



**BUPATI GRESIK  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN BUPATI GRESIK  
NOMOR 82 TAHUN 2022**

**TENTANG**

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM  
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PENGELOLAAN LIMBAH CAIR DOMESTIK PADA DINAS CIPTA KARYA,  
PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN GRESIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI GRESIK,**

- Menimbang
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan dan pengelolaan limbah cair domestik oleh Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Limbah Cair Domestik, perlu dibentuk suatu standar pelayanan minimal pada Badan Layanan Umum Daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. bahwa berdasarkan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor : 29/PRT/M/2018 tentang Standar Teknis Standar Pelayanan Minimal Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimum Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Limbah Cair Domestik pada Dinas Cipta Karya, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik;

- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
  2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6801);
  3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4502) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 5340);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
7. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor : 04/PRT/M/2017 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 456);
8. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor : 29/PRT/M/2018 tentang Standar Teknis Standar Pelayanan Minimal Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik (Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2016 Nomor 18) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik (Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2021 Nomor 24);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Air Limbah Domestik (Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2018 Nomor 9);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 13 Tahun 2018 tentang Retribusi Penyediaan dan/atau Penyedotan Kakus (Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2018 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2018 Nomor 13);
14. Peraturan Bupati Gresik Nomor 55 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Cipta Karya, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik (Berita Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2021 Nomor 55);
15. Peraturan Bupati Gresik Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Cipta Karya, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik (Berita Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2021 Nomor 61);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN LIMBAH CAIR DOMESTIK PADA DINAS CIPTA KARYA, PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN GRESIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Gresik.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Gresik.
3. Bupati adalah Bupati Gresik.
4. Dinas adalah Dinas Cipta Karya, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Cipta Karya, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik.
6. Badan Layanan Umum Daerah yang selanjutnya disebut BLUD adalah sistem yang diterapkan oleh unit pelaksana teknis dinas/badan Daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai fleksibilitas dalam pola pengelolaan keuangan sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan keuangan daerah pada umumnya.
7. Unit Pelaksana Teknis Pengelola Limbah Cair Domestik yang selanjutnya disebut UPT PLCD adalah Unit Kerja pada Dinas, yang bertanggung jawab dalam melaksanakan urusan pelayanan dan pengelolaan air limbah domestik. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal.

8. Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar Warga Negara.
9. Jenis Pelayanan Dasar adalah jenis pelayanan dalam rangka penyediaan barang dan/atau jasa kebutuhan dasar yang berhak diperoleh oleh setiap Warga Negara secara minimal.
10. Mutu Pelayanan Dasar adalah ukuran kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa kebutuhan dasar serta pemenuhannya secara minimal dalam Pelayanan Dasar sesuai standar teknis agar hidup secara layak.
11. Air Limbah Domestik adalah air limbah yang berasal dari usaha dan/atau kegiatan pemukiman, rumah makan, perkantoran, perniagaan, apartemen, dan asrama.
12. Warga Negara Indonesia yang selanjutnya disebut Warga Negara adalah orang bangsa Indonesia asli dan orang bangsa lain yang disahkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB II

### PENERAPAN SPM DALAM PENGELOLAAN LIMBAH CAIR DOMESTIK

#### Bagian Kesatu

#### SPM

#### Pasal 2

SPM Pengelolaan Air Limbah Domestik terdiri atas:

- a. Jenis Pelayanan Dasar;
- b. Mutu Pelayanan Dasar; dan
- c. Penerima Pelayanan Dasar.

#### Pasal 3

- (1) Jenis Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a adalah penyediaan pelayanan pengolahan limbah cair domestik di Daerah.
- (2) Mutu Pelayanan Dasar pengolahan Air Limbah Domestik meliputi kuantitas dan kualitas pelayanan sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria.

- (3) Penerima Pelayanan Dasar adalah rumah tangga, wilayah permukiman, perkantoran dan kawasan tertentu yang termasuk dalam wilayah administrasi Pemerintah Daerah sesuai dengan kriteria pelayanan pengelolaan.

#### Bagian Kedua

#### Penanggungjawab Kegiatan dan Pelaporan

##### Pasal 4

- (1) Perangkat Daerah yang bertanggung jawab dalam penerapan SPM pengelolaan Air Limbah Domestik adalah BLUD UPT PLCD yang berada dibawah koordinasi Dinas.
- (2) BLUD UPT PLCD sesuai dengan kewenangannya dalam penerapan dan pelaksanaan SPM menyampaikan laporan teknis tahunan hasil penerapan SPM kepada Bupati melalui Kepala Dinas.

##### Pasal 5

- (1) Penyampaian laporan penerapan SPM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai laporan penyelenggaraan pemerintahan Daerah.
- (2) Materi muatan laporan teknis tahunan hasil penerapan SPM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 paling sedikit memuat:
  - a. hasil penerapan SPM;
  - b. kendala penerapan SPM; dan
  - c. ketersediaan anggaran dalam penerapan SPM.

### BAB III

#### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

##### Pasal 6

- (1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan teknis penyelenggaraan SPM BLUD UPT PLCD dibawah koordinasi Dinas.
- (2) Pembinaan dan pengawasan teknis penyelenggaraan SPM pengelolaan Air Limbah Domestik meliputi perencanaan, pembangunan, operasional dan pemeliharaan, serta pemantauan dan evaluasi.

- (3) Penyelenggaraan SPM pada BLUD UPT PLCD sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (4) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan Daerah.

BAB IV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Gresik  
pada tanggal 22 Nopember 2022

BUPATI GRESIK,

Ttd.

FANDI AKHMAD YANI

Diundangkan di Gresik  
pada tanggal 22 Nopember 2022

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN GRESIK,

Ttd.

Ir. ACHMAD WASHIL M.R., M.T.

Pembina Utama Muda  
NIP.19661027 199803 1 001

BERITA DAERAH KABUPATEN GRESIK TAHUN 2022 NOMOR 82



LAMPIRAN

PERATURAN BUPATI GRESIK

NOMOR 82 TAHUN 2022

TENTANG PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN LIMBAH CAIR DOMESTIK PADA DINAS CIPTA KARYA, PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN GRESIK

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN LIMBAH CAIR DOMESTIK PADA DINAS CIPTA KARYA, PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN GRESIK

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Umum

Percepatan implementasi pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) bagi UPT Pengelolaan Limbah Cair Domestik (UPT PLCD) saat ini sangat tergantung pada kerjasama multistakeholder UPT air limbah itu sendiri, dimana perubahan status ini merupakan wujud komitmen Pemerintah Kabupaten Gresik dalam upaya meningkatkan keterjangkauan dan kualitas pelayanan air limbah kepada masyarakat. Perubahan status UPT PLCD menjadi BLUD PLCD mengacu kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah, dimana dalam peraturan tersebut telah memberikan arahan yang jelas mengenai tahapan dan persyaratan pelaksanaan perubahan status menjadi BLUD.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah, disebutkan bahwa persyaratan UPT yang akan menerapkan BLUD harus memenuhi 3 persyaratan, yaitu: substantif, teknis dan administratif.

Adapun persyaratan administratif yang harus dipenuhi UPT untuk menerapkan BLUD adalah sebagai berikut:

1. Surat pernyataan kesanggupan untuk meningkatkan kinerja;
2. Pola tata kelola;
3. Rencana strategis;
4. Standar pelayanan minimal;
5. Laporan keuangan atau prognosis/proyeksi keuangan; dan
6. Laporan audit terakhir atau pernyataan bersedia untuk diaudit oleh pemeriksa eksternal pemerintah.

Salah satu dokumen yang harus dipenuhi sebagai kelengkapan seperti tertuang di atas adalah dokumen Standar Pelayanan Minimal (selanjutnya disingkat SPM). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, dijelaskan kewajiban pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar oleh Pemerintah Kabupaten/Kota salah satunya adalah penyediaan pelayanan pengolahan Air Limbah Domestik. SPM yang disusun dalam dokumen ini adalah bagian dari pemenuhan urusan wajib Pemerintah Kabupaten Gresik dalam pelayanan air limbah domestik, yang disesuaikan dengan ketugasan yang diemban oleh UPT PLCD Kabupaten Gresik yaitu melaksanakan tugas Teknis Operasional Pelayanan Air Limbah Domestik di Kabupaten Gresik. SPM ini memuat batasan minimal jenis, mutu dan penerima layanan dasar air limbah domestik diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor : 29/PRT/M/2018 tentang Standar Teknis Standar Pelayanan Minimal Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang dapat dilaksanakan oleh UPT PLCD Kabupaten Gresik.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Penyusunan SPM

### 1.2.1 Maksud

Penyusunan Standar Pelayanan Minimal ini dimaksudkan guna memberikan pelayanan atau kegiatan minimal yang harus dilakukan BLUD UPT PLCD sebagai tolak ukur kinerja dalam menentukan capaian jenis dan mutu pelayanan air limbah domestik di Kabupaten Gresik.

### 1.2.2 Tujuan

Tujuan penyusunan Standar Pelayanan Minimum BLUD PLCD adalah:

1. Terlaksananya peningkatan kesehatan masyarakat dan lingkungan melalui pelayanan air limbah domestik yang prima; dan
2. Terlaksananya kegiatan peningkatan mutu pelayanan yang berkelanjutan yang sesuai standar dan tetap mengedepankan kemudahan aksesibilitas masyarakat.

## 1.3 Dasar Hukum

Dasar Hukum pengaturan SPM adalah:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor : 29/PRT/M/2018 tentang Standar Teknis Standar Pelayanan Minimal Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;

4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;
5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor : 04/PRT/M/2017 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik sebagaimana telah diubah beberap kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 13 Tahun 2018 tentang Retribusi Penyediaan dan/atau Penyedotan Kakus; dan
8. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 8 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Air Limbah Domestik.

#### 1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan dokumen SPM BLUD UPT PLCD Kabupaten Gresik ini terdiri atas :

- BAB I : Pendahuluan terdiri atas Latar belakang, Maksud dan Tujuan, Pengertian, Dasar Hukum, Sistematika Penulisan.
- BAB II : Standar Pelayanan Minimal BLUD PLCD Kabupaten Gresik, berisi uraian tentang Jenis Pelayanan, Mutu Pelayanan, Penerima Pelayanan, Penerapan SPM, dan Uraian Indikator Dan Formula Pengukuran SPM.
- BAB III : Rencana Pencapaian SPM BLUD PLCD Kabupaten Gresik, berisi uraian tentang Rencana Pencapaian Indikator dan Strategi Pencapaian berdasarkan Rencana Strategis.
- Bab IV : Sistem Akuntabilitas Kinerja.
- Bab V : Penutup.

## BAB II STANDAR PELAYANAN MINIMAL

### 2.1 JENIS PELAYANAN BLUD PLCD KABUPATEN GRESIK

Jenis pelayanan dasar air limbah domestik yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan melalui 2 (dua) cara yang terdiri dari Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Setempat (SPALD-S) dan Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Terpusat (SPALD-T).

#### A. Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Setempat (SPALD-S)

Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Setempat terdiri dari komponen sebagai berikut:

1. Sub-sistem pengolahan setempat  
Penyediaan pelayanan untuk sub-sistem pengolahan setempat berupa pengadaan unit pengolahan setempat (tangki *septic* standar SNI).
2. Sub-sistem pengangkutan  
Sub-sistem pengangkutan merupakan sarana untuk memindahkan lumpur tinja dari sub-sistem pengolahan setempat ke sub-sistem pengolahan lumpur tinja. Penyediaan pelayanan pengolahan air limbah domestik untuk sub-sistem pengangkutan berupa Penyediaan jasa layanan penyedotan dan pengangkutan lumpur tinja.
3. Sub-sistem pengolahan lumpur tinja  
Sub-sistem pengolahan lumpur tinja berfungsi untuk mengolah lumpur tinja yang masuk ke dalam IPLT. Sub-sistem pengolahan lumpur tinja terdiri dari pengolahan fisik, pengolahan biologis, dan/atau pengolahan kimia. Penyediaan pelayanan untuk sub-sistem pengolahan lumpur tinja berupa pengolahan Lumpur Tinja.

#### B. Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Terpusat (SPALD-T)

Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Terpusat terdiri dari komponen sebagai berikut :

1. Sub-sistem pelayanan (sambungan rumah)  
Merupakan prasarana dan sarana untuk menyalurkan air limbah domestik dari sumber melalui perpipaan ke sub- sistem pengumpulan. Penyediaan pelayanan untuk sub-sistem pelayanan berupa pelayanan pemasangan sambungan rumah.
2. Sub-sistem pengumpulan  
Merupakan prasarana dan sarana untuk menyalurkan air limbah domestik melalui perpipaan dari Sub-sistem Pelayanan ke sub-sistem pengolahan terpusat. Penyediaan pelayanan untuk sub-sistem pengumpulan terdiri dari pemeliharaan pipa retikulasi, pipa induk, dan prasarana dan sarana pelengkap.

### 3. Sub-sistem pengolahan terpusat

Penyediaan pelayanan untuk sub-sistem pengolahan terpusat berupa prasarana dan sarana untuk mengolah air limbah domestik yang dialirkan dari sumber melalui sub-sistem pelayanan dan sub-sistem pengumpulan. Penyediaan pelayanan untuk sub-sistem pengolahan terpusat berupa pengoperasian prasarana dan sarana untuk mengolah air limbah domestik.

Penentuan jenis pelayanan yang akan dilaksanakan oleh BLUD PLCD mengacu pada mandat yang diberikan oleh Dinas CKPKP seperti yang tertuang dalam Peraturan Bupati terkait tugas dan fungsi pelayanan air limbah domestik.

Berdasarkan Peraturan Bupati Gresik Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Cipta Karya, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik, UPT PLCD mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan teknis operasional pengelolaan limbah cair domestik.

Dengan demikian jenis pelayanan yang disediakan oleh UPT PLCD adalah sebagai berikut:

- A. Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Sistem Setempat (SPALDS)
  1. Penyediaan tangki septic standar SNI;
  2. Penyediaan jasa layanan penyedotan dan pengangkutan air limbah domestik; dan
  3. Penyediaan pelayanan pengolahan air limbah domestik.
- B. Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Sistem Terpusat (SPALDT)
  1. Pemasangan sambungan rumah;
  2. Pemeliharaan jaringan perpipaan, prasarana dan sarana pelengkap; dan
  3. Pemeliharaan IPAL.
- C. Jasa Usaha Lain terkait Air Limbah Domestik

## 2.2 MUTU PELAYANAN BLUD UPT PLCD KABUPATEN GRESIK

### 2.2.1 Pengertian Mutu Pelayanan

1. Mutu adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati (Winston Dictionary, 1956);
2. Mutu adalah sifat yang dimiliki oleh suatu program (Donabedian, 1980);
3. Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa, yang di dalamnya terkandung sekaligus pengertian rasa aman atau pemenuhan kebutuhan para pengguna (Din ISO 8402, 1986); dan
4. Mutu adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan (Crosby, 1984).

Berdasarkan Dokumen Standar Teknis Standar Pelayanan Minimal (SPM) Sub-Sistem Air Limbah Domestik, mutu pelayanan Air Limbah Domestik harus memenuhi dari sisi kuantitas maupun dari sisi kualitas. Dengan demikian pada dokumen Standar Pelayanan Minimal yang diterapkan pada BLUD UPT PLCD, akan meliputi kuantitas pelayanan dan kualitas pelayanan.

### 2.2.2 Kuantitas Pelayanan

Kuantitas pelayanan yang akan diberikan oleh BLUD UPT PLCD Kabupaten Gresik adalah cakupan pelayanan atau banyaknya jumlah rumah yang dapat dilayani setiap tahun.

Jika diterapkan dalam Standar Pelayanan Minimal yang diterapkan pada BLUD UPT PLCD akan meningkatkan capaian pelayanan sanitasi.

Penentuan tingkat cakupan layanan (jumlah rumah yang akan dilayani) tersebut ditentukan berdasarkan pada perhitungan proyeksi cakupan pelayanan BLUD UPT PLCD yang didukung ketersediaan sarana-prasarana untuk melayani. Pada tabel berikut dapat dilihat proyeksi cakupan pelayanan BLUD UPT PLCD Kabupaten Gresik dan perhitungan kebutuhan sarana prasarana yang bersumber dari Rencana Strategis BLUD UPT PLCD Kabupaten Gresik.

Tabel 2.1 Perhitungan Proyeksi Cakupan Pelayanan BLUD PLCD Kabupaten Gresik Tahun 2020-2026

Uraian	Satuan	Tahun						
		2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Jumlah Penduduk Kabupaten Gresik	jiwa	1.311.215	1.319.661	1.328.162	1.336.718	1.345.328	1.353.994	1.362.716
Jumlah Rumah Kabupaten Gresik	rumah	327.804	329.915	332.041	334.179	336.332	338.499	340.679
Jumlah Rumah Terhuni	rumah	291.746	295.516	295.516	297.420	299.336	301.264	303.204
<b>SPALDS</b>								
Total Jumlah Rumah yang Dilayani Penyedotan	rumah	1.461	1.380	8.100	57.900	70.200	82.500	96.300
Prosentase pelayanan penyedotan lumpur tinja	%	0,54%	0,51%	2,98%	21,16%	25,49%	29,77%	34,52%
<b>SPALDT</b>								
Jumlah IPAL Permukiman	unit	134	134	134	138	142	146	150
Jumlah Rumah Dilayani	rumah	4.330	4.330	4.330	4.530	4.730	4.930	5.130
Prosentase Penduduk Dilayani IPAL Pemukiman	%	1,48	1,47%	1,47	1,52%	1,58%	1,64%	1,69%
<b>TOTAL PELAYANAN AIR LIMBAH DOMESTIK</b>								
Total Jumlah Rumah yang Dilayani UPT PLCD	rumah	5.791	5.710	12.430	62.430	74.930	87.430	101.430
Penambahan Jumlah Rumah Dilayani	rumah		-81	6.720	50.000	12.500	12.500	14.000
Cakupan Pelayanan UPT PLCD	%	2,03%	1,99%	4,44	22,68%	27,07%	31,40%	36,21%

Berdasarkan hasil proyeksi kebutuhan pelayanan air limbah domestik didapat target pelayanan air limbah domestik hingga akhir tahun 2026 adalah sebesar 36,21% dari penduduk Kabupaten Gresik yang terdiri dari:

1. 34,52% penduduk dilayani pelayanan penyedotan lumpur tinja (SPALDS); dan
2. 1,69% penduduk dilayani pelayanan air limbah terpusat (SPALDT), berupa pelayanan bagi IPAL permukiman.

Pelayanan pengelolaan air limbah domestik yang dilaksanakan oleh BLUD UPT PLCD Kabupaten Gresik saat ini adalah berupa pelayanan penyedotan lumpur tinja dan pengolahannya hingga tahun 2026 mayoritas pelayanan BLUD UPT PLCD Kabupaten Gresik adalah pelayanan SPALDS dimana sarana prasarana utama yang harus tersedia berupa truk tinja dan bangunan IPLT. Berdasarkan dokumen Rencana Strategis Bisnis BLUD UPT PLCD Kabupaten Gresik, kebutuhan sarana prasarana utama hingga akhir tahun 2026 untuk melayani 36,21% penduduk Kabupaten Gresik adalah sebanyak 107 unit truk tinja (armada Pemerintah Daerah dan Swasta) dan IPLT sebesar 445 m<sup>3</sup>/hari. Pada Tabel berikut dapat dilihat perhitungan proyeksi kebutuhan sarana prasarana utama pelayanan penyedotan lumpur tinja dan pengolahan air limbah domestik oleh BLUD PLCD Kabupaten Gresik.

Tabel 2.2 Perhitungan Kebutuhan Sarana Prasarana Pelayanan SPALD-S BLUD UPT PLCD Kabupaten Gresik Tahun 2020-2026

Uraian	Satuan	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Jumlah Penduduk Kabupaten	jiwa	1.311.215	1.319.661	1.328.162	1.336.718	1.345.328	1.353.994	1.362.716
Jumlah Rumah	rumah	291.746	293.625	295.516	297.420	299.336	301.264	303.204
<b>Pelayanan Penyedotan Rumah Tangga</b>								
Jumlah Rumah yang memiliki Septik Tank	rumah	268.406	270.135	271.875	273.626	275.389	277.163	278.948
Jumlah Rumah yang Dilayani Penyedotan oleh BLUD	rumah	1.000	1.000	2.100	3.900	5.400	6.900	9.900
Jumlah Rumah yang Dilayani Penyedotan oleh Swasta	rumah	461	380	6.000	54.000	64.800	75.600	86.400
Total Jumlah rumah yang Dilayani Penyedotan	rumah	1.461	1.380	8.100	57.900	70.200	82.500	96.300
Prosentase pelayanan penyedotan lumpur tinja	%	0,54%	0,51%	2,98%	21,16%	25,49%	29,77%	34,52%
Beban volume lumpur tinja dari kegiatan domestik	m <sup>3</sup> /hari	4,87	4,6	27	193	234	275	321
Jumlah truk tinja yang dibutuhkan pelanggan domestik	truk	2	2	9	64	78	92	107
<b>Pelayanan Penyedotan Komersial</b>								
Beban volume lumpur dari kegiatan non domestik	m <sup>3</sup> /hari	3	3	3	7	12	17	27
Jumlah truk tinja yang dibutuhkan pelanggan non domestik	truk	1	1	1	2	4	6	9
<b>Kebutuhan IPLT</b>								
Kapasitas IPLT yang dibutuhkan	m <sup>3</sup> /hari	7,9	7,6	30	200	246	292	348
Kapasitas IPLT yang tersedia	m <sup>3</sup> /hari	45	45	45	245	245	445	445
Penambahan kapasitas IPLT	m <sup>3</sup> /hari	-	-	-	200	-	200	-

Pemenuhan kebutuhan truk tinja dapat dilaksanakan melalui program kerjasama dengan mitra swasta. Sedangkan penambahan kapasitas IPLT akan dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Gresik dengan membangun IPLT di tahun 2023 kapasitas 200 m<sup>3</sup>/hari di Desa Belahan Rejo, Kecamatan Kedamean.

### 2.2.3 Kualitas Pelayanan

Dari sisi kualitas, mutu pelayanan yang akan diberikan oleh BLUD UPT PLCD Kabupaten Gresik adalah sesuai dengan visi BLUD UPT PLCD yaitu “Menjadi BLUD PLCD yang terdepan dalam pengolahan air limbah domestik yang berkualitas dan berkelanjutan di Kabupaten Gresik pada tahun 2026”.

Untuk mencapai keberhasilan visi maka ditetapkan beberapa ukuran keberhasilan visi yang dijadikan sebagai rujukan bagi standar mutu pelayanan BLUD UPT PLCD Kabupaten Gresik, yang meliputi:

1. Kemudahan (mendapatkan informasi, prosedur);
2. Keterjangkauan (pembiayaan, lokasi);
3. Kesetaraan (MBR juga dilayani);
4. Keamanan (*zero accident*); dan
5. Kepuasan (*survey* kepuasan pelanggan).

Untuk memenuhi mutu dari pelayanan tersebut diperlukan standar-standar yang menjamin kestabilan mutu pelayanan.

Standar mutu yang digunakan dalam pelayanan BLUD UPT PLCD meliputi:

1. Standar Operasional Prosedur;
2. Standar Sarana dan Prasarana yang dioperasikan;
3. Standar Kompetensi Pegawai; dan
4. Standar Biaya yang ditetapkan.

## 2.3 PENERIMA PELAYANAN BLUD UPT PLCD KABUPATEN GRESIK

Penerima pelayanan dasar air limbah domestik yaitu setiap Warga Negara yang termasuk dalam wilayah pelayanan pengolahan air limbah domestik kabupaten/kota dengan memprioritaskan pada masyarakat miskin atau tidak mampu yang berdomisili pada daerah rawan sanitasi dan dekat badan air.

Lebih spesifik lagi pelanggan UPT PLCD Kabupaten Gresik terdiri atas:

1. Seluruh Masyarakat Kabupaten Gresik;
2. Kegiatan komersial;
3. Petugas Armada Truk Tinja Swasta;
4. Masyarakat di area pelayanan; dan
5. KPP IPAL permukiman.



2.4 PENERAPAN SPM BLUD UPT PLCD KABUPATEN GRESIK

NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	TARGET KINERJA (%)	CAPAIAN (%)					
				2021	2022	2023	2024	2025	2026
1	Penyediaan Tangki Septik sesuai Standar	Ketersediaan Informasi pelayanan	100% tersedia	0% tersedia	57,10% tersedia	71,40% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia
		Kesiapan petugas	100% siap	28,60% siap	42,90% siap	57,10% siap	85,70% siap	100% siap	100% siap
		Ketersediaan tangki septik sesuai standar	75% tersedia	0% tersedia	25% tersedia	50% tersedia	50% tersedia	75% tersedia	75% tersedia
		Ketepatan waktu pelayanan pemasangan	100% tepat waktu	0% tepat waktu	14,30% tepat waktu	20% tepat waktu	33,30% tepat waktu	100% tepat waktu	100% tepat waktu
		Respon pengaduan	100% respon aktif	0% respon aktif	33,30% respon aktif	33,30% respon aktif	66,70% respon aktif	66,70% respon aktif	100% respon aktif

NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	TARGET KINERJA (%)	CAPAIAN (%)					
				2021	2022	2023	2024	2025	2026
	Penyediaan Tangki Septik sesuai Standar	Penanganan pengaduan	100%	0%	33,30%	50%	100%	100%	100%
			waktu penanganan	waktu penanganan	waktu penanganan	waktu penanganan	waktu penanganan	waktu penanganan	waktu penanganan
		Kepuasan pelanggan	90%	0%	50%	60%	70%	80%	90%
			puas	puas	puas	puas	puas	puas	puas
2	Jasa Penyedotan dan Pengangkutan ALD	Ketersediaan Informasi pelayanan	100%	57,10%	71,40%	100%	100%	100%	100%
			tersedia	tersedia	tersedia	tersedia	tersedia	tersedia	tersedia
		Kesiapan petugas pelayanan	100%	62,50%	87,50%	87,50%	100%	100%	100%
			siap	siap	siap	siap	siap	siap	siap

NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	TARGET KINERJA (%)	CAPAIAN (%)					
				2021	2022	2023	2024	2025	2026
	Jasa Penyedotan dan Pengangkutan ALD	Ketepatan waktu pelayanan penyedotan	100% tepat waktu	50% tepat waktu	50% tepat waktu	50% tepat waktu	50% tepat waktu	100% tepat waktu	100% tepat waktu
		Respon pengaduan	100% respon aktif	33,30% respon aktif	33,30% respon aktif	33,30% respon aktif	50% respon aktif	50% respon aktif	100% respon aktif
		Penanganan pengaduan	100% waktu penanganan	50% waktu penanganan	50% waktu penanganan	50% waktu penanganan	50% waktu penanganan	100% waktu penanganan	100% waktu penanganan
		Kepuasan pelanggan	90% puas	70% puas	75% puas	80% puas	85% puas	90% puas	90% puas

NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	TARGET KINERJA (%)	CAPAIAN (%)					
				2021	2022	2023	2024	2025	2026
3	Pelayanan Pengolahan ALD	Ketersediaan informasi pelayanan	100% tersedia	57,10% tersedia	71,40% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia
		Jam buka layanan	100% tepat waktu	33,30% tepat waktu	33,30% tepat waktu	66,70% tepat waktu	66,70% tepat waktu	100% tepat waktu	100% tepat waktu
		Kesiapan petugas pelayanan	100% siap	60% siap	60% siap	60% siap	100% siap	100% siap	100% siap
		Ketersediaan area parkir truk air limbah domestik	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia

NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	TARGET KINERJA (%)	CAPAIAN (%)					
				2021	2022	2023	2024	2025	2026
	Pelayanan Pengolahan ALD	Waktu tunggu bongkar truk	100% tepat waktu	30% tepat waktu	30% tepat waktu	100% tepat waktu	100% tepat waktu	100% tepat waktu	100% tepat waktu
		Waktu bongkar truk	100% tepat waktu	100% tepat waktu	100% tepat waktu	100% tepat waktu	100% tepat waktu	100% tepat waktu	100% tepat waktu
		Ketersediaan ruang tunggu pelayanan	100% tersedia	0% Tersedia	0% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia
		Ketersediaan prasarana pendukung di ruang tunggu	100% tersedia	0% tersedia	0% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia
		Kontak pengaduan	100% tersedia	83,30% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia

NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	TARGET KINERJA (%)	CAPAIAN (%)					
				2021	2022	2023	2024	2025	2026
	Pelayanan Pengolahan ALD	Respon pengaduan	100% respon aktif	33,30% respon aktif	33,30% respon aktif	66,70% respon aktif	66,70% respon aktif	66,70% respon aktif	100% respon aktif
		Penanganan pengaduan	100% waktu penanganan	100% waktu penanganan	100% waktu penanganan	100% waktu penanganan	100% waktu penanganan	100% waktu penanganan	100% waktu penanganan
		Kepuasan pelanggan	90% puas	50% puas	75% puas	80% puas	85% puas	90% puas	90% puas
4	Pelayanan Penyambungan Baru	Ketersediaan Informasi pelayanan	100% tersedia	0% tersedia	42,90% tersedia	71,40% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia
		Kesiapan petugas pelayanan	100% siap	28,60% siap	42,90% siap	57,10% siap	85,70% siap	100% siap	100% siap

NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	TARGET KINERJA (%)	CAPAIAN (%)					
				2021	2022	2023	2024	2025	2026
	Pelayanan Penyambungan Baru	Ketepatan waktu pelayanan penyambungan baru	100% tepat waktu	0% tepat waktu	14,30% tepat waktu	20% tepat waktu	33,30% tepat waktu	100% tepat waktu	100% tepat waktu
		Kontak pengaduan	100% tersedia	83,30% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia
		Respon pengaduan	100% respon aktif	0% respon aktif	33,30% respon aktif	33,30% respon aktif	50% respon aktif	50% respon aktif	100% respon aktif
		Penanganan pengaduan	100% waktu penanganan	0% waktu penanganan	33,30% waktu penanganan	66% waktu penanganan	100% waktu penanganan	100% waktu penanganan	100% waktu penanganan
		Kepuasan pelanggan	90% puas	0% puas	50% puas	60% puas	70% puas	80% puas	90% puas

NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	TARGET KINERJA (%)	CAPAIAN (%)					
				2021	2022	2023	2024	2025	2026
5	Pelayanan Pemeliharaan Jaringan perpipaan	Kontak pengaduan	100% tersedia	83,30% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia
		Respon pengaduan	100% respon aktif	33,30% respon aktif	33,30% Respon aktif	33,30% Respon aktif	50% Respon aktif	50% Respon aktif	100% Respon aktif
		Kecepatan penanganan gangguan	100% waktu penanganan	50% waktu penanganan	50% waktu penanganan	100% waktu penanganan	100% waktu penanganan	100% waktu penanganan	100% waktu penanganan
		Kepuasan pelanggan	90% puas	70% puas	75% puas	80% puas	85% puas	90% puas	90% puas
6	Pelayanan pemeliharaan IPAL	Kontak pengaduan	100% tersedia	83,30% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia
		Respon pengaduan	100% respon aktif	33% respon aktif	33% respon aktif	33% respon aktif	50% respon aktif	50% respon aktif	100% respon aktif



NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	TARGET KINERJA (%)	CAPAIAN (%)					
				2021	2022	2023	2024	2025	2026
	Pelayanan pemeliharaan IPAL	Kecepatan penanganan gangguan	100% waktu penanganan	50% waktu penanganan	50% waktu penanganan	100% waktu penanganan	100% waktu penanganan	100% waktu penanganan	100% waktu penanganan
		Kepuasan pelanggan	90% puas	70% puas	75% puas	80% puas	85% puas	90% puas	90% puas
7	Pelayanan jasa usaha lain (Servis Toilet, Salon Toilet, Penjualan Starter Bakteri, Pemasangan dan Pemeliharaan Grease Trap, Jasa Konsultasi ALD, Persewaan Toilet Portable)	Ketersediaan informasi pelayanan	100% tersedia	0% tersedia	42,90% tersedia	71,45% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia
		Kesiapan petugas	100% siap	33,30% siap	50% siap	66,70% siap	83,30% siap	100% siap	100% siap
		Ketersediaan layanan lainnya	100% tersedia	0% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia	100% tersedia
		Ketepatan waktu pelayanan lainnya	100% tepat waktu	0% tepat waktu	14,30% tepat waktu	20% tepat waktu	33,30% tepat waktu	100% tepat waktu	100% tepat waktu

NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	TARGET KINERJA (%)	CAPAIAN (%)					
				2021	2022	2023	2024	2025	2026
	Pelayanan jasa usaha lain (Servis Toilet, Salon Toilet, Penjualan Starter Bakteri, Pemasangan dan Pemeliharaan Grease Trap, Jasa Konsultansi ALD, Persewaan Toilet Portable)	Respon pengaduan	100% respon aktif	0% respon aktif	33,30% respon aktif	33,30% respon aktif	50% respon aktif	50% respon aktif	100% respon aktif
Penanganan pengaduan		100% waktu penanganan	0% waktu penanganan	33,30% waktu penanganan	50% waktu penanganan	100% waktu penanganan	100% waktu penanganan	100% waktu penanganan	
Kepuasan pelanggan		90% puas	0% puas	50% puas	60% puas	70% puas	80% puas	90% puas	

## 2.5 URAIAN INDIKATOR DAN FORMULA PENGUKURAN SPM

### 2.5.1 Pelayanan Penyediaan Tangki Septik

Judul	Ketersediaan Informasi pelayanan
Dimensi Mutu	Kejelasan informasi
Tujuan	Memberikan informasi kepada pelanggan tentang: 1) waktu pelayanan; 2) biaya pelayanan; dan 3) alamat Pengaduan pelayanan.
Definisi Operasional	1) Waktu pelayanan: Senin – Sabtu Pukul 08.00 – 16.00 WIB. 2) Biaya pelayanan: a. penyediaan tangki septik; b. pemasangan tangki septik; dan c. perawatan tangki septik. 3) Media informasi yang akan digunakan: Manual ( <i>banner, leaflet</i> , informasi secara langsung), WA, Facebook, Intagram, Google Baris, tiktok, dan Youtube. 4) Alamat Pengaduan Pelayanan yang telah tersedia: a. WA/Telp.: 081234000518 b. WebApp: <a href="http://www.goploong.id">www.goploong.id</a> c. Email: <a href="mailto:uptpal.gresik@gmail.com">uptpal.gresik@gmail.com</a> d. Facebook: Uptd Pal e. Instagram: @uptdpalgresik
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Judul	Ketersediaan Informasi pelayanan
Numerator	Jumlah media informasi yang tersedia
Denominator	Jumlah media informasi yang digunakan
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

Judul	Kesiapan petugas
Dimensi Mutu	Kompetensi petugas pelayanan
Tujuan	Memberikan pelayanan sesuai SOP

Definisi Operasional	1) Petugas mampu melaksanakan pelayanan sesuai SOP; dan 2) Parameter penilaian didasarkan atas ketersediaan SDM internal, ketersediaan SDM eksternal, pelatihan dasar pertukangan, pelatihan air limbah domestik, pelatihan bahan-bahan material, pelatihan teknis pertukangan lanjutan, serta sertifikat yang dimiliki.
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jumlah petugas pelayanan yang memiliki kompetensi
Denominator	Jumlah petugas pelayanan sesuai SOP
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

Judul	Ketersediaan tangki septik sesuai standar
Dimensi Mutu	Kualitas tangki septik
Tujuan	Menyediakan tangki septik sesuai standar
Definisi Operasional	BLUD PLCD mampu menyediakan tangki septik sesuai standar yang terdiri atas beberapa standar, meliputi: 1) Tangki septik standar aman 2) Tangki septik standar ISO 3) Tangki septik SNI 4) Tangki septik standar PUSLITBANGKIM
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jumlah tangki septik sesuai standar
Denominator	Jumlah tangki septik tersedia
Sumber data	Laporan bulanan
Target	75%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

Judul	Ketepatan waktu pelayanan pemasangan
Dimensi Mutu	Kepastian waktu
Tujuan	Memberikan pelayanan yang efektif dan memuaskan pelanggan
Definisi Operasional	1) Waktu pelayanan sesuai SOP; 2) Waktu pelayanan didasarkan pada ketersediaan SDM dan tangki septik standar, terdiri atas 7 hari pelayanan, 5 hari pelayanan, 3 hari pelayanan, dan 1 hari pelayanan.
Judul	Ketepatan waktu pelayanan pemasangan
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu pelayanan aktual
Denominator	Waktu pelayanan sesuai SOP
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100% sesuai SOP
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

Judul	Respon Pengaduan
Dimensi Mutu	Kecepatan respon terhadap pengaduan
Tujuan	Memberikan umpan balik pelayanan pengaduan secepat mungkin kepada semua pelanggan
Definisi Operasional	1) Kecepatan waktu untuk menanggapi setiap pengaduan oleh pelanggan kepada UPT sesuai SOP; dan 2) Kecepatan respon terhadap pengaduan didasarkan atas waktu kerja, antara lain 8 jam/hari, 12 jam/hari dan 24 jam/hari.
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu yang digunakan untuk merespon pelanggan
Denominator	Kecepatan respon sesuai SOP
Sumber data	Laporan Bulanan
Target	100 % sesuai SOP

Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL
Judul	Penanganan Pengaduan
Dimensi Mutu	Kecepatan pengaduan yang dapat diselesaikan oleh petugas
Tujuan	Menyelesaikan setiap pengaduan secara efektif dan efisien secara tuntas secepatnya
Definisi Operasional	1) Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pengaduan; dan 2) Waktu penanganan didasarkan pada ketersediaan SDM dan tangki septik standar, terdiri atas 3 hari waktu penanganan, 2 hari waktu penanganan, dan 1 hari waktu penanganan.
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu penanganan pengaduan yang dapat diselesaikan
Denominator	Waktu penanganan pengaduan
Sumber data	Laporan Bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

Judul	Kepuasan Pelanggan
Dimensi Mutu	Jumlah pelanggan yang puas
Tujuan	Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan
Definisi Operasional	Jumlah pelanggan yang merasa puas terhadap semua pelayanan yang diberikan oleh UPT PLCD
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jumlah pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan
Denominator	Jumlah keseluruhan pelanggan yang ada
Sumber data	Laporan bulanan
Target	90%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

#### 2.5.2 Jasa Penyedotan dan Pengangkutan ALD

Judul	Ketersediaan Informasi pelayanan
Dimensi Mutu	Kejelasan informasi
Tujuan	Memberikan informasi kepada pelanggan tentang: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Waktu pelayanan</li> <li>2) Biaya pelayanan</li> <li>3) Alamat Pengaduan pelayanan</li> </ol>

Judul	Ketersediaan Informasi pelayanan
Definisi Operasional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Waktu pelayanan : Senin – Sabtu Pukul 08.00 – 16.00</li> <li>2) Biaya pelayanan di Kabupaten Gresik sesuai Perda Retribusi Penyediaan dan atau Penyedotan Kakus No 13 Tahun 2018 : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sosial: Rp. 100.000,-/m<sup>3</sup></li> <li>b. Rumah tangga: Rp. 150.000,- /m<sup>3</sup> atau Rp. 200.000,-/ 1,5 m<sup>3</sup></li> <li>b. Niaga: Rp. 200.000/m<sup>3</sup></li> </ol> </li> <li>3) Media informasi yang akan digunakan: Manual (banner, leaflet, informasi secara langsung), WA, Facebook, Intagram, Google Baris, tiktok, Youtube.</li> <li>4) Alamat Pengaduan Pelayanan yang telah tersedia :</li> </ol>

	a. WA/Telp.: 081234000518 b. WebApp: <a href="http://www.goploong.id">www.goploong.id</a> c. Email: <a href="mailto:uptpal.gresik@gmail.com">uptpal.gresik@gmail.com</a> d. Facebook: Uptd Pal e. Instagram: @uptdpalgresik
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jumlah media informasi yang tersedia
Denominator	Jumlah media informasi yang digunakan
Sumber data	Laporan bulanan
Judul	Ketersediaan Informasi pelayanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT

Judul	Kesiapan petugas pelayanan
Dimensi Mutu	Kompetensi petugas pelayanan
Tujuan	Memberikan pelayanan sesuai SOP
Definisi Operasional	1) Petugas mampu melaksanakan pelayanan sesuai SOP 2) Parameter penilaian didasarkan atas ketersediaan SDM internal, ketersediaan SDM eksternal, pelatihan administrasi dan komunikasi pelanggan, pelatihan dasar, pelatihan air limbah domestik, pelatihan K3, pelatihan teknis lanjutan, serta sertifikasi yang dimiliki
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jumlah petugas pelayanan yang memiliki kompetensi
Denominator	Jumlah petugas pelayanan sesuai SOP
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT

Judul	Ketepatan waktu pelayanan
Dimensi Mutu	Kepastian waktu
Tujuan	Memberikan pelayanan yang efektif dan memuaskan pelanggan



Definisi Operasional	1) Waktu pelayanan sesuai SOP Pelayanan
	2) Waktu pelayanan didasarkan pada jadwal penyedotan dan ketersediaan armada serta SDM, terdiri atas 3 hari pelayanan, 2 hari pelayanan dan 1 hari pelayanan
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu pelayanan aktual
Denominator	Waktu pelayanan sesuai SOP
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100% sesuai SOP
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT

Judul	Respon Pengaduan
Dimensi Mutu	Kecepatan respon terhadap pengaduan
Tujuan	Memberikan umpan balik pelayanan pengaduan secepat mungkin kepada semua pelanggan
Definisi Operasional	1) Kecepatan waktu untuk menanggapi setiap pengaduan oleh pelanggan kepada UPT PLCD sesuai SOP 2) Kecepatan respon terhadap pengaduan didasarkan atas waktu kerja, antara lain 8 jam/hari, 12 jam/hari dan 24 jam/hari
Judul	Respon Pengaduan
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu yang digunakan untuk merespon pelanggan
Denominator	Kecepatan respon sesuai SOP
Sumber data	Laporan Bulanan
Target	100 % sesuai SOP
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT

Judul	Penanganan Pengaduan
Dimensi Mutu	Kecepatan pengaduan yang dapat diselesaikan oleh petugas

Tujuan	Menyelesaikan setiap pengaduan secara efektif dan efisien secara tuntas secepatnya
Definisi Operasional	1) Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pengaduan 2) Waktu penanganan didasarkan pada jadwal penyedotan dan ketersediaan armada serta SDM, terdiri atas 3 hari penanganan, 2 hari penanganan dan 1 hari penanganan
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
<b>Judul</b>	<b>Penanganan Pengaduan</b>
Numerator	Waktu penanganan pengaduan yang dapat diselesaikan
Denominator	Waktu penanganan pengaduan
Sumber data	Laporan Bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT
<b>Judul</b>	<b>Kepuasan Pelanggan</b>
Dimensi Mutu	Jumlah pelanggan yang puas
Tujuan	Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan
Definisi Operasional	Jumlah pelanggan yang merasa puas terhadap semua pelayanan yang diberikan oleh UPT PLCD
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jumlah pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan
Denominator	Jumlah keseluruhan pelanggan yang ada
Sumber data	Laporan bulanan
Target	90%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT

### 2.5.3 Pelayanan Pengolahan Air Limbah Domestik

<b>Judul</b>	<b>Ketersediaan Informasi pelayanan</b>
Dimensi Mutu	Kejelasan informasi

Tujuan	Memberikan informasi kepada pelanggan tentang: 1) Waktu pelayanan 2) Biaya pelayanan 3) Alamat Pengaduan pelayanan
Definisi Operasional	1) Waktu pelayanan: Senin – Sabtu Pukul 08.00 – 16.00 2) Biaya pelayanan: Pengolahan air limbah: Rp. 15.000,-/m <sup>3</sup> atau Rp. 20.000,-/1,5 m <sup>3</sup> 3) Media informasi yang akan digunakan: Manual (banner, leaflet, informasi secara langsung), WA, Facebook, Intagram, Google Baris, tiktok, Youtube. 4) Alamat Pengaduan Pelayanan yang tersedia: a. WA/Telp.: 081234000518 b. WebApp: <a href="http://www.goploong.id">www.goploong.id</a> c. Email: <a href="mailto:uftpal.gresik@gmail.com">uftpal.gresik@gmail.com</a> d. Facebook: Uptd Pal b. Instagram: @uptdpalgresik
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jumlah media informasi yang tersedia
Judul	Ketersediaan Informasi pelayanan
Denominator	Jumlah media informasi yang digunakan
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT

Judul	Jam Buka Layanan
Dimensi Mutu	Ketepatan waktu pelayanan
Tujuan	Memberikan pelayanan yang efektif dan memuaskan pelanggan pengolahan ALD
Definisi Operasional	1) Jam pelayanan sesuai SOP 2) Jam buka layanan didasarkan pada jumlah SDM serta sarana dan prasarana yang ada. Jam buka layanan terdiri atas 8 jam/hari, 16 jam/hari dan 24 jam/hari

Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jam pelayanan aktual
Denominator	Jam pelayanan sesuai SOP
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100% sesuai SOP
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT
<b>Judul</b>	<b>Kesiapan petugas pelayanan</b>
Dimensi Mutu	Kompetensi petugas pelayanan
Tujuan	Memberikan pelayanan sesuai SOP
Definisi Operasional	1) Petugas mampu melaksanakan pelayanan sesuai SOP 2) Parameter penilaian didasarkan atas ketersediaan SDM, pelatihan dasar operasional dan pemeliharaan, pelatihan air limbah domestik, pelatihan teknis lanjutan, serta sertifikasi yang dimiliki
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jumlah petugas yang memiliki kompetensi
Denominator	Jumlah petugas pelayanan sesuai SOP
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT

<b>Judul</b>	<b>Ketersediaan Area Parkir Truk Air Limbah Domestik</b>
Dimensi Mutu	Ketersediaan lahan parkir yang memadai
Tujuan	Memberikan layanan yang nyaman dan aman
Definisi Operasional	BLUD bisa menyediakan area parkir truk
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
<b>Judul</b>	<b>Ketersediaan Area Parkir Truk Air Limbah Domestik</b>
Numerator	Area parkir yang tersedia

Denominator	Jumlah truk air limbah domestik yang masuk
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT

Judul	Waktu Tunggu Bongkar Truk
Dimensi Mutu	Waktu tunggu bongkar truk tidak lama/secepat mungkin
Tujuan	Memberikan layanan yang cepat dan profesional
Definisi Operasional	1) Pelayanan sesuai dengan SOP 2) Waktu tunggu bongkar truk berkisar antara 10 – 30 menit
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu tunggu bongkar truk
Denominator	Waktu total pelayanan
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT

Judul	Waktu Bongkar Truk
Dimensi Mutu	Waktu bongkar truk tidak lama/secepat mungkin
Tujuan	Memberikan layanan yang cepat dan profesional
Definisi Operasional	1) Pelayanan sesuai dengan SOP 2) Waktu bongkar truk sekitar 15 menit
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu bongkar truk
Denominator	Waktu total pelayanan
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100%

Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT
Judul	Ketersediaan Ruang Tunggu Pelayanan
Dimensi Mutu	Tersedianya ruang tunggu pelayanan
Tujuan	Memberikan layanan yang nyaman dan aman
Definisi Operasional	BLUD bisa menyediakan ruang tunggu pelayanan
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Ruang tunggu yang tersedia

Judul	Ketersediaan prasarana pendukung di ruang tunggu
Dimensi Mutu	Tersedianya prasarana pendukung di ruang tunggu
Tujuan	Memberikan layanan yang nyaman dan aman
Definisi Operasional	BLUD bisa menyediakan prasarana pendukung di ruangtunggu
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Prasarana yang tersedia di ruang tunggu
Denominator	Jumlah pelanggan yang datang pada waktu bersamaan
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT

Judul	Kontak Pengaduan
Dimensi Mutu	Tersedianya kontak pengaduan

Tujuan	Menyediakan kontak pengaduan
Definisi Operasional	<p>1) Kontak pengaduan yang akan digunakan: sms, telepon, WA, Facebook, Intagram, tiktok</p> <p>2) Kontak Pengaduan Pelayanan yang tersedia:</p> <p>a. WA/Telp.: 081234000518</p> <p>b. WebApp: <a href="http://www.goploong.id">www.goploong.id</a></p> <p>c. Email: <a href="mailto:uftpal.gresik@gmail.com">uftpal.gresik@gmail.com</a></p> <p>d. Facebook: Uptd Pal</p> <p>e. Instagram: @uptdpalgresik</p>
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jenis kontak pengaduan yang digunakan
Denominator	Jenis kontak pengaduan yang tersedia
Sumber data	Laporan Bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT

Judul	Respon Pengaduan
Dimensi Mutu	Kecepatan respon terhadap pengaduan
Tujuan	Memberikan umpan balik pelayanan pengaduan secepat mungkin kepada semua pelanggan
Judul	Respon Pengaduan
Definisi Operasional	<p>1) Kecepatan waktu untuk menanggapi setiap pengaduan oleh pelanggan kepada UPT sesuai SOP</p> <p>2) Kecepatan respon terhadap pengaduan didasarkan atas waktu kerja, antara lain 8 jam/hari, 16 jam/hari dan 24 jam /hari.</p>
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu yang digunakan untuk merespon pelanggan
Denominator	Kecepatan respon sesuai SOP
Sumber data	Laporan Bulanan

Target	100% sesuai SOP
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT

Judul	Penanganan Pengaduan
Dimensi Mutu	Kecepatan pengaduan yang dapat diselesaikan oleh petugas
Tujuan	Menyelesaikan setiap pengaduan secara efektif dan efisien secara tuntas secepatnya
Definisi Operasional	1) Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pengaduan 2) Waktu penanganan maksimal 24 jam
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Judul	Penanganan Pengaduan
Numerator	Waktu penanganan pengaduan yang dapat diselesaikan
Denominator	Waktu penanganan pengaduan
Sumber data	Laporan Bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT

Judul	Kepuasan Pelanggan
Dimensi Mutu	Jumlah pelanggan yang puas
Tujuan	Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan
Definisi Operasional	Jumlah pelanggan yang merasa puas terhadap semua pelayanan yang diberikan oleh UPT PLCD
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jumlah pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan
Denominator	Jumlah keseluruhan pelanggan yang ada



Sumber data	Laporan bulanan
Target	90%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT

#### 2.5.4 Pelayanan Penyambungan Baru Jaringan Perpipaan

Judul	Ketersediaan Informasi pelayanan
Dimensi Mutu	Kejelasan informasi
Tujuan	Memberikan informasi kepada pelanggan tentang: 1) Waktu pelayanan 2) Biaya pelayanan 3) Alamat Pengaduan pelayanan
Definisi Operasional	1) Waktu pelayanan : Senin – Sabtu Pukul 08.00 – 16.00 2) Biaya pelayanan: 3) Media informasi yang akan digunakan: Manual (banner, leaflet, informasi secara langsung), WA, Facebook, Intagram, Google Baris, tiktok, Youtube 4) Alamat Pengaduan Pelayanan yang tersedia: a. WA/Telp.: 081234000518 b. WebApp: <a href="http://www.goploong.id">www.goploong.id</a> c. Email: <a href="mailto:uptpal.gresik@gmail.com">uptpal.gresik@gmail.com</a> d. Facebook: Uptd Pal e. Instagram: @uptdpalgresik
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jumlah media informasi yang tersedia
Denominator	Jumlah media informasi yang digunakan
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

Judul	Kesiapan petugas pelayanan
Dimensi Mutu	Kompetensi petugas pelayanan
Tujuan	Memberikan pelayanan sesuai SOP
Definisi Operasional	1) Petugas mampu melaksanakan pelayanan sesuai SOP 2) Parameter penilaian didasarkan atas ketersediaan SDM internal, ketersediaan

	SDM eksternal, pelatihan dasar pertukangan, pelatihan air limbah domestik, pelatihan bahan-bahan material, pelatihan teknis pertukangan lanjutan, serta sertifikasi yang dimiliki.
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jumlah petugas yang memiliki kompetensi
Denominator	Jumlah petugas pelayanan sesuai SOP
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

Judul	Ketepatan waktu pelayanan penyambungan baru
Dimensi Mutu	Kepastian waktu
Tujuan	Memberikan pelayanan yang efektif dan memuaskan pelanggan
Judul	Ketepatan waktu pelayanan penyambungan baru
Definisi Operasional	1) Waktu pelayanan sesuai SOP 2) Waktu pelayanan didasarkan pada ketersediaan SDM dan kondisi eksisting wilayah pelayanan, terdiri atas 7 hari pelayanan, 5 hari pelayanan, 3 hari pelayanan dan 1 hari pelayanan
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu pelayanan aktual
Denominator	Waktu pelayanan sesuai SOP
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100% sesuai SOP
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

Judul	Kontak Pengaduan
Dimensi Mutu	Tersedianya kontak pengaduan
Tujuan	Menyediakan kontak pengaduan

Definisi Operasional	<p>1) Kontak pengaduan yang akan digunakan: sms, telepon, WA, Facebook, Intagram, tiktok</p> <p>2) Kontak Pengaduan Pelayanan yang tersedia:</p> <p>a. WA/Telp.: 081234000518</p> <p>b. WebApp: <a href="http://www.goploong.id">www.goploong.id</a></p> <p>c. Email: <a href="mailto:uptpal.gresik@gmail.com">uptpal.gresik@gmail.com</a></p> <p>d. Facebook: Uptd Pal</p> <p>e. Instagram: @uptdpalgresik</p>
Judul	Kontak Pengaduan
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jenis kontak pengaduan yang digunakan
Denominator	Jenis kontak pengaduan yang tersedia
Sumber data	Laporan Bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

Judul	Respon Pengaduan
Dimensi Mutu	Kecepatan respon terhadap pengaduan
Tujuan	Memberikan umpan balik pelayanan pengaduan secepat mungkin kepada semua pelanggan
Definisi Operasional	<p>1) Kecepatan waktu untuk menanggapi setiap pengaduan oleh pelanggan kepada UPT PLCD sesuai SOP</p> <p>2) Kecepatan respon terhadap pengaduan didasarkan atas waktu kerja, antara lain 8 jam/hari, 12 jam/hari dan 24 jam/hari</p>
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu yang digunakan untuk merespon pelanggan
Denominator	Kecepatan respon sesuai SOP
Sumber data	Laporan Bulanan

Judul	Respon Pengaduan
Target	100% sesuai SOP
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

Judul	Penanganan Pengaduan
Dimensi Mutu	Kecepatan pengaduan yang dapat diselesaikan oleh petugas
Tujuan	Menyelesaikan setiap pengaduan secara efektif dan efisien secara tuntas secepatnya
Definisi Operasional	1) Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pengaduan 2) Waktu penanganan didasarkan pada ketersediaan SDM, terdiri atas 3 hari penanganan, 2 hari penanganan, dan 1 hari penanganan
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu penanganan pengaduan yang dapat diselesaikan
Denominator	Waktu penanganan pengaduan
Sumber data	Laporan Bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

Judul	Kepuasan Pelanggan
Dimensi Mutu	Jumlah pelanggan yang puas
Tujuan	Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan
Definisi Operasional	Jumlah pelanggan yang merasa puas terhadap semua pelayanan yang diberikan oleh UPT PLCD
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jumlah pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan

Denominator	Jumlah keseluruhan pelanggan yang ada
Sumber data	Laporan bulanan
Target	90%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

### 2.5.5 Pelayanan Pemeliharaan Jaringan Perpipaan

Judul	Kontak Pengaduan
Dimensi Mutu	Tersedianya kontak pengaduan
Tujuan	Menyediakan kontak pengaduan
Definisi Operasional	1) Kontak pengaduan yang akan digunakan: sms, telepon, WA, Facebook, Intagram, tiktok 2) Kontak Pengaduan Pelayanan yang tersedia: a. WA/Telp.: 081234000518 b. WebApp: <a href="http://www.goploong.id">www.goploong.id</a> c. Email: <a href="mailto:uptpal.gresik@gmail.com">uptpal.gresik@gmail.com</a> d. Facebook: Uptd Pal e. Instagram : @uptdpalgresik
Judul	Kontak Pengaduan
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jenis kontak pengaduan yang digunakan
Denominator	Jenis kontak pengaduan yang tersedia
Sumber data	Laporan Bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

Judul	Respon Pengaduan
Dimensi Mutu	Kecepatan respon terhadap pengaduan
Tujuan	Memberikan umpan balik pelayanan pengaduan secepat mungkin kepada semua pelanggan
Definisi Operasional	1) Kecepatan waktu untuk menanggapi setiap pengaduan oleh pelanggan kepada UPT PLCD sesuai SOP 2) Kecepatan respon terhadap pengaduan didasarkan atas waktu kerja, antara lain 8 jam/hari, 12 jam/hari dan 24 jam/hari

Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu yang digunakan untuk merespon pelanggan
Denominator	Kecepatan respon sesuai SOP
Sumber data	Laporan Bulanan
<b>Judul</b>	<b>Respon Pengaduan</b>
Target	100% sesuai SOP
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

<b>Judul</b>	<b>Kecepatan Penanganan Gangguan</b>
Dimensi Mutu	Gangguan yang dapat diselesaikan oleh petugas
Tujuan	Menyelesaikan setiap gangguan secara efektif dan efisien secara tuntas secepatnya
Definisi Operasional	1) Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan gangguan 2) Waktu penanganan didasarkan pada ketersediaan SDM dan kondisi eksisting di wilayah penanganan gangguan, terdiri atas 2 hari penanganan dan 1 hari penanganan
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu penanganan pengaduan yang dapat diselesaikan
Denominator	Waktu penanganan pengaduan
Sumber data	Laporan Bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

<b>Judul</b>	<b>Kepuasan Pelanggan</b>
Dimensi Mutu	Jumlah pelanggan yang puas
Tujuan	Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan

Definisi Operasional	Jumlah pelanggan yang merasa puas terhadap semua pelayanan yang diberikan oleh UPT PLCD
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jumlah pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan
Denominator	Jumlah keseluruhan pelanggan yang ada
Sumber data	Laporan bulanan
Target	90%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

#### 2.5.6 Pelayanan Pemeliharaan IPAL Permukiman

Judul	Kontak Pengaduan
Dimensi Mutu	Tersedianya kontak pengaduan
Tujuan	Menyediakan kontak pengaduan
Definisi Operasional	<p>1) Kontak pengaduan yang akan digunakan: sms, telepon, WA, Facebook, Intagram, tiktok</p> <p>2) Kontak Pengaduan Pelayanan yang tersedia:</p> <p>a. WA/Telp.: 081234000518</p> <p>b. WebApp: <a href="http://www.goploong.id">www.goploong.id</a></p> <p>c. Email: <a href="mailto:uupal.gresik@gmail.com">uupal.gresik@gmail.com</a></p> <p>d. Facebook: Uptd Pal</p> <p>e. Instagram: @uptdpalgresik</p>
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Judul	Kontak Pengaduan
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jenis kontak pengaduan yang digunakan
Denominator	Jenis kontak pengaduan yang tersedia
Sumber data	Laporan Bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

Judul	Respon Pengaduan
Dimensi Mutu	Kecepatan respon terhadap pengaduan
Tujuan	Memberikan umpan balik pelayanan pengaduan secepat mungkin kepada semua pelanggan
Definisi Operasional	1) Kecepatan waktu untuk menanggapi setiap pengaduan oleh pelanggan kepada UPT sesuai SOP 2) Kecepatan respon terhadap pengaduan didasarkan atas waktu kerja, antara lain 8 jam/hari, 12 jam/hari dan 24 jam/hari
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu yang digunakan untuk merespon pelanggan
Denominator	Kecepatan respon sesuai SOP
Sumber data	Laporan Bulanan
Target	100% sesuai SOP
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

Judul	Kecepatan Penanganan Gangguan
Dimensi Mutu	Gangguan yang dapat diselesaikan oleh petugas
Tujuan	Menyelesaikan setiap gangguan secara efektif dan efisien secara tuntas secepatnya
Definisi Operasional	1) Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan gangguan 2) Waktu penanganan didasarkan pada ketersediaan SDM dan kondisi eksisting di wilayah penanganan gangguan, terdiri atas 2 hari penanganan dan 1 hari penanganan
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu penanganan pengaduan yang dapat diselesaikan
Denominator	Waktu penanganan pengaduan
Sumber data	Laporan Bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL



Judul	Kepuasan Pelanggan
Dimensi Mutu	Jumlah pelanggan yang puas
Tujuan	Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan
Definisi Operasional	Jumlah pelanggan yang merasa puas terhadap semua pelayanan yang diberikan oleh UPT PLCD
Judul	Kepuasan Pelanggan
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jumlah pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan
Denominator	Jumlah keseluruhan pelanggan yang ada
Sumber data	Laporan bulanan
Target	90%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPAL

#### 2.5.7 Pelayanan jasa usaha lain (uraikan)

Judul	Ketersediaan Informasi pelayanan
Dimensi Mutu	Kejelasan informasi
Tujuan	Memberikan informasi kepada pelanggan tentang: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Waktu pelayanan</li> <li>2) Biaya pelayanan</li> <li>3) Alamat Pengaduan pelayanan</li> </ol>
Definisi Operasional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Waktu pelayanan : Senin – Sabtu Pukul 08.00 – 16.00</li> <li>2) Biaya pelayanan:</li> <li>3) Media informasi yang akan digunakan: Manual (banner, leaflet, informasi secara langsung), WA, Facebook, Intagram, Google Baris, tiktok, Youtube</li> <li>4) Alamat Pengaduan Pelayanan yang tersedia: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. WA/Telp.: 081234000518</li> <li>b. WebApp: <a href="http://www.goploong.id">www.goploong.id</a></li> <li>c. Email: <a href="mailto:uftpal.gresik@gmail.com">uftpal.gresik@gmail.com</a></li> <li>d. Facebook: Uptd Pal</li> <li>e. Instagram: @uptdpalgresik</li> </ol> </li> </ol>

Judul	Ketersediaan Informasi pelayanan
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jumlah media informasi yang tersedia
Denominator	Jumlah media informasi yang digunakan
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT dan IPAL
Judul	Kesiapan petugas
Dimensi Mutu	Kompetensi petugas pelayanan
Tujuan	Memberikan pelayanan sesuai SOP
Definisi Operasional	1) Petugas mampu melaksanakan pelayanan sesuai SOP 2) Parameter penilaian didasarkan atas ketersediaan SDM internal, ketersediaan SDM eksternal, pelatihan dasar pertukangan, pelatihan air limbah domestik, pelatihan teknis lanjutan, serta sertifikasi yang dimiliki.
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jumlah petugas pelayanan yang memiliki kompetensi
Denominator	Jumlah petugas pelayanan sesuai SOP
Judul	Kesiapan petugas
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT dan IPAL

Judul	Ketersediaan layanan lainnya
Dimensi Mutu	Tersedianya layanan lainnya
Tujuan	Memberikan layanan yang nyaman dan aman
Definisi Operasional	BLUD bisa menyediakan layanan lainnya
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Jumlah layanan yang tersedia
Denominator	Total jumlah layanan lainnya
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT dan IPAL

Judul	Ketepatan waktu pelayanan pemasangan
Dimensi Mutu	Kepastian waktu
Tujuan	Memberikan pelayanan yang efektif dan memuaskan pelanggan
Definisi Operasional	1) Waktu pelayanan sesuai SOP 2) Waktu pelayanan didasarkan pada ketersediaan SDM dan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, terdiri atas 7 hari pelayanan, 5 hari pelayanan, 3 hari pelayanan dan 1 hari pelayanan
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu pelayanan actual
Denominator	Waktu pelayanan sesuai SOP
Sumber data	Laporan bulanan
Target	100% sesuai SOP
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT dan IPAL

Judul	Respon Pengaduan
Dimensi Mutu	Kecepatan respon terhadap pengaduan
Tujuan	Memberikan umpan balik pelayanan pengaduan secepat mungkin kepada semua pelanggan
Definisi Operasional	1) Kecepatan waktu untuk menanggapi setiap pengaduan oleh pelanggan kepada UPT sesuai SOP 2) Kecepatan respon terhadap pengaduan didasarkan atas waktu kerja, antara lain 8 jam/hari, 12 jam/hari dan 24 jam/hari
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Judul	Respon Pengaduan
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu yang digunakan untuk merespon pelanggan
Denominator	Kecepatan respon sesuai SOP
Sumber data	Laporan Bulanan
Target	100% sesuai SOP
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT dan IPAL

Judul	Penanganan Pengaduan
Dimensi Mutu	Kecepatan pengaduan yang dapat diselesaikan oleh petugas
Tujuan	Menyelesaikan setiap pengaduan secara efektif dan efisien secara tuntas secepatnya
Definisi Operasional	1) Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pengaduan 2) Waktu penanganan didasarkan pada ketersediaan SDM dan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, terdiri atas 3 hari waktu penanganan, 2 hari waktu penanganan dan 1 hari waktu penanganan
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan
Numerator	Waktu penanganan pengaduan yang dapat diselesaikan
Denominator	Waktu penanganan pengaduan
Judul	Penanganan Pengaduan
Sumber data	Laporan Bulanan
Target	100%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT dan IPAL

Judul	Kepuasan Pelanggan
Dimensi Mutu	Jumlah pelanggan yang puas
Tujuan	Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan
Definisi Operasional	Jumlah pelanggan yang merasa puas terhadap semua pelayanan yang diberikan oleh UPT
Frekuensi Pengumpulan Data	Harian
Periode Analisa	Bulanan

Numerator	Jumlah pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan
Denominator	Jumlah keseluruhan pelanggan yang ada
Sumber data	Laporan bulanan
Target	90%
Penanggungjawab pengumpul data	Koordinator Pokja Operasional dan Pemeliharaan IPLT dan IPAL

### BAB III

#### RENCANA PENCAPAIAN SPM

##### 3.1 RENCANA PENCAPAIAN INDIKATOR SPM

Rencana pencapaian indikator SPM dibuat berdasarkan dokumen Rencana Strategis Pengembangan Layanan Air Limbah Domestik Badan Layanan Umum Daerah PLCD Kabupaten Gresik Tahun 2022 – 2026 guna untuk mencapai target SPM pelayanan dasar air limbah domestik yang menjadi urusan wajib Pemerintah Daerah sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 29/PRT/M/2018 Tentang Standar Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.

Tabel 3.1 Rencana Pencapaian Indikator SPM BLUD PLCD Kabupaten Gresik Tahun 2022-2026

No	Indikator	Rencana Capaian BLUD PLCD Kabupaten Gresik				
		2022	2023	2024	2025	2026
1	Target pelayanan	100%	100%	100%	100%	100%
2	Jumlah rumah yang Dilayani Penyedotan Tinja per Tahun (armada Pemerintah Daerah dan Swasta)	8100 rumah	57900 rumah	70200 rumah	82500 rumah	96300 rumah
3	Volume ALD yang diolah di IPLT per tahun	9.000 m <sup>3</sup>	73.000 m <sup>3</sup>	89.790 m <sup>3</sup>	106.580 m <sup>3</sup>	m <sup>3</sup>

##### 3.2 STRATEGI PENCAPAIAN SPM

Strategi pencapaian SPM dilaksanakan melalui program kegiatan yang disusun dalam Rencana Strategis Pengembangan Layanan Air Limbah Domestik BLUD PLCD Kabupaten Gresik. Kesesuaian antara Rencana Strategi BLUD PLCD Kabupaten Gresik dan SPM sebagaimana tergambar dalam indikator keberhasilan dalam tabel berikut ini :

Tabel 3.2 Strategi Percepatan Layanan

Strategi 1 Percepatan Layanan

Sasaran Memenuhi target 100 % akses layanan air limbah domestik di Kabupaten Gresik pada tahun 2026

Indikator Keberhasilan Renstra	Indikator SPM
1) Data pelanggan terupdate secara periodik 2) Bertambahnya jumlah pelanggan baru dari waktu ke waktu 3) Dukungan dan kepedulian masyarakat untuk pengelolaan ALD 4) Adanya mitra layanan	Capaian jumlah pelanggan yang dilayani
1) Tersedia dan berfungsinya MIS 2) Informasi produk layanan	Ketersediaan Informasi pelayanan
Rating kepuasan pelanggan	1) Ketepatan waktu pelayanan penyedotan 2) Kesiapan petugas pelayanan 3) Respon pengaduan 4) Penanganan pengaduan 5) Kepuasan pelanggan

Tabel 3.3 Strategi Keuangan

Strategi 2 Keuangan

Sasaran Memenuhi kecukupan biaya untuk operasi dan pengembangan layanan BLUD PLCD secara berkelanjutan

Tabel 3.4 Strategi Pengoperasian Sarana Prasarana

Indikator Keberhasilan Renstra	Indikator SPM
1) Sistem pengelolaan jasa layanan 2) Sistem billing yang efektif	1) Ketersediaan informasi tarif 2) Transparansi pembayaran jasa layanan

Strategi 3 Operasi sarana dan prasarana

Sasaran Memenuhi kebutuhan kapasitas dan memaksimalkan fungsi IPLT dan mesin pengolahan air limbah domestik

Indikator Keberhasilan Renstra	Indikator SPM
1) Fungsi dan kapasitas sarana dan prasarana 2) Sistem pengendalian kinerja sarana dan prasarana 3) Kapasitas fungsi sarpras yang memadai	1) Kapasitas Pengolahan yang tersedia 2) Jumlah Truk yang tersedia 3) Ketersediaan area parkir truk 4) Ketersediaan system informasi pelayanan 5) Ketersediaan prasarana pendukung di ruang tunggu
Sistem pengendalian K3	1) Kesiapan petugas pelayanan 2) Kesuaian dengan SOP pelayanan 3) Ketersediaan peralatan K3

Tabel 3.5 Strategi Sumber Daya Manusia

#### Strategi 4 Sumber Daya Manusia

Sasaran Memenuhi jumlah dan kompetensi SDM BLUD dalam menjalankan tugas dan perannya

Indikator Keberhasilan Renstra	Indikator SPM
1) Terpenuhinya kebutuhan jumlah SDM 2) Sistem pengelolaan kinerja SDM	Tabel 3.1. Kesiapan petugas pelayanan
1) Engagement (keterlibatan dan tanggungjawab) dan motivasi SDM dalam pencapaian kinerja pelayanan 2) Tingkat kompetensi SDM sesuai tuntutan kinerja	Tabel 3.2. Pelayanan sesuai SOP



## BAB IV

### SISTEM AKUNTABILITAS KINERJA

Akuntabilitas kinerja adalah perwujudan kewajiban suatu organisasi untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan. Akuntabilitas keberhasilan dan/atau kegagalan dihasilkan dari adanya suatu sistem akuntabilitas kinerja yang meliputi penyusunan rencana strategis, rencana kinerja, penetapan kinerja, pelaksanaan kinerja dan pengukuran kinerja serta pelaporan hasil kinerja yang merupakan pertanggungjawaban kinerja. Disamping itu juga dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan dan capaian kinerja yang telah ditetapkan. SPM merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem akuntabilitas yaitu sebagai dasar dalam penyusunan perencanaan BLUD. Pelaksanaan Sistem Akuntabilitas Kinerja Pencapaian SPM meliputi :

- 1) Kesesuaian rencana pencapaian SPM dengan dokumen perencanaan BLUD (RSB dan RBA)

Rencana Strategis Bisnis (RSB) BLUD UPT PLCD Kabupaten Gresik dibuat untuk jangka panjang lima tahunan dan diselaraskan dengan RPJMD Kabupaten Gresik. Sedangkan RBA adalah dokumen perencanaan bisnis dan penganggaran tahunan yang merupakan penjabaran Rencana Strategis Bisnis berisi program, kegiatan, target kinerja dan anggaran BLUD. SPM digunakan sebagai acuan kerangka pembiayaan dalam RSB khususnya dalam rangka penyediaan sumber daya dalam rangka pencapaian indikator kinerja *output* maupun mutu yang telah ditetapkan selama kurun waktu 5 (lima) tahun.

- 2) Monitoring dan pengawasan pelaksanaan SPM

Bupati melaksanakan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan air limbah domestik sesuai SPM. Oleh karena itu Pemerintah Daerah sangat berperan dalam pelaksanaan monitoring dan pengawasan pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal. Secara operasional penyelenggaraan pelayanan air limbah domestik sesuai SPM tersebut dikoordinasikan oleh Dinas Cipta Karya, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik.

Materi pemantauan teknis dalam pelayanan dasar air limbah domestik yang meliputi:

- 1) Pemantauan kondisi teknis operasional pelayanan air limbah domestik, terdiri atas:
  - a. Kinerja cakupan pelayanan SPALD; dan
  - b. Kinerja sarana prasarana yang dioperasikan.

- 2) Pemantauan kinerja SDM operasional pelayanan.
- 3) Pemantauan respon terhadap pengaduan dan tingkat kepuasan pelanggan.
- 4) Pemantauan kualitas lingkungan sekitar IPAL/IPLT.

Disamping itu manajemen BLUD UPT PLCD Kabupaten Gresik secara periodik (semesteran dan tahunan) membuat laporan pencapaian kinerja pelayanan BLUD UPT PLCD sesuai SPM yang ditetapkan, dan disampaikan ke Bupati melalui Kepala Dinas Cipta Karya, Perumahan dan Kawasan Permukiman.

- 5) Pengukuran capaian kinerja dan evaluasi kinerja.

Pengukuran capaian kinerja dilakukan dengan membandingkan antara target indikator yang ditetapkan dengan capaiannya (realisasi) dan/atau dengan membandingkan dengan capaian tahun sebelumnya. Rumusan dalam rangka pengukuran kinerja dilakukan sesuai dengan rumusan/profil indikator kinerja mutu pelayanan berdasarkan indikator standar pelayanan minimal.

Dalam rangka pengukuran kinerja pelayanan berdasarkan indikator mutu SPM dibutuhkan terbangunnya pengelolaan data kinerja yang memadai yang antara lain melalui pengelolaan sistem informasi BLUD UPT PLCD yang memadai.

Pengukuran kinerja di BLUD UPT PLCD Kabupaten Gresik dilakukan dengan mengukur terhadap pencapaian indikator capaian cakupan/akses layanan dan kapasitas operasional pengolahan.

## BAB V

### PENUTUP

Standar Pelayanan Minimal disusun untuk memberikan panduan arah kebijakan pelayanan Air Limbah Domestik di BLUD UPT PLCD. Untuk dapat terlaksananya kebijakan dalam Standar Pelayanan Minimal perlu mendapat dukungan dan partisipasi seluruh karyawan BLUD UPT PLCD serta perhatian dan dukungan Pemerintah Kabupaten Gresik baik bersifat materi, administrasi maupun politis.

Standar Pelayanan Minimal BLUD UPT PLCD akan dilakukan perubahan apabila terjadi perubahan terhadap peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Pola Tata Kelola BLUD UPT PLCD sebagaimana disebutkan diatas. Serta disesuaikan dengan fungsi, tanggung jawab dan kewenangan Organ BLUD UPT PLCD.

BUPATI GRESIK,

Ttd.

FANDI AKHMAD YANI