

	UPTD PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA JAMBI	Mulai Berlaku : Revisi ke : Tgl. Revisi : Halaman :	
	SOP Tamu dan Mitra		
Umum :	Serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan dan terperinci mengenai bagaimana suatu proses atau aktivitas pelayanan harus dilaksanakan.		
TUJUAN : 1. Memastikan bahwa setiap petugas atau unit kerja melaksanakan tugas pelayanan dengan langkah yang sama, sehingga tidak ada perbedaan kualitas layanan. 2. Masyarakat mengetahui dengan jelas tahapan, persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya layanan yang akan mereka terima. 3. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan menyediakan proses kerja yang dapat dipertanggung jawabkan dan terbuka. 4. Menjamin bahwa setiap aktivitas di UPTD PALD Dinas PUPR Kota Jambi oleh pihak luar telah terdata dan mendapatkan persetujuan resmi. RUANG LINGKUP : Prosedur ini berlaku untuk semua individu atau kelompok (Tamu/Mitra) dari luar organisasi yang melakukan kunjungan ke area UPTD PALD Dinas PUPR Kota Jambi, baik untuk keperluan studi, penelitian, inspeksi, kerja sama, maupun keperluan dinas lainnya. DASAR HUKUM : 1. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PermenPUPR) Nomor 04/PRT/M/2017 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik (SPALD). 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Walikota Jambi Nomor 9 Tahun 2022 Tentang Layanan Lumpur Tinja Terjadwal KUALIFIKASI PELAKSANA 1. Memahami tugas, Fungsi dan peran UPTD PALD Dinas PUPR Kota Jambi dalam pelayanan masyarakat 2. Memiliki kepedulian dan rasa tanggung jawab dalam pemenuhan target kinerja UPTD PALD Dinas PUPR Kota Jambi dalam pelayanan masyarakat DEFINISI ISTILAH Melaksanakan seluruh rangkaian proses pelayanan lumpur tinja, mulai dari penerimaan permintaan pelanggan, persiapan alat dan armada, pelaksanaan penyedotan, pengangkutan yang aman, hingga pembuangan dan pengolahan lumpur tinja di Instalasi Pengolahan Lumpur Tinja (IPLT), dengan tujuan menjamin kualitas layanan, keselamatan kerja, dan kepatuhan terhadap standar lingkungan.			



**UPTD PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA JAMBI**

SOP Tamu dan Mitra

Mulai Berlaku :

Revisi ke :

Tgl. Revisi :

Halaman :



Umum : Serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan dan terperinci mengenai bagaimana suatu proses atau aktivitas pelayanan harus dilaksanakan.

I. PROSEDUR PRA-KUNJUNGAN (PERSIAPAN)

No	Tahapan	Deskripsi Kegiatan	Pelaksana	Output/Dokumen
1	Persiapan Administrasi	Melakukan penerimaan permohonan dari pelanggan (via telepon, aplikasi, atau datang langsung), Memastikan identitas, alamat lengkap, dan nomor kontak yang bisa dihubungi.	Petugas Administrasi UPTD PALD Dinas PUPR Kota Jambi	
2	Penerbitan Surat Perintah Kerja (SPK) / Surat Jalan:	Menyusun dan menerbitkan dokumen resmi yang berisi : Nomor antrian/pendaftaran, nama dan alamat pelanggan, tanggal dan perkiraan waktu pelayanan	Admin Kantor	Disposisi/Persetujuan
3	Pemberitahuan & Konfirmasi	Menghubungi pelanggan untuk konfirmasi jadwal kedatangan tim, Memberikan instruksi kepada pelanggan (misalnya, memastikan lubang kuras sudah terbuka atau dapat diakses).	Petugas Administrasi UPTD PALD Dinas PUPR Kota Jambi	Surat Konfirmasi Kunjungan
4	Persiapan Teknis	Pengecekan kesiapan armada (Truk tinja, Pompa vakum, Tangki penampung), Pengecekan kesiapan peralatan utama, Persiapan alat pelindung diri (APD)	Sopir dan Crew	Kesiapan Lokasi & APD

II. PROSEDUR SAAT KUNJUNGAN (DI LOKASI)

No	Tahapan	Deskripsi Kegiatan	Pelaksana	Output/Dokumen
1	Verifikasi Awal	Petugas menunjukkan identitas resmi dan Surat Perintah Kerja (SPK) atau Surat Jalan kepada pelanggan.	Sopir Crew dan Pelanggan	Wajib menunjukkan identitas diri (KTP/SIM).
2	Administrasi Kunjungan	Konfirmasi ulang detail layanan (nama, alamat, jenis layanan, dan persetujuan biaya) kepada pelanggan. Meminta bukti pembayaran (jika pembayaran sudah dilakukan di muka) atau mengkonfirmasi tagihan (jika pembayaran di tempat).	Sopir Crew dan Pelanggan	Pengamanan data kunjungan.
3	Penentuan Posisi Armada	Sopir memarkir truk vakum pada posisi yang paling strategis, aman, dan sedekat mungkin dengan lubang kuras (manhole) tangki septik tanpa mengganggu lalu lintas umum dan Memastikan posisi truk datar dan stabil.	Sopir Crew	
4	Persiapan Peralatan K3 dan Teknis	Seluruh petugas memastikan telah menggunakan APD lengkap (sarung tangan, masker, sepatu bot, dll.).	Sopir Crew, Operator	Keselamatan dan Kesehatan Kerja.
5	Dokumentasi	Pengambilan foto/video di area teknis harus seizin Petugas Penerima. Dilarang keras memotret dokumen atau data rahasia.	Sopir Crew dan Pelanggan	Menjaga kerahasiaan data operasional.

	UPTD PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA JAMBI	Mulai Berlaku : Revisi ke : Tgl. Revisi : Halaman :	
	SOP Tamu dan Mitra		
Umum :	Serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan dan terperinci mengenai bagaimana suatu proses atau aktivitas pelayanan harus dilaksanakan.		

III. PROSEDUR PASCA KUNJUNGAN (SELESAI)

No	Tahapan	Deskripsi Kegiatan	Pelaksana	Output/Dokumen
1	Akhir Kegiatan	Petugas meminta pelanggan untuk menandatangani Berita Acara Penyedotan sebagai konfirmasi layanan telah dilakukan, serta melakukan pembayaran	Sopir Crew dan Pelanggan	Invoice, Berita Acara, Kwitansi
2	Tahap Pembuangan	Truk tinja (yang memuat lumpur tinja yang telah disedot) menuju Instalasi Pengolahan Lumpur Tinja (IPLT) sesuai rute yang telah ditentukan, Lumpur tinja dibuang seluruhnya ke bak/kolam penerima IPLT untuk selanjutnya diproses.	Sopir Crew	
3	Tahap Pelaporan	Pengembalian Dokumen: Tim lapangan (supir) menyerahkan seluruh dokumen yang telah diisi kepada petugas administrasi kantor/UPTD Setoran Retribusi : Jika tim lapangan membawa uang retribusi tunai dari pelanggan, uang tersebut diserahkan kepada Bendahara Penerimaan untuk dicatat dan disetorkan ke Kas Daerah.	Petugas Penerima	Invoice, Berita Acara, Kwitansi

Disetujui Oleh:	KEPALA UPTD BLUD PALD TARMIZI, S.E. NIP. 19730331 199602 1 001	Diperiksa Oleh:	KASUBAG TU UPTD BLUD PALD SELVITA SARY, AMKL., SKM NIP. 19880320 201001 2 007	Tim Penyusun:	1. Desy Ayu Ramadhanty, S.Kom 2. Dinda Yulinda Putri, SE 3. Fiqiah Mardhatillah, S.Pt 4. Sheila Elysia Tiffany, ST 5. Muhammad Rizky Gustian
-----------------	---	-----------------	--	---------------	--