan Televisi Di Ruang Layanan. 3. Kursi Layanan Prioritas. 4. Komputer, Scanner, Printer.

		5. Meja Informasi. 6. Ruang Konsultasi Dan Pengaduan. 7. Toilet Umum. 8. Kursi Roda Untuk Penyandang Disabilitas. 9. Musholla. 10. Area Parkir. 11. Pojok Baca. 12. Elevator. 13. Ruang Kesehatan. Sarana & Prasarana Lapangan: 1. Kendaraan Roda 4. 2. Kendaraan Roda 2. 3. Alat Berat. 4. Peralatan Survei. 5. Peralatan Pemeliharaan/Perbaikan Jalan, Jembatan dan Turap Penahan Jalan. 6. Komputer/Laptop. 7. Jaringan Internet. 8. Telepon/Handphone. 9. GPS/Perangkat Pemetaan. 10. Kamera. 11. ATK.
5	Jumlah Pelaksana	10 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Telah ditetapkan maklumat pelayanan. 2. Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor: 100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Telah tersedianya petugas keamanan/security. 2. Tersedianya kamera keamanan CCTV. 3. Terdapat petugas yang telah tersertifikasi K3 Konstruksi dengan jenjang minimal pelaksana.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut: 1. Survei Kepuasan Masyarakat. 2. Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 3. Penyusunan Dokumen Laporan Pengelolaan Pengaduan. 4. Penyusunan Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

2. Standar Pelayanan Penerbitan rekomendasi teknis jalan keluar-masuk (Persil) Skala Usaha Besar.

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian		

Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Surat Permohonan Izin Akses Keluar-masuk yang ditujukan kepada Kepala Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konatruksi Kota Tangerang Selatan 2. Identitas Pemohon (KTP dan NPWP) 3. Gambar Teknis Rencana Pembangunan Akses Keluar-masuk 4. Akta Pendirian Perusahaan (Jika berbentuk PT/CV beserta pengesahannya) 5. Bukti kepemilikan Lahan atau bangunan (sertifikat tanah atau perjanjian sewa) 6. Nomor Induk Berusaha (NIB) 7. Melampirkan Izin Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang langsung ke Kantor Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan 2. Menyerahkan Dokumen Permohonan Izin Akses Keluar-masuk kepada petugas 3. Petugas verifikasi kelengkapan berkas 4. Menentukan jadwal survey lapangan setelah surat permohonan izin akses keluar-masuk sudah ada disposisi dari Kepala Dinas DSDABMBK 5. Membuat Surat Ketetapan Retribusi (SKRD) 6. Pemohon membayar Retribusi dan melampirkan Bukti Setor Bayar kepada petugas 7. Penerbitan Rekomendasi teknis jalan keluar-masuk
3	Jangka Waktu Pelayanan	14 Hari Kerja
4	Biaya/ Tarif	Rp. 50.000,00 (Lima Puluh Ribu Rupiah) per meter persegi dan jangka sewa per tahun
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi teknis jalan keluar-masuk
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: h. Datang Langsung Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). i. Surat Alamat: Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. j. Call Centre: 0816333484 k. Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id l. Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id m. Instagram: @dsdabmbk n. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

		Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan; 2. Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: f. Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. g. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. h. Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. i. Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. j. Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. k. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan; Undang- 2. Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan; Undang- 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2006 Tentang Jalan; Peraturan 4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian - Bagian Jalan; Peraturan 5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 20/PRT/M/2010 tentang Bangunan-Bangunan; Peraturan 6. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 1 Tahun 2025 Tentang Retribusi Daerah
2	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Telah Memiliki Sertifikat Kompetensi Pelaksana Lapangan Pekerjaan Jalan. 2. Mengetahui Kewenangan Jalan
3	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.

4	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana & Prasarana Kantor/Ruang Pelayanan: 1. Ruang Layanan Dilengkapi Dengan AC Dan CCTV. 2. Kursi, Meja Dan Televisi Di Ruang Layanan. 3. Kursi Layanan Prioritas. 4. Komputer, Scanner, Printer. 5. Meja Informasi. 6. Ruang Konsultasi Dan Pengaduan. 7. Toilet Umum. 8. Kursi Roda Untuk Penyandang Disabilitas. 9. Musholla. 10. Area Parkir. 11. Pojok Baca. 12. Elevator. 13. Ruang Kesehatan. Sarana & Prasarana Lapangan: 1. Alat Ukur (Meteran dorong dan Tarik) 2. Dokumentasi menggunakan Handpone
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Telah ditetapkan maklumat pelayanan. 2. Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor: 100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Telah tersedianya petugas keamanan/security. 2. Tersedianya kamera keamanan CCTV. 3. Terdapat petugas yang telah tersertifikasi K3 Konstruksi dengan jenjang minimal pelaksana.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut: 1. Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2. Penyusunan Dokumen Laporan Pengelolaan Pengaduan. 3. Penyusunan Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

3. Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Teknis Penanaman Utilitas Umum Pipa/Kabel di dalam tanah tang tidak mengubah fungsi tanah.

Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat Permohonan lengkap dengan nama, jabatan tanda tangan dan cap Perusahaan bermaterai Rp. 10.000 yang ditujukan kepada Kepala Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konatruksi Kota Tangerang Selatan 2. Identitas Pemohon (KTP dan NPWP) 3. Surat Pernyataan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) bermaterai Rp. 10.000

		4. Surat Pernyataan Kesanggupan untuk memperbaiki sarana dan prasarana akibat pelaksanaan pekerjaan bermaterai Rp. 10.000 5. Surat Pernyataan Keabsahan Dokumen dan Data diatas bermaterai Rp. 10.000 6. Akta Pendirian Perusahaan (Jika berbentuk PT/CV beserta pengesahannya) 7. Profil Perusahaan/Company profil 8. Izi Usaha Jasa Konstruksi Pelaksana Pekerjaan 9. Sertifikat Badan Usaha (SBU) yang diberikan oleh Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (LPJK) 10. Nomor Induk Berusaha (NIB) 11. Gambar Teknis a. peta situasi pemasangan utilitas b. Gambar potongan melintang dan memanjang c. Jadwal waktu perencanaan pelaksanaan pekerjaan penempatan jaringan utilitas d. Daftar Panjang kabel/pipa yang dilewati per ruas dilengkapi dengan nama keluarhan dan kecamatan serta total Panjang keseluruhannya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang langsung ke Kantor Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan 2. Menyerahkan Dokumen Permohonan Izin penempatan jaringan utilitas kepada petugas 3. Petugas verifikasi kelengkapan berkas 4. Menentukan jadwal survey lapangan setelah surat permohonan penempatan jaringan utilitas yang sudah ada disposisi dari Kepala Dinas DSDABMBK 5. Melaksanakan Ekspose hasil survey lapangan 6. Membuat Surat Ketetapan Retribusi (SKRD) 7. Pemohon membayar Retribusi dan melampirkan Bukti Setor Bayar kepada petugas 8. Penerbitan Rekomendasi teknis penempatan jaringan utuitas
3	Jangka Waktu Pelayanan	14 Hari Kerja
4	Biaya/ Tarif	Rp. 17.000 per meter
5	Produk Pelayanan	Penerbitan rekomendasi teknis Penempatan jaringan Utilitas
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: a. Datang Langsung Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan

		Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). b. Surat Alamat: Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. c. Call Centre: 0816333484 d. Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id e. Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id f. Instagram: @dsdabmbk g. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan; 2. Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: a. Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. b. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. c. Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. d. Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. e. Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. f. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Pokok-Pokok Agraria; Undang- 2. Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 1960 Tentang Larangan Pemakaian Tanah Tanpa Ijin yang Berhak atau Kuasanya; Undang- 3. Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan; Undang- 4. Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan;

		5. Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Jasa Konstruksi; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2006 Tentang Jalan; 7. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian - Bagian Jalan; 8. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Jalan Kota; 9. Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Kota Tangerang Selatan; 10. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 1 Tahun 2025 Tentang Retribusi Daerah
2	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas memiliki Sertifikat Kompetensi Pelaksana Lapangan Pekerjaan Jalan 2. Memahami Kewenangan Jalan
3	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
4	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana & Prasarana Kantor/Ruang Pelayanan: 1. Ruang Layanan Dilengkapi Dengan AC Dan CCTV. 2. Kursi, Meja Dan Televisi Di Ruang Layanan. 3. Kursi Layanan Prioritas. 4. Komputer, Scanner, Printer. 5. Meja Informasi. 6. Ruang Konsultasi Dan Pengaduan. 7. Toilet Umum. 8. Kursi Roda Untuk Penyandang Disabilitas. 9. Musholla. 10. Area Parkir. 11. Pojok Baca. 12. Elevator. 13. Ruang Kesehatan. Sarana & Prasarana Lapangan: 1. Alat Ukur (Meteran dorong dan Tarik) 2. Dokumentasi menggunakan Handpone
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Telah ditetapkan maklumat pelayanan. 2. Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor:100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Telah tersedianya petugas keamanan/security. 2. Tersedianya kamera keamanan CCTV. 3. Terdapat petugas yang telah tersertifikasi K3 Konstruksi dengan jenjang minimal pelaksana.

	Pelayanan	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut: 1. Survei Kepuasan Masyarakat. 2. Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 3. Penyusunan Dokumen Laporan Pengelolaan Pengaduan. 4. Penyusunan Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

4. Standar Pelayanan Penerbitan rekomendasi teknis Pemasangan Utilitas Umum Tiang Telekomunikasi Atau Sejenis Yang Mengubah Fungsi Tanah.

Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat Permohonan lengkap dengan nama, jabatan tanda tangan dan cap Perusahaan bermaterai Rp. 10.000 yang ditujukan kepada Kepala Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konatruksi Kota Tangerang Selatan 2. Identitas Pemohon (KTP dan NPWP) 3. Surat Pernyataan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) bermaterai Rp. 10.000 4. Surat Pernyataan Kesanggupan untuk memperbaiki sarana dan prasarana akibat pelaksanaan pekerjaan bermaterai Rp. 10.000 5. Surat Pernyataan Keabsahan Dokumen dan Data diatas bermaterai Rp. 10.000 6. Akta Pendirian Perusahaan (Jika berbentuk PT/CV beserta pengesahannya) 7. Profil Perusahaan/Company profil 8. Izi Usaha Jasa Konstruksi Pelaksana Pekerjaan 9. Sertifikat Badan Usaha (SBU) yang diberikan oleh Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (LPJK) 10. Nomor Induk Berusaha (NIB) 11. Gambar Teknis a. peta situasi pemasangan utilitas b. Gambar potongan melintang dan memanjang c. Jadwal waktu perencanaan pelaksanaan pekerjaan penempatan jaringan utilitas d. Daftar Panjang kabel/pipa yang dilewati per ruas dilengkapi dengan nama keluarhan dan kecamatan serta total Panjang keseluruahnnya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang langsung ke Kantor Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan 2. Menyerahkan Dokumen Permohonan Izin penempatan

		jaringan utilitas kepada petugas - Petugas verifikasi kelengkapan berkas - Menentukan jadwal survey lapangan setelah surat permohonan penempatan jaringan utilitas yang sudah ada disposisi dari Kepala Dinas DSDABMBK - Melaksanakan Ekspose hasil survey lapangan - Membuat Surat Ketetapan Retribusi (SKRD) - Pemohon membayar Retribusi dan melampirkan Bukti Setor Bayar kepada petugas - Penerbitan Rekomendasi teknis penempatan jaringan utuitas
3	Jangka Waktu Pelayanan	14 Hari Kerja
4	Biaya/ Tarif	Rp. 120.000 per tiang
5	Produk Pelayanan	Penerbitan rekomendasi teknis Penempatan jaringan Utilitas
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: - Datang Langsung Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). - Surat Alamat: Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. - Call Centre: 0816333484 - Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id - Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id - Instagram: @dsdabmbk - Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan; - Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: - Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. - Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. - Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu

		permasalahan. d. Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. e. Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. f. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Pokok-Pokok Agraria; Undang- 2. Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 1960 Tentang Larangan Pemakaian Tanah Tanpa Ijin yang Berhak atau Kuasanya; Undang- 3. Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan; Undang- 4. Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan; Undang- 5. Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Jasa Konstruksi; Peraturan 6. Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2006 Tentang Jalan; 7. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian - Bagian Jalan; 8. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Jalan Kota; 9. Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Kota Tangerang Selatan; 10. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 1 Tahun 2025 Tentang Retribusi Daerah
2	Kompetensi Pelaksana	1. Sertifikasi Kompetensi Pelaksana Lapangan Pekerjaan Jalan 2. Mengetahui Kewenangan Jalan
3	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
4	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana & Prasarana Kantor/Ruang Pelayanan: 1. Ruang Layanan Dilengkapi Dengan AC Dan CCTV. 2. Kursi, Meja Dan Televisi Di Ruang Layanan. 3. Kursi Layanan Prioritas.

		- Komputer, Scanner, Printer. - Meja Informasi. - Ruang Konsultasi Dan Pengaduan. - Toilet Umum. - Kursi Roda Untuk Penyandang Disabilitas. - Musholla. - Area Parkir. - Pojok Baca. - Elevator. - Ruang Kesehatan. Sarana & Prasarana Lapangan: - Alat Ukur (Meteran dorong dan Tarik) - Dokumentasi menggunakan Handpone
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6	Jaminan Pelayanan	- Telah ditetapkan maklumat pelayanan. - Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor:100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Telah tersedianya petugas keamanan/security. - Tersedianya kamera keamanan CCTV. - Terdapat petugas yang telah tersertifikasi K3 Konstruksi dengan jenjang minimal pelaksana.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut: - Survei Kepuasan Masyarakat. - Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. - Penyusunan Dokumen Laporan Pengelolaan Pengaduan. - Penyusunan Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

5. Standar Pelayanan Perjanjian Sewa Jalan Simpang Tidak Sebidang.

Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Surat Permohonan lengkap dengan nama, jabatan tanda tangan dan cap Perusahaan bermaterai Rp. 10.000 yang ditujukan kepada Kepala Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konatruksi Kota Tangerang Selatan - Identitas Pemohon (KTP dan NPWP) - Surat Pernyataan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) bermaterai Rp. 10.000 - Surat Pernyataan Kesanggupan untuk memperbaiki sarana dan prasarana akibat pelaksanaan pekerjaan bermaterai Rp. 10.000 - Surat Pernyataan Keabsahan Dokumen dan Data diatas bermaterai Rp. 10.000

		6. Akta Pendirian Perusahaan (Jika berbentuk PT/CV beserta pengesahannya) 7. Profil Perusahaan/Company profil 8. Izi Usaha Jasa Konstruksi Pelaksana Pekerjaan 9. Sertifikat Badan Usaha (SBU) yang diberikan oleh Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (LPJK) 10. Nomor Induk Berusaha (NIB) 11. Gambar Teknis dan Jadwal waktu perencanaan pelaksanaan pekerjaan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang langsung ke Kantor Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan 2. Menyerahkan Dokumen Permohonan Izin Jalan Simping Tidak Sebidang kepada petugas 3. Petugas verifikasi kelengkapan berkas 4. Menentukan jadwal survey lapangan setelah surat permohonan Izin Jalan Simping Tidak Sebidang yang sudah ada disposisi dari Kepala Dinas DSDABMBK 5. Melaksanakan Ekspose hasil survey lapangan 6. Membuat Surat Ketetapan Retribusi (SKRD) 7. Pemohon membayar Retribusi dan melampirkan Bukti Setor Bayar kepada petugas 8. Penerbitan Perjanjian Sewa Jalan Simping Tidak Sebidang
3	Jangka Waktu Pelayanan	14 Hari Kerja
4	Biaya/ Tarif	Rp. 50.00.000 per meter dengan jangka waktu sewa per tahun
5	Produk Pelayanan	Penerbitan Perjanjian Sewa Jalan Simping Tidak Sebidang
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: - Datang Langsung Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). - Surat Alamat: Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. - Call Centre: 0816333484 - Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id - Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id - Instagram: @dsdabmbk - Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-

		kotatangerang-selatan; 2. Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: a. Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. b. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. c. Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. d. Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. e. Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. f. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/ Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/ Daerah; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Barang Milik Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 8 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah; 4. Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Tata Cara Sewa Barang Milik Daerah; 5. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 1 Tahun 2025 Tentang Retribusi Daerah 6. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 1 Tahun 2025 Tentang Retribusi Daerah
2	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas memiliki sertifikat Kompetensi Pelaksana Lapangan Pekerjaan Jalan 2. Memahami Kewenangan Jalan

3	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
4	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana & Prasarana Kantor/Ruang Pelayanan: 1. Ruang Layanan Dilengkapi Dengan AC Dan CCTV. 2. Kursi, Meja Dan Televisi Di Ruang Layanan. 3. Kursi Layanan Prioritas. 4. Komputer, Scanner, Printer. 5. Meja Informasi. 6. Ruang Konsultasi Dan Pengaduan. 7. Toilet Umum. 8. Kursi Roda Untuk Penyandang Disabilitas. 9. Musholla. 10. Area Parkir. 11. Pojok Baca. 12. Elevator. 13. Ruang Kesehatan. Sarana & Prasarana Lapangan: 1. Alat Ukur (Meteran dorong dan Tarik) 2. Dokumentasi menggunakan Handpone
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Telah ditetapkan maklumat pelayanan. 2. Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor:100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Telah tersedianya petugas keamanan/security. 2. Tersedianya kamera keamanan CCTV. 3. Terdapat petugas yang telah tersertifikasi K3 Konstruksi dengan jenjang minimal pelaksana.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut: 1. Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2. Penyusunan Dokumen Laporan Pengelolaan Pengaduan. 3. Penyusunan Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

6. Standar Pelayanan Perjanjian Sewa Pemanfaatan Tanah Milik Pemerintah Pada Ruang Manfaat Jalan (Reklame Permanen).

Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat Permohonan Izin Pemanfaatan Tanah Milik Pemerintah Pada Ruang Manfaat Jalan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konatruksi Kota Tangerang Selatan 2. Identitas Pemohon (KTP dan NPWP) 3. Gambar Teknis Rencana Pembangunan Reklame 4. Akta Pendirian Perusahaan (Jika berbentuk PT/CV

		beserta pengesahannya) 5. Nomor Induk Berusaha (NIB) 6. Melampirkan Izin Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang langsung ke Kantor Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan 2. Menyerahkan Dokumen Permohonan Pemanfaatan Tanah Milik Pemerintah Pada Ruang Manfaat Jalan kepada petugas 3. Petugas verifikasi kelengkapan berkas 4. Menentukan jadwal survey lapangan setelah surat permohonan izin Pemanfaatan Tanah Milik Pemerintah Pada Ruang Manfaat Jalan sudah ada disposisi dari Kepala Dinas DSDABMBK 5. Membuat Surat Ketetapan Retribusi (SKRD) 6. Pemohon membayar Retribusi dan melampirkan Bukti Setor Bayar kepada petugas 7. Penerbitan Perjanjian Sewa Pemanfaatan Tanah Milik Pemerintah Pada Ruang Manfaat Jalan
3	Jangka Waktu Pelayanan	14 Hari Kerja
4	Biaya/ Tarif	Rp. 1.000.000,00 (satu juta Rupiah) per meter persegi dan jangka sewa per tahun
5	Produk Pelayanan	Perjanjian Sewa Pemanfaatan Tanah Milik Pemerintah Pada Ruang Manfaat Jalan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: a. Datang Langsung Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). b. Surat Alamat: Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. c. Call Centre: 0816333484 d. Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id e. Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id f. Instagram: @dsdabmbk g. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan; 2. Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: a. Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia.

		b. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. c. Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. d. Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. e. Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. f. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/ Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/ Daerah; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Barang Milik Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 8 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah; 4. Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Tata Cara Sewa Barang Milik Daerah; 5. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 1 Tahun 2025 Tentang Retribusi Daerah 6. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 1 Tahun 2025 Tentang Retribusi Daerah
2	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas memiliki Sertifikat Kompetensi Pelaksana Lapangan Pekerjaan Jalan 2. Memahami Status Kewenangan Jalan
3	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
4	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana & Prasarana Kantor/Ruang Pelayanan: 1. Ruang Layanan Dilengkapi Dengan AC Dan CCTV. 2. Kursi, Meja Dan Televisi Di Ruang Layanan. 3. Kursi Layanan Prioritas. 4. Komputer, Scanner, Printer. 5. Meja Informasi.

		6. Ruang Konsultasi Dan Pengaduan. 7. Toilet Umum. 8. Kursi Roda Untuk Penyandang Disabilitas. 9. Musholla. 10. Area Parkir. 11. Pojok Baca. 12. Elevator. 13. Ruang Kesehatan. Sarana & Prasarana Lapangan: 1. Alat Ukur (Meteran dorong dan Tarik) 2. Dokumentasi menggunakan Handpone
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Telah ditetapkan maklumat pelayanan. 2. Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor: 100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Telah tersedianya petugas keamanan/security. 2. Tersedianya kamera keamanan CCTV. 3. Terdapat petugas yang telah tersertifikasi K3 Konstruksi dengan jenjang minimal pelaksana.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut: 1. Survei Kepuasan Masyarakat. 2. Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 3. Penyusunan Dokumen Laporan Pengelolaan Pengaduan. 4. Penyusunan Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

BIDANG DRAINASE DAN PEDESTRIAN

1. Standar Pelayanan Pelaksanaan Pemeliharaan Drainase dan Pedestrian.

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Laporan Pengaduan/ Usulan masyarakat dan/atau 2. Laporan hasil survey atau pemantauan satuan tugas (satgas) pemeliharaan drainase rutin.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemeriksaan kondisi drainase & pedestrian. 2. Petugas melaksanakan survey kondisi drainase & pedestrian dan mencatat tingkat kerusakan. 3. Penyusunan dokumen rencana pemeliharaan. 4. Berdasarkan hasil survey disusun dokumen perencanaan pemeliharaan berupa kebutuhan pengadaan material bahan dan kebutuhan pelaksana pemeliharaan. 5. Pengadaan kebutuhan pemeliharaan. 6. Pelaksanaan pengadaan kebutuhan pemeliharaan berdasarkan rencana pemeliharaan yang dilaksanakan dengan metode e-purchasing. 7. Pelaksanaan pemeliharaan. 8. Pengerjaan pemeliharaan yang dilaksanakan berdasarkan dokumen perencanaan dan diawasi oleh pengawas lapangan dan PPTK. 9. Pemeriksaan bersama hasil pemeliharaan. 10. Pelaksanaan pemeriksaan yang dilakukan oleh tim pemeriksa internal dan dilanjutkan dengan penyusunan laporan hasil pekerjaan yang disusun oleh pelaksana.
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 (Tiga Puluh) Hari Kalender
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Hasil Pemeliharaan Drainase & Pedestrian.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: h. Datang Langsung Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong).

		i. Surat Alamat: Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. j. Call Centre: 0816333484 k. Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id l. Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id m. Instagram: @dsdabmbk n. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan; 2. Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: a. Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. b. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. c. Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. d. Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. e. Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. f. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri PU Nomor 12/PRT/M/2014 tentang Penyelenggaraan Sistem Drainase Perkotaan 2. Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 49 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Sistem Drainase Perkotaan
2	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Sertifikat Kompetensi Terkait Petugas K3 Konstruksi 2. Memiliki Sertifikat Kompetensi Terkait Mandor
3	Pengawasan	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan

	Internal	langsung hingga Kepala Dinas.
4	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana & Prasarana Kantor/Ruang Pelayanan: 1. Ruang Layanan Dilengkapi Dengan AC Dan CCTV. 2. Kursi, Meja Dan Televisi Di Ruang Layanan. 3. Kursi Layanan Prioritas. 4. Komputer, Scanner, Printer. 5. Meja Informasi. 6. Ruang Konsultasi Dan Pengaduan. 7. Toilet Umum. 8. Kursi Roda Untuk Penyandang Disabilitas. 9. Musholla. 10. Area Parkir. 11. Pojok Baca. 12. Elevator. 13. Ruang Kesehatan. Sarana & Prasarana Lapangan: 1. Formulir inspeksi saluran drainase 2. Kamera handphone 3. Rambu Keselamatan Kerja 4. Kendaraan, yang memenuhi persyaratan laik pakai 5. Alat ukur 6. Alat Berat berupa <i>Crane, Breaker</i> dan <i>Dump Truck</i> 7. Alat penunjang pekerjaan berupa cangkul, belincong, sekop, garuk, pahat besi, dan lain-lain
5	Jumlah Pelaksana	10 (orang)
6	Jaminan Pelayanan	1. Telah ditetapkan maklumat pelayanan. 2. Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor: 100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Telah tersedianya petugas keamanan/security. 2. Tersedianya kamera keamanan CCTV. 3. Terdapat petugas yang telah tersertifikasi K3 Konstruksi dengan jenjang minimal pelaksana.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut: 1. Survei Kepuasan Masyarakat. 2. Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 3. Penyusunan Dokumen Laporan Pengelolaan Pengaduan. 4. Penyusunan Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

BIDANG SUMBER DAYA AIR

1. Standar Pelayanan Surat Keterangan Penataan Sumber Daya Air.

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan ditujukan kepada Kepala Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan; 2. Fotokopi KTP pemohon beserta Nomor yang bisa dihubungi; 3. Surat kuasa apabila diwakilkan dan bermaterai asli 10.000 serta Foto Copy KTP; 4. Melampirkan Surat keterangan rencana kota (KRK) Kota Tangerang Selatan; 5. Pra Site Plan/Rencana Tapak. 6. Bukti Kepemilikan Lahan/surat perjanjian sewa apabila bukan milik sendiri; 7. Surat Izin Lingkungan dari warga sekitar pembangunan diketahui dan ditandatangani oleh warga, RT, RW, Lurah dan Camat setempat; 8. Gambar Topografi; 9. Kajian Drainase apabila dibutuhkan dari konsultan dengan keahlian sumber daya air yg berbadan hukum serta melampirkan profil perusahaan;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelaksanaan Survei Permohonan. Pemohon menyusun dan menyerahkan berkas permohonan dan diperiksa oleh petugas, apabila permohonan telah memenuhi syarat maka petugas melaksanakan survei lokasi permohonan. 2. Ekspose Kajian Penataan Sumber Daya Air. Apabila hasil survei menyatakan bahwa permohonan membutuhkan dokumen kajian penataan sumber daya air maka menginstruksikan penyerahan dokumen kajian penataan sumber daya air dan menginformasikan kepada pemohon untuk melaksanakan ekspose dokumen kajian penataan sumber daya air serta melaksanakan kegiatan ekspose kajian sesuai dengan kesepakatan koordinasi. 3. Penerbitan Surat Keterangan Penataan Sumber Daya Air. Apabila hasil ekspose telah disepakati maka petugas menyusun perhitungan teknis, surat keterangan penataan sumber daya air dan mendistribusikan draft surat pernyataan kepada pemohon.

		4. Penyerahan Surat Keterangan. Pemohon menyerahkan surat pernyataan yang sudah ditandatangani dan diperiksa oleh petugas, apabila surat pernyataan telah sesuai maka petugas menyerahkan surat keterangan penataan sumber daya air.
3	Jangka Waktu Pelayanan	14 Hari Kerja apabila tidak terdapat ekspose lanjutan.
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/tariff
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Penataan Sumber Daya Air.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: o. Datang Langsung Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). p. Surat Alamat: Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. q. Call Centre: 0816333484 r. Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id s. Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id t. Instagram: @dsdabmbk u. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan; 2. Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: g. Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. h. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. i. Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. j. Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa

		dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. k. Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. l. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang- Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang 2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1982 tentang Tata Pengaturan Air; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 1991 tentang Sungai; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2008 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2017 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2008 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional terkait penerapan prinsip <i>zero delta Q</i>; 6. Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pemanfaatan Air Hujan; 7. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 11/PRT/M/2014 tentang Pengelolaan Air Hujan pada Bangunan Gedung dan Persilnya; 8. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 12/PRT/M/2014 tentang Penyelenggaraan Sistem Drainase Perkotaan; 9. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 28/PRT/M/2015 tentang Penetapan Garis Sempadan Sungai dan Garis Sempadan Danau; 10. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 03 Tahun 2023 tentang Bangunan Gedung; 11. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 09 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Tangerang Selatan Tahun 2011 - 2031; 12. Peraturan Walikota Kota Tangerang Selatan Nomor 23 Tahun 2022 tentang Perencanaan Pembangunan Serta Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum Perumahan Skala Kecil Mandiri; 13. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 11/PRT/M/2014 tentang Pengelolaan Air Hujan pada Bangunan Gedung dan Persilnya; 14. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik

		Indonesia Nomor 12/PRT/M/2014 tentang Penyelenggaraan Sistem Drainase Perkotaan;
2	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas memiliki sertifikat Juru Ukur (Surveyor) Level 2; 2. Petugas memiliki sertifikat K3 Konstruksi.
3	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
4	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana & Prasarana Kantor/Ruang Pelayanan: 1. Ruang Layanan Dilengkapi Dengan AC Dan CCTV. 2. Kursi, Meja Dan Televisi Di Ruang Layanan. 3. Kursi Layanan Prioritas. 4. Komputer, Scanner, Printer. 5. Meja Informasi. 6. Ruang Konsultasi Dan Pengaduan. 7. Toilet Umum. 8. Kursi Roda Untuk Penyandang Disabilitas. 9. Musholla. 10. Area Parkir. 11. Pojok Baca. 12. Elevator. 13. Ruang Kesehatan. Sarana & Prasarana Lapangan: 1. Komputer 2. Printer 3. Meteran 5 meter 4. Alat GPS Geodetic Tipe Leica 5. Sepatu Safety Shoes
5	Jumlah Pelaksana	20 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Telah ditetapkan maklumat pelayanan. 2. Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor: 100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Telah tersedianya petugas keamanan/security. 2. Tersedianya kamera keamanan CCTV. 3. Terdapat petugas yang telah tersertifikasi K3 Konstruksi dengan jenjang minimal pelaksana.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut: 1. Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2. Penyusunan Dokumen Laporan Pengelolaan Pengaduan. 3. Penyusunan Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

2. Standar Pelayanan Pembinaan Dan Pemberdayaan Kelembagaan Pengelolaan Sumber Daya Air.

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Kontak aktif, telepon / email. 2. Surat permohonan. 3. Lokasi dan dokumentasi penanganan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penyusunan SK Tim Pembinaan. SK tim disusun melalui instruksi kepala bidang yang ditandatangani oleh kepala dinas, SK tim berlaku selama satu tahun anggaran. 2. Persiapan Pelaksanaan Pembinaan. Pelaksanaan persiapan berupa pelaksanaan koordinasi peserta, lokasi pelaksanaan kegiatan dan narasumber, persiapan juga termasuk penyusunan dokumen yang terdiri dari: a. Surat Undangan. b. KAK, RUP, dan draft sambutan. c. Daftar hadir. d. Susunan acara e. Honorarium. f. Draft kontrak katalog APD. 3. Pelaksanaan Pembinaan. Pelaksanaan pembinaan diawali dengan briefing internal panitia pelaksana dan dilanjutkan dengan persiapan lokasi kegiatan sesuai dengan kebutuhan. Acara dilaksanakan sesuai dengan susunan acara dan didokumentasikan secara keseluruhan dalam laporan pertanggungjawaban.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Menyesuaikan kalender program kerja tahunan Dinas (1 hari kerja).
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	1. Peta zona banjir update 2. Materi dan Notulensi kegiatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: a. Datang Langsung Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). b. Surat Alamat: Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. c. Call Centre: 0816333484 d. Email:

		info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id e. Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id f. Instagram: @dsdabmbk g. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan; 2. Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: a. Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. b. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. c. Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. d. Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. e. Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. f. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 32 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1990 tentang Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistemnya. 2. Undang-undang No. 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air. 3. Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Sumber Daya Air. 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. 5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan. 6. Peraturan Daerah (Perda) Kota Tangerang Selatan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah. 7. Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor

		15 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi.
2	Kompetensi Pelaksana	- Memahami peraturan perundang-undangan di bidang sumber daya air - Memiliki pengetahuan Teknis di bidang sumber daya air - Memahami tata kelola dan kelembagaan pengelolaan sumber daya air
3	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
4	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana & Prasarana Kantor/Ruang Pelayanan: - Ruang Layanan Dilengkapi Dengan AC Dan CCTV. - Kursi, Meja Dan Televisi Di Ruang Layanan. - Kursi Layanan Prioritas. - Komputer, Scanner, Printer. - Meja Informasi. - Ruang Konsultasi Dan Pengaduan. - Toilet Umum. - Kursi Roda Untuk Penyandang Disabilitas. - Musholla. - Area Parkir. - Pojok Baca. - Elevator. - Ruang Kesehatan. Sarana & Prasarana Lapangan: - Komputer - Printer - Proyektor - Jaringan internet - Akun zoom meeting
5	Jumlah Pelaksana	7 Orang
6	Jaminan Pelayanan	- Telah ditetapkan maklumat pelayanan. - Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor: 100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Telah tersedianya petugas keamanan/security. - Tersedianya kamera keamanan CCTV. - Terdapat petugas yang telah tersertifikasi K3 Konstruksi dengan jenjang minimal pelaksana.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut: - Survei Kepuasan Masyarakat. - Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. - Penyusunan Dokumen Laporan Pengelolaan

		Pengaduan. 4. Penyusunan Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
--	--	---

3. Standar Pelayanan Pemeliharaan Sumber Daya Air..

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Hasil survei pemeriksaan kondisi prasarana sumber daya air. 2. Laporan kebutuhan pemeliharaan prasarana sumber daya air. 3. Dokumen rencana pemeliharaan. 4. Laporan hasil pelaksanaan pemeliharaan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	6. Pemeriksaan kondisi prasarana sumber daya air. Petugas melaksanakan survey kondisi prasarana sumber daya air berdasarkan monitoring rutin dan/atau laporan Masyarakat serta mencatat tingkat kerusakan. 7. Penyusunan dokumen rencana pemeliharaan. Berdasarkan hasil survey disusun dokumen perencanaan pemeliharaan berupa skala prioritas dan rencana anggaran biaya. 8. Pengadaan kebutuhan pemeliharaan. Pelaksanaan pengadaan kebutuhan pemeliharaan berdasarkan rencana pemeliharaan yang dilaksanakan dengan metode e-purchasing. 9. Pelaksanaan pemeliharaan. Pengerjaan pemeliharaan yang dilaksanakan berdasarkan dokumen perencanaan dan diawasi oleh pengawas lapangan dan PPTK. 10. Pemeriksaan bersama hasil pemeliharaan. Pelaksanaan pemeriksaan yang dilakukan oleh tim pemeriksa internal dan dilanjutkan dengan penyusunan laporan hasil pekerjaan yang disusun oleh pelaksana.
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 Hari
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Hasil Pemeliharaan prasarana sumber daya air.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan	1. Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan

	Masukan	wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: - Datang Langsung Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). - Surat Alamat: Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. - Call Centre: 0816333484 - Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id - Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id - Instagram: @dsdabmbk - Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan; 2. Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: - Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. - Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. - Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. - Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. - Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. - Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang No. 32 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1990 tentang Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistemnya. - Undang-undang No. 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air.

		3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan. 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. 5. Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Sumber Daya Air. 6. Peraturan Daerah (Perda) Kota Tangerang Selatan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah. 7. Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 15 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi.
2	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas memiliki sertifikat K3 Konstruksi Supervisor. 2. Petugas memiliki sertifikat K3 Konstruksi Pelaksana. 3. Petugas memiliki SKK operator alat berat.
3	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
4	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana & Prasarana Kantor/Ruang Pelayanan: 1. Ruang Layanan Dilengkapi Dengan AC Dan CCTV. 2. Kursi, Meja Dan Televisi Di Ruang Layanan. 3. Kursi Layanan Prioritas. 4. Komputer, Scanner, Printer. 5. Meja Informasi. 6. Ruang Konsultasi Dan Pengaduan. 7. Toilet Umum. 8. Kursi Roda Untuk Penyandang Disabilitas. 9. Musholla. 10. Area Parkir. 11. Pojok Baca. 12. Elevator. 13. Ruang Kesehatan. Sarana & Prasarana Lapangan: 1. Kendaraan Operasional 2. Alat Berat 3. Peralatan Kerja Lapangan. 4. Media Dokumentasi
5	Jumlah Pelaksana	10 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Telah ditetapkan maklumat pelayanan. 2. Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor: 100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan	1. Telah tersedianya petugas keamanan/security. 2. Tersedianya kamera keamanan CCTV.

	dan Keselamatan Pelayanan	3. Terdapat petugas yang telah tersertifikasi K3 Konstruksi dengan jenjang minimal pelaksana.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut: 1. Survei Kepuasan Masyarakat. 2. Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 3. Penyusunan Dokumen Laporan Pengelolaan Pengaduan. 4. Penyusunan Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

BIDANG JASA KONSTRUKSI

1. Standar Pelayanan Pelatihan dan Fasilitasi Sertifikasi Jasa Konstruksi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Formulir daftar riwayat hidup. 2. Kontak aktif, telepon dan email. 3. KTP. 4. NPWP (tentatif). 5. Ijazah dan Transkrip Nilai sesuai dengan syarat ketentuan jabatan kerja yang dipilih. 6. Foto diri peserta. 7. Surat Keterangan Bekerja/Surat Referensi Bekerja. 8. Surat Pernyataan Kebenaran Data Diri. Seluruh dokumen dikirim dalam bentuk <i>soft file</i>.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penyusunan SK Tim Pelatihan dan Fasilitasi Sertifikasi. SK tim disusun melalui instruksi kepala bidang yang ditandatangani oleh kepala dinas, SK tim berlaku selama satu tahun anggaran. 2. Persiapan Pelaksanaan Pelatihan dan Fasilitasi Sertifikasi. Pelaksanaan persiapan berupa pelaksanaan koordinasi peserta, lokasi pelaksanaan kegiatan, narasumber dan LSP, persiapan juga termasuk penyusunan draft dokumen yang terdiri dari: g. Draft surat permohonan nama dan berkas kelengkapan calon peserta. h. KAK, RUP, dan draft sambutan. i. Draft daftar hadir. j. Draft susunan acara k. Draft honorarium. l. Draft kontrak katalog APD. 3. Penetapan Kebutuhan Pelaksanaan Pelatihan dan Fasilitasi Sertifikasi. Dalam tahapan ini dilaksanakan penetapan draft dokumen yang telah disusun dan juga pelaksanaan persiapan lanjutan termasuk pendistribusian undangan bagi peserta dan narasumber. 4. Pelaksanaan Pelatihan dan Fasilitasi Sertifikasi. Pelaksanaan pelatihan dan sertifikasi diawali dengan briefing internal panitia pelaksana dan dilanjutkan dengan persiapan lokasi kegiatan sesuai dengan kebutuhan. Acara dilaksanakan sesuai dengan susunan acara dan didokumentasikan secara keseluruhan dalam

		laporan pertanggungjawaban. 5. Pendistribusian Sertifikat Peserta Lulus Uji Kompetensi. Pendistribusian dilaksanakan setelah terbitnya sertifikat kompetensi yang diserahkan oleh LSP. Pendistribusian sertifikat digital dilaksanakan secara langsung melalui kontak yang tersedia sedangkan sertifikat dalam bentuk cetak diambil langsung oleh peserta pada dinas.
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 Hari Kerja
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Kompetensi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: a. Datang Langsung Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). b. Surat Alamat: Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. c. Call Centre: 0816333484 d. Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id e. Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id f. Instagram: @dsdabmbk g. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan; 2. Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: a. Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. b. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. c. Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa

		dan menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. d. Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. e. Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. f. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Jasa Konstruksi. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2020 jo Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Jasa Konstruksi. 4. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah. 5. Peraturan Daerah (Perda) Kota Tangerang Selatan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah. 6. Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 15 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi.
2	Kompetensi Pelaksana	1. Pelaksana telah mengikuti pelatihan dan sertifikasi K3 dari tingkatan pelaksana sampai dengan supervisor. 2. Pelaksana dalam urusan pengadaan telah mengikuti pelatihan dan sertifikasi barang dan jasa. 3. Pelaksana telah mengikuti pelatihan peningkatan kompetensi terkait sistem informasi jasa konstruksi. 4. Pelaksana telah memahami peraturan Ke PU-an melalui kegiatan sosialisasi peraturan ke PU-an.
3	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
4	Sarana, Prasarana dan/atau	Sarana & Prasarana Kantor/Ruang Pelayanan: 1. Ruang Layanan Dilengkapi Dengan AC Dan CCTV.

	Fasilitas	2. Kursi, Meja Dan Televisi Di Ruang Layanan. 3. Kursi Layanan Prioritas. 4. Komputer, Scanner, Printer. 5. Meja Informasi. 6. Ruang Konsultasi Dan Pengaduan. 7. Toilet Umum. 8. Kursi Roda Untuk Penyandang Disabilitas. 9. Musholla. 10. Area Parkir. 11. Pojok Baca. 12. Elevator. 13. Ruang Kesehatan. Sarana Lapangan: 1. APD Konstruksi. 2. Komputer. 3. Printer.
5	Jumlah Pelaksana	15 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Telah ditetapkan maklumat pelayanan. 2. Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor: 100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Telah tersedianya petugas keamanan/security. 2. Tersedianya kamera keamanan CCTV. 3. Terdapat petugas yang telah tersertifikasi K3 Konstruksi dengan jenjang minimal pelaksana.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut: 1. Survei Kepuasan Masyarakat. 2. Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 3. Penyusunan Dokumen Laporan Pengelolaan Pengaduan. 4. Penyusunan Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

2. Standar Pelayanan Pembinaan Jasa Konstruksi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Kontak aktif, telepon / email. 2. Surat Keterangan Penugasan. 3. Surat Undangan Acara.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penyusunan SK Tim Pembinaan. 2. SK tim disusun melalui instruksi kepala bidang yang ditandatangani oleh kepala dinas, SK tim berlaku selama satu tahun anggaran. 3. Persiapan Pelaksanaan Pembinaan. 4. Pelaksanaan persiapan berupa pelaksanaan

		koordinasi peserta, lokasi pelaksanaan kegiatan dan narasumber, persiapan juga termasuk penyusunan dokumen yang terdiri dari: - Surat Undangan. - KAK, RUP, dan draft sambutan. - Daftar hadir. - Susunan acara - Honorarium. - Draft kontrak katalog APD. 5. Pelaksanaan Pembinaan. Pelaksanaan pembinaan diawali dengan briefing internal panitia pelaksana dan dilanjutkan dengan persiapan lokasi kegiatan sesuai dengan kebutuhan. Acara dilaksanakan sesuai dengan susunan acara dan didokumentasikan secara keseluruhan dalam laporan pertanggungjawaban.
3	Jangka Waktu Pelayanan	7 Hari Kerja
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Pembinaan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: - Datang Langsung Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). - Surat Alamat: Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. - Call Centre: 0816333484 - Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id - Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id - Instagram: @dsdabmbk - Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan; - Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: - Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. - Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas

		terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. c. Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. d. Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. e. Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. f. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Jasa Konstruksi. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2020 jo Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Jasa Konstruksi. 4. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah. 5. Peraturan Daerah (Perda) Kota Tangerang Selatan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah. 6. Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 15 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi.
2	Kompetensi Pelaksana	1. Pelaksana telah mengikuti pelatihan dan sertifikasi K3 dari tingkatan pelaksana sampai dengan supervisor. 2. Pelaksana dalam urusan pengadaan telah mengikuti pelatihan dan sertifikasi barang dan jasa. 3. Pelaksana telah mengikuti pelatihan peningkatan kompetensi terkait sistem informasi jasa konstruksi. 4. Pelaksana telah memahami peraturan Ke PU-an melalui kegiatan sosialisasi peraturan ke PU-an.
3	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
4	Sarana, Prasarana	Sarana & Prasarana Kantor/Ruang Pelayanan: 1. Ruang Layanan Dilengkapi Dengan AC Dan

	dan/atau Fasilitas	CCTV. 2. Kursi, Meja Dan Televisi Di Ruang Layanan. 3. Kursi Layanan Prioritas. 4. Komputer, Scanner, Printer. 5. Meja Informasi. 6. Ruang Konsultasi Dan Pengaduan. 7. Toilet Umum. 8. Kursi Roda Untuk Penyandang Disabilitas. 9. Musholla. 10. Area Parkir. 11. Pojok Baca. 12. Elevator. 13. Ruang Kesehatan. Sarana & Prasarana Lapangan: 1. Komputer 2. Printer
5	Jumlah Pelaksana	15 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Telah ditetapkan maklumat pelayanan. 2. Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor: 100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Telah tersedianya petugas keamanan/security. 2. Tersedianya kamera keamanan CCTV. 3. Terdapat petugas yang telah tersertifikasi K3 Konstruksi dengan jenjang minimal pelaksana.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut: 1. Survei Kepuasan Masyarakat. 2. Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 3. Penyusunan Dokumen Laporan Pengelolaan Pengaduan. 4. Penyusunan Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

UPTD PEMELIHARAAN ALAT BERAT

1. Standar Pelayanan Penyewaan Alat Berat.

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	3. Formulir permohonan penyewaan alat berat. 4. Fotokopi KTP Pemohon.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3. Pemohon mengisi formulir permohonan penyewaan alat berat dan menyerahkan permohonan pada UPTD pemeliharaan alat berat. 4. Petugas memeriksa kelengkapan formulir permohonan penyewaan alat berat dan mengecek ketersediaan alat berat serta berkoordinasi dengan pemohon terkait jadwal dan ketentuan penyewaan kemudian menyusun draft berita acara penyewaan alat berat beserta SKRD. 5. Kepala UPTD memeriksa dan menandatangani draft berita acara penyewaan alat berat. 6. Petugas mendistribusikan SKRD kepada penyewa. 7. Penyewa melaksanakan pembayaran retribusi berdasarkan SKRD dan menyerahkan bukti bayar kepada petugas UPTD pemeliharaan alat berat. 8. Petugas melaksanakan pengantaran dan serah terima penyewaan alat berat melalui berita acara penyewaan. 9. Petugas berkoordinasi dengan penyewa guna pengembalian alat berat dan mendatangi lokasi penyewaan lalu mengecek kondisi alat dan melakukan serah terima pengembalian alat berat dengan berita acara serah terima pengembalian.
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 Hari Kerja (waktu tidak termasuk kebutuhan penyewa dalam melakukan pembayaran SKRD dan di luar waktu penyewaan)
4	Biaya/ Tarif	1. Alat Pengangkut. a. <i>Dump Truck</i> (5 Ton) 42.000,-per jam tidak termasuk BBM/Pelumas/ operator b. <i>Dump Truck</i> (6 Ton) 50.000,-per jam tidak termasuk BBM/Pelumas/ operator c. <i>Flatbed Truck</i> (1,5-2,5 ton) 75.000,-per jam tidak termasuk BBM/Pelumas/ operator d. <i>Flatbed Truck</i> (3-4 ton) 75.000,-per jam tidak termasuk BBM/Pelumas/ operator e. <i>Crane</i> (2,5-3 Ton) 42.000,-per jam tidak termasuk BBM/Pelumas/ operator

		f. Mobil Tangki Siram 200.000,-per hari 2. Alat Pemadatan Jalan (pemakaian paling kurang 10 jam). a. <i>Baby Roller</i> (0,8-1 Ton) 80.000,-per jam tidak termasuk BBM/ Pelumas/ operator b. <i>Vibro Roller</i> (2.5 Ton) 90.000,- per jam tidak termasuk BBM/Pelumas/ operator. c. <i>Vibro Roller</i> (4 Ton) 100.000,- per jam tidak termasuk BBM/Pelumas/ operator d. <i>Stroom Walls</i> (7-8 Ton) 80.000,-per jam tidak termasuk BBM/Pelumas/ operator e. Stamper Kodok 25.000,-per jam tidak termasuk BBM/Pelumas/operator 3. Alat Pengolahan Tanah. a. <i>Excavator Mini</i> (Ubah Komposisi Kecil-Besar) (PC45-75) 50.000,-per jam tidak termasuk BBM/Pelumas/operator b. <i>Excavator</i> (PC120) 140.000,-per jam tidak termasuk BBM/Pelumas/operator c. <i>Excavator</i> (PC200 <i>Long Arm</i>) 175.000,-per jam tidak termasuk BBM/Pelumas/operator d. <i>Ampibhious Excavator</i> 200.000,-per jam tidak termasuk BBM/Pelumas/operator 4. Alat lainnya. a. <i>Jack Hammer</i> (1440bpm) 150.000,-per hari pemakaian paling lama 8 jam b. <i>Mixer Concrete</i> 200.000,-per hari pemakaian paling lama 8 jam c. Genset (10.5KVA) 250.000,-per hari pemakaian paling lama 8 jam d. <i>Air Compressor</i> (175cfm) 100.000,-per hari pemakaian paling lama 8 jam
5	Produk Pelayanan	Penyewaan Alat Berat.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	10. Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: v. Datang Langsung Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). w. Surat Alamat: Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. x. Call Centre: 0816333484 y. Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id z. Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id aa. Instagram: @dsdabmbk bb. Sistem Pengelolaan Pengaduan

		Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan; 11. Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: m. Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. n. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. o. Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. p. Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. q. Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. r. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	13. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan. 14. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. 15. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2012 Tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja. 16. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan. 17. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: Pm 26 Tahun 2015 Tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. 18. Kepmen PU. No. 233/KPTS/1985 Tentang Pedoman Pemeliharaan Perawatan Di Lingkungan Departemen PU. 19. ISO 9001:2015, Tentang Manajemen Mutu.
2	Kompetensi Pelaksana	5. Petugas Memiliki SKK Operator Alat Berat. 6. Petugas Memiliki SKK K3 Konstruksi.
3	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.

4	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana & Prasarana Kantor/Ruang Pelayanan: 14. Ruang Layanan Dilengkapi Dengan CCTV. 15. Kursi dan Meja Ruang Layanan. 16. Komputer, Scanner, Printer. 17. Toilet Umum. 18. Area Parkir. Sarana & Prasarana Lapangan: 1. Alat Pengangkut. a. <i>Dump Truck</i> (5 Ton) b. <i>Dump Truck</i> (6 Ton) c. <i>Flatbed Truck</i> (1,5-2,5 ton) d. <i>Flatbed Truck</i> (3-4 ton) e. <i>Crane</i> (2,5-3 Ton) f. Mobil Tangki Siram 2. Alat Pemadatan Jalan (pemakaian paling kurang 10 jam). a. <i>Baby Roller</i> (0,8-1 Ton) b. <i>Vibro Roller</i> (2.5 Ton) c. <i>Vibro Roller</i> (4 Ton) d. <i>Stroom Walls</i> (7-8 Ton) e. Stamper Kodok 3. Alat Pengolahan Tanah. a. <i>Excavator Mini</i> b. <i>Excavator</i> (PC120) c. <i>Excavator</i> (PC200 Long Arm) d. <i>Ampibhious Excavator</i> 4. Alat lainnya. a. <i>Jack Hammer</i> (1440bpm) b. <i>Mixer Concrete</i> c. Genset (10.5KVA) d. <i>Air Compressor</i> (175cfm)
5	Jumlah Pelaksana	7 Orang
6	Jaminan Pelayanan	3. Telah ditetapkan maklumat pelayanan. 4. Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor: 100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	4. Telah tersedianya petugas keamanan/security. 5. Tersedianya kamera keamanan CCTV. 6. Terdapat petugas yang telah tersertifikasi SKK alat berat. 7. Terdapat petugas yang telah tersertifikasi K3 Konstruksi dengan jenjang minimal pelaksana.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut: 5. Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 6. Penyusunan Dokumen Laporan Pengelolaan Pengaduan. 7. Penyusunan Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

2. Standar Pelayanan Peminjaman Alat Berat.

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	4. Formulir permohonan penyewaan alat berat. 5. Fotokopi KTP Pemohon.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengisi formulir permohonan peminjaman alat berat dan menyerahkan permohonan pada UPTD pemeliharaan alat berat. 2. Petugas memeriksa kelengkapan formulir permohonan peminjaman alat berat dan mengecek ketersediaan alat berat serta berkoordinasi dengan pemohon terkait jadwal dan ketentuan peminjaman kemudian menyusun draft berita acara peminjaman alat berat. 3. Petugas melaksanakan pengantaran dan serah terima peminjaman alat berat melalui berita acara penyewaan. 4. Petugas berkoordinasi dengan peminjaman guna pengembalian alat berat dan mendatangi lokasi penyewaan lalu mengecek kondisi alat dan melakukan serah terima pengembalian alat berat dengan berita acara serah terima pengembalian.
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 Hari Kerja (waktu di luar waktu peminjaman)
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Peminjaman Alat Berat.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3. Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: h. Datang Langsung Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). i. Surat Alamat: Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. j. Call Centre: 0816333484 k. Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id l. Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id m. Instagram: @dsdabmbk n. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!)

		https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan; 4. Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: g. Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. h. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. i. Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. j. Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. k. Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. l. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	8. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan. 9. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. 10. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2012 Tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja. 11. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan. 12. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: Pm 26 Tahun 2015 Tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. 13. Kepmen PU. No. 233/KPTS/1985 Tentang Pedoman Pemeliharaan Perawatan Di Lingkungan Departemen PU. 14. ISO 9001:2015, Tentang Manajemen Mutu.
2	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Memiliki SKK Operator Alat Berat. 2. Petugas Memiliki SKK K3 Konstruksi.
3	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
4	Sarana, Prasarana dan/atau	Sarana & Prasarana Kantor/Ruang Pelayanan: 1. Ruang Layanan Dilengkapi Dengan CCTV.

	Fasilitas	2. Kursi dan Meja Ruang Layanan. 3. Komputer, Scanner, Printer. 4. Toilet Umum. 5. Area Parkir. Sarana & Prasarana Lapangan: 1. Alat Pengangkut. a. <i>Dump Truck</i> (5 Ton) b. <i>Dump Truck</i> (6 Ton) c. <i>Flatbed Truck</i> (1,5-2,5 ton) d. <i>Flatbed Truck</i> (3-4 ton) e. <i>Crane</i> (2,5-3 Ton) f. Mobil Tangki Siram 2. Alat Pemadatan Jalan (pemakaian paling kurang 10 jam). a. <i>Baby Roller</i> (0,8-1 Ton) b. <i>Vibro Roller</i> (2.5 Ton) c. <i>Vibro Roller</i> (4 Ton) d. <i>Stroom Walls</i> (7-8 Ton) e. Stamper Kodok 3. Alat Pengolahan Tanah. a. <i>Excavator Mini</i> b. <i>Excavator</i> (PC120) c. <i>Excavator</i> (PC200 Long Arm) d. <i>Ampibhious Excavator</i> 4. Alat lainnya. a. <i>Jack Hammer</i> (1440bpm) b. <i>Mixer Concrete</i> c. Genset (10.5KVA) a. <i>Air Compressor</i> (175cfm)
5	Jumlah Pelaksana	5 Orang
6	Jaminan Pelayanan	3. Telah ditetapkan maklumat pelayanan. 4. Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor: 100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	4. Telah tersedianya petugas keamanan/security. 5. Tersedianya kamera keamanan CCTV. 6. Terdapat petugas yang telah tersertifikasi K3 Konstruksi dengan jenjang minimal pelaksana.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut: 5. Survei Kepuasan Masyarakat. 6. Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 7. Penyusunan Dokumen Laporan Pengelolaan Pengaduan. 8. Penyusunan Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

3. Standar Pelayanan Pemeliharaan Alat Berat.

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1. Hasil pemeriksaan kondisi alat berat (daily inspection). 2. Laporan kebutuhan pemeliharaan alat berat. 3. Dokumen rencana pemeliharaan. 4. Laporan hasil pelaksanaan pemeliharaan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemeriksaan kondisi alat berat. Petugas melaksanakan pemeriksaan rutin dan/atau pemeriksaan pengembalian alat berat serta mencatat hasil pemeriksaan kondisi alat berat. 2. Penyusunan dokumen rencana pemeliharaan. Berdasarkan hasil pemeriksaan kondisi alat berat disusun dokumen perencanaan pemeliharaan sesuai dengan kebutuhan. 3. Pelaksanaan pemeliharaan. Pelaksanaan pemeliharaan dilaksanakan berdasarkan rencana pemeliharaan yang telah disusun dan diselenggarakan dengan menggunakan metode e-purchasing. 4. Pemeriksaan hasil pemeliharaan. Pelaksanaan pemeriksaan yang dilakukan oleh tim pemeriksa internal dan dilanjutkan dengan penyusunan laporan hasil pekerjaan yang disusun oleh pelaksana.
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 Hari Kerja (waktu di luar pekerjaan teknis pemeliharaan)
4	Biaya/ Tarif	Biaya tarif menyesuaikan dengan kebutuhan pemeliharaan.
5	Produk Pelayanan	Pemeliharaan Alat Berat.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: a. Datang Langsung Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). b. Surat Alamat: Perkantoran lengkong wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. c. Call Centre: 0816333484 d. Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id e. Website:

		https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id f. Instagram: @dsdabmbk g. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan; 2. Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: a. Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. b. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. c. Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. d. Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. e. Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. f. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2012 Tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja. 4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: Pm 26 Tahun 2015 Tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. 6. Kepmen PU. No. 233/KPTS/1985 Tentang Pedoman Pemeliharaan Perawatan Di Lingkungan Departemen PU. 7. ISO 9001:2015, Tentang Manajemen Mutu.
2	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Memiliki SKK Operator Alat Berat. 2. Petugas Memiliki SKK K3 Konstruksi.

3	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas.
4	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana & Prasarana Kantor/Ruang Pelayanan: 1. Ruang Layanan Dilengkapi Dengan CCTV. 2. Kursi dan Meja Ruang Layanan. 3. Komputer, Scanner, Printer. 4. Toilet Umum. 5. Area Parkir. Sarana & Prasarana Lapangan: 1. Alat Pengangkut. a. <i>Dump Truck</i> (5 Ton) b. <i>Dump Truck</i> (6 Ton) c. <i>Flatbed Truck</i> (1,5-2,5 ton) d. <i>Flatbed Truck</i> (3-4 ton) e. <i>Crane</i> (2,5-3 Ton) f. Mobil Tangki Siram 2. Alat Pemadatan Jalan (pemakaian paling kurang 10 jam). a. <i>Baby Roller</i> (0,8-1 Ton) b. <i>Vibro Roller</i> (2.5 Ton) c. <i>Vibro Roller</i> (4 Ton) d. <i>Stroom Walls</i> (7-8 Ton) e. Stamper Kodok 3. Alat Pengolahan Tanah. a. <i>Excavator Mini</i> b. <i>Excavator</i> (PC120) c. <i>Excavator</i> (PC200 Long Arm) d. <i>Ampibhious Excavator</i> 4. Alat lainnya. a. <i>Jack Hammer</i> (1440bpm) b. <i>Mixer Concrete</i> c. Genset (10.5KVA) a. <i>Air Compressor</i> (175cfm)
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Telah ditetapkan maklumat pelayanan. 2. Telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor: 100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Telah tersedianya petugas keamanan/security. 2. Tersedianya kamera keamanan CCTV. 3. Terdapat petugas yang telah tersertifikasi SKK alat berat. 4. Terdapat petugas yang telah tersertifikasi K3 Konstruksi dengan jenjang minimal pelaksana.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut: 1. Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2. Penyusunan Dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

UPTD Laboratorium Konstruksi

1. Pengambilan Sampel dan/atau Pengujian Laboratorium.

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	a. Permohonan pengujian b. Sampel uji (untuk permohonan pengujian yang dilaksanakan di dalam laboratorium) c. Data pengambilan sampel uji (untuk permohonan pengambilan sampel uji)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pengujian Laboratorium Konstruksi. 1. Pemohon mengisi formulir permohonan pelaksanaan pengujian laboratorium secara online maupun offline. 2. Kasubbag TU memeriksa kelengkapan formulir permohonan pelaksanaan pengujian serta mendata jenis pengujian. 3. Kepala UPTD menganalisa formulir permohonan pelaksanaan pengujian laboratorium dan menginstruksikan petugas administrasi untuk menindaklanjuti permohonan. 4. Personel administrasi menerima permohonan dari wajib retribusi lalu melakukan penginputan data wajib retribusi melalui website https://retribusipd.tangerangselatankota.go.id dan mencetak SKRD (Surat Ketetapan Retribusi Daerah) untuk ditandatangani oleh Kepala UPTD Laboratorium Konstruksi Kota Tangerang Selatan. 5. Kepala UPTD Laboratorium Konstruksi Kota Tangerang Selatan menerima dan menandatangani SKRD (Surat Ketetapan Retribusi Daerah) untuk kemudian diterbitkan. 6. Penanggung jawab Teknis menjadwalkan pelaksanaan pengujian. 7. Penyelia menyediakan kelengkapan administrasi pelaksanaan pengujian. 8. Analis/personil pengambil contoh uji melaksanakan pengujian dan menyusun laporan hasil uji dan sertifikat hasil uji. 9. Penyelia menganalisa dan memaraf laporan hasil uji dan sertifikat hasil uji. 10. Penanggungjawab Teknis memverifikasi laporan hasil uji dan sertifikat hasil uji. 11. Kepala UPTD menandatangani dan menerbitkan memverifikasi laporan hasil uji dan sertifikat hasil uji. 12. Pelaksana administrasi mengarsipkan dan mendistribusikan dokumen laporan hasil pengujian kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sertifikat Hasil Uji terbit maksimal 5 (hari) setelah penjadwalan pengujian/pengambilan sampel uji
4	Biaya/Tarif	a) Kuat tekan beton silinder : Rp. 25.000,- / sampel b) Kuat tekan beton kubus : Rp. 25.000,- / sampel c) Kuat tekan beton inti pemboran : Rp. 25.000,- / sampel d) Kuat tekan paving block : Rp. 20.000,- / sampel

		e) Pemotongan beton : Rp. 22.000,- / sampel f) Capping set : Rp. 11.500,- / sampel g) Kuat tarik baja tulangan beton : Rp. 75.000,- / sampel h) Kepadatan lapangan aspal beton (Hotmix) : Rp. 32.500,- / sampel i) Extraction : Rp. 53.000,- / sampel j) Hammer Test : Rp. 20.000,- / titik k) Pengeboran aspal beton (hotmix) : Rp. 90.000,- / titik l) Pengeboran Beton Kedalaman sampai dengan 10 cm : Rp. 75.000,- / titik m) Pengeboran Beton Kedalaman lebih dari 10 cm sampai dengan 20 cm : Rp. 100.000,- / titik n) Pengeboran Beton Kedalaman lebih dari 20 cm sampai dengan 30 cm : Rp. 150.000,- / titik o) Analisa saringan agregat halus : Rp. 30.000,- / sampel p) Analisa saringan agregat kasar : Rp. 30.000,- / sampel q) Berat jenis agregat halus : Rp. 15.000,- / sampel r) Berat jenis agregat kasar : Rp. 15.000,- / sampel
5	Produk Layanan	Sertifikat Hasil Uji
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Substansi pengaduan berupa pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (waktu/ biaya/ prosedur) atau penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam bekerja, pengaduan dapat disampaikan melalui: a. Datang Langsung a. Mengisi form pengaduan di Ruang Pelayanan Kantor DSDABMBK (Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong). b. Surat a. Alamat: Perkantoran lengkung wetan, Jl. Promoter No. 3 BSD, Kecamatan Serpong. c. Call Centre: 0816333484 d. Email: info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id e. Website: https://dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id f. Instagram: @dsdabmbk g. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kotatangerang-selatan; 2. Telah tersedia SOP tentang “Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada DSDABMBK” Nomor:000.8.3.3/166/DSDABMBK/2025 Dengan uraian sebagai berikut: a. Pemohon: Menyampaikan pengaduan melalui sarana/kanal pengaduan yang tersedia. b. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Menerima, memeriksa dan mengklasifikasi pengaduan serta mengarahkan pemohon agar menyampaikan pengaduan kepada dinas terkait apabila substansi/materi pengaduan bukan menjadi kewenangan DSDABMBK. c. Ketua Tim Pengelola Pengaduan: Memeriksa dan

		menganalisa aduan serta menginformasikan pengaduan kepada unit kerja pengampu permasalahan. d. Sekretaris Dinas / Kepala Bidang: Memeriksa dan menganalisa aduan serta menyusun solusi penanganan aduan dan melaporkan rencana tindak lanjut kepada pimpinan. e. Kepala Dinas: Menganalisa dan menyetujui rencana tindak lanjut aduan. f. Anggota Tim Penanganan Pengaduan: Mencatat dan menginformasikan rencana/hasil tindak lanjut atas aduan kepada pelapor.
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENGELOLAAN		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengawasan Penyelenggaraan Jasa Konstruksi. b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan c. Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum Nomor 15/SE/M/2019 Tentang Tata Cara Penjaminan Mutu Dan Pengendalian Mutu Pekerjaan Konstruksi.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	a. Komputer/laptop. b. Printer. c. Jaringan internet. d. Peralatan laboratorium yang telah terkalibrasi.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal SMU/ sederajat. b. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan aplikasi. c. Memiliki kemampuan mengoperasikan peralatan laboratorium. d. Memiliki kemampuan menganalisa data. e. Memiliki sertifikat sebagai teknisi uji laboratorium. f. Memahami penerapan ISO/IEC 17025:2017 dalam laboratorium.
4	Pengawasan Internal	a. Dilaksanakan secara berjenjang oleh Kepala Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi, Kepala UPTD dan Kasubbag TU. b. Dilakukan secara berkelanjutan melalui mekanisme audit internal laboratorium.
5	Jumlah Pelaksana	a. 1 orang Kepala UPTD merangkap Penanggungjawab Teknis. b. 1 orang Kasubbag TU merangkap Penanggungjawab Mutu. c. 1 orang Penyelia merangkap Personil Penerima Contoh Uji. d. 7 orang Analis merangkap Personil Pengambil Contoh Uji & Personil K3. e. 1 orang Personil Mutu.

		100.3.3/278/DSDABMBK/2026 tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan. f. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar/metode pengujian yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Tersedianya Personil K3 yang tersertifikasi agar dapat melaksanakan kegiatan preventif dari terjadinya kecelakaan kerja dengan tugas sebagai berikut: c. Menyiapkan seluruh K3 dan P3K baik untuk di laboratorium maupun untuk dilokasi pengambilan contoh uji. d. Mencatat dan melaporkan ketersediaan dan kebutuhan K3 dan P3K. e. Melaksanakan pertolongan pertama pada kecelakaan f. Mengecek pada tabung kebakaran, tabung oksigen, alarm, alat pemadam kebakaran (hidrane), ketersediaan air pada alat safety shower agar dapat digunakan sebagai mana fungsinya. g. Melaksanakan pengelolaan K3 dan P3K serta melaksanakan pengecekan K3.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan dan rapat koordinasi intern evaluasi layanan. c. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Tangerang Selatan
Pada tanggal : 2026

KEPALA
DINAS SUMBER DAYA AIR,
BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI
KOTA TANGERANG SELATAN


ROBBI CAHYADI ST.MT
NIP. 19770407 200112 1 002