



PEMERINTAH KOTA BEKASI
DINAS PERUMAHAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN
UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK

Jl. Pangkalan 2, Bantargebang, Bekasi (KOMPLEK TPA SUMUR BATU)
Telp. 021-22114998 Email : uptdpaldkotabekasi@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENGELOLAAN AIR
LIMBAH DOMESTIK KOTA BEKASI
NOMOR : 600.1.17.2/Kep. 0207 /UPTDPALD/I/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH
PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK KOTA BEKASI

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENGELOLAAN AIR LIMBAH
DOMESTIK KOTA BEKASI,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka standar pelayanan dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Limbah Domestik Kota Bekasi.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);

Paraf Koordinasi	
Kabag Organisasi	
Kabag Pengelola Keuangan	

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. 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);
7. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 6);
8. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 7) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 6 Tahun 2024 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2024 Nomor 6);
9. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 2 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2025 Nomor 2);
10. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 92 Tahun 2018 tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Badan dan Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2018 Nomor 92) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 92 Tahun 2018 tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Badan dan Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2021 Nomor 6);
11. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2020 Nomor 17 Seri E);
12. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 79 Tahun 2021 tentang Tata Kelola pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Limbah Domestik Pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2021 Nomor 79);

Paraf Koordinasi	
Kabag Organisasi	
Kabag Pengelola Keuangan	

Memperhatikan : Berita Acara Nomor: 600.1.17.2/0166/DPKPP.Pald tanggal 7 Januari 2026 tentang Rapat Penyusunan Standar Pelayanan dan Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Limbah Domestik.

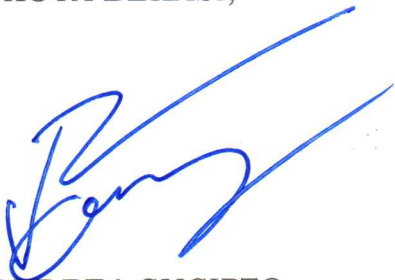
MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Limbah Domestik Kota Bekasi.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran II Keputusan ini.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh aparatur pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Limbah Domestik Kota Bekasi sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Limbah Domestik Kota Bekasi dan pengguna pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Bekasi
pada tanggal 8 Januari 2026

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH
PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK
KOTA BEKASI,

Paraf Hierarki	
Kepala Bagian Organisasi	
Kepala Bagian Pengelola Keuangan	


ANDREA SUCIPTO

- Tembusan Yth:
- 1. Wali Kota Bekasi;
 - 2. Wakil Wali Kota Bekasi;
 - 3. Sekretaris Daerah Kota Bekasi.

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
DAAERAH PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK
KOTA BEKASI
NOMOR : 600.1.17.2 /Kep.0207 /UPTDPALD /I /2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA UNIT
PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENGELOLAAN AIR
LIMBAH DOMESTIK KOTA BEKASI

- VISI : Merajai Pengelolaan Air Limbah Nasional
- MISI : a. Memberikan pelayanan air limbah kepada masyarakat sampai
ketingkat nasional dengan memenuhi persyaratan;
b. Mengelola BLUD UPTD PALD Kota Bekasi dengan menerapkan
prinsip kewajaran, transparansi, akuntabilitas dan
responsabilitas sebagai bentuk pelaksanaan Good Corporate
Governance;
c. Melaksanakan seluruh aktifitas BLUD UPTD PALD Kota Bekasi
yang berwawasan lingkungan;
d. Memperlakukan karyawan sebagai asset strategis dan
mengembangkan SDM demi pengembangan BLUD UPTD PALD
Kota Bekasi;
e. Menjadikan BLUD UPTD PALD Kota Bekasi sebagai salah satu
sumber Pendapatan Asli Daerah Kota Bekasi;
f. Mengformulasikan hubungan dengan pemilik, pelanggan dan
para pihak (stakeholder) lainnya secara cermat dan tepat.
- JANJI PELAYANAN : Kami siap memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah,
terjangkau dan terukur.
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan
pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
dalam keputusan ini, dan apabila tidak mentaati janji ini kami
bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan
yang berlaku. Serta memberikan kompensasi apabila pelayanan
yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan.

NAMA UNIT PELAYANAN : UPTD PALD KOTA BEKASI		
JENIS PELAYANAN : PENYEDOTAN AIR LIMBAH DOMESTIK		
1	DASAR HUKUM	1. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 04/PRT/M/2017 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik; 2. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 05 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Air Limbah Domestik (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2018 Nomor); 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2025 Nomor 9); 4. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 79 Tahun 2021 tentang Tata Kelola pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Limbah Domestik Pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2021 Nomor 79);

Paraf Koordinasi	
Kabag Organisasi	
Kabag Pengelola Keuangan	

2	PERSYARATAN	Persyaratan Administrasi: 1. Nama Subjek (Perorangan dan/atau Badan Hukum); 2. Alamat Lengkap dan/atau titik Lokasi; 3. Nomor Telepon dan/atau Handphone. Persyaratan Teknis: 1. Tanki Septik memiliki lubang penyedotan; 2. Akses jalan dan parkir memadai untuk jenis truk roda 6; 3. Jarak maksimal antara tempat parkir truk tangka dengan lubang penyedotan maksimal 50 (lima puluh) meter.
3	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon mengisi formulir pendaftaran (jika pemohon datang secara langsung) dan mengisi formulir secara online yang akan dikirimkan oleh petugas pengelola sistem informasi pelanggan (Customer Service); 2. Pemohon menyampaikan informasi kondisi tangki septik atau IPALD kepada petugas Customer Service (apabila diperlukan akan dilakukan verifikasi lapangan oleh petugas survei); 3. Petugas Customer Service menghubungi dan mengkonfirmasi jadwal penyedotan ke pemohon; 4. Pemohon menyetujui jadwal penyedotan; 5. Petugas Customer Service menjadwalkan petugas pelayanan penyedotan; 6. Petugas pelayanan penyedotan menghubungi pemohon; 7. Petugas pelayanan penyedotan melaksanakan pekerjaan penyedotan air limbah domestik; 8. Petugas pelayanan penyedotan memberikan lembar kontrol, surat jalan dan invoice pembayaran untuk diisi dan ditandatangani pemohon; 9. Pemohon melakukan pembayaran melalui Transfer ke nomor rekening BLUD UPTD PALD Kota Bekasi dan mengirimkan bukti pembayaran ke petugas customer service; 10. Pemohon menerima surat jalan dan bukti pembayaran (asli); 11. Petugas pelayanan penyedotan menerima lembar kontrol, salinan surat jalan dan invoice kemudian kembali ke kantor untuk melakukan pembuangan air limbah domestik.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1. Waktu tunggu Maksimal 3 (tiga) hari setelah pengajuan. 2. Waktu penyedotan 1 (satu) Jam.
5	BIAYA/TARIF	Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, untuk tarif layanan penyedotan sebagai berikut: 1. Penyedotan Lumput Tinja Wilayah Kota Bekasi: a. Rumah Tinggal : Rp350.000/Septic tank; b. Bangunan Pendidikan : Rp350.000/Septic tank; c. Bangunan Lembaga Pemerintah yang dikelola diluar Pemerintah Kota Bekasi : Rp100.000/M³;

Paraf Koordinasi	
Kabag Organisasi	
Kabag Pengelola Keuangan	

		d. Bangunan tempat kegiatan usaha dan rumah sakit : Rp175.000/M³; e. Instalasi Pengolahan Air Limbah Domestik program sanitasi berbasis masyarakat : Rp400.000/IPALD. 2. Penyedotan Lumpur Tinja di Luar Wilayah Kota Bekasi: a. Bangunan Rumah, Keagamaan, Pendidikan, Rumah Sakit dan Kegiatan Usaha : Rp700.000 + biaya tambahan BBM (sesuai jarak tempuh) + Biaya Toll + uang pelayanan luar Kota Bekasi + Biaya Pengolahan Lumpur Tinja. 3. Penyedotan Lumpur Domestik Wilayah Kota Bekasi: a. Penyedotan Lumpur Domestik Per Ritase/4M³ : Rp600.000 + Biaya Pengolahan Lumpur Domestik. 4. Penyedotan Lumpur Domestik di Luar Wilayah Kota Bekasi: a. Penyedotan Lumpur Domestik Per Ritase/4M³ : Rp700.000 + biaya tambahan BBM (sesuai jarak tempuh) + Biaya Toll + uang pelayanan luar Kota Bekasi + Biaya Pengolahan Lumpur Domestik dan/atau biaya pengolahan limbah padat non B3.
6	PRODUK PELAYANAN	Penyedotan Air Limbah Domestik
7	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1. Datang langsung ke Kantor BLUD UPTD PALD Kota Bekasi yang beralamat di Komplek TPA Sumur Batu, Jalan Pangkalan II Kelurahan Sumur Batu Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi; 2. Telepon ke nomor: 021-22114998/021-22114553; 3. WhatsApp ke nomor: 0816-550-212; 4. E-mail ke uptdpaldkotabekasi@gmail.com; 5. Website ke bludpald.bekasikota.go.id; 6. Sosial Media (Instagram: blud_uptdpaldkotabekasi, Facebook: BLUD UPTD PALD Kota Bekasi) dan/atau; 7. SP4N LAPOR ke bekasikota.lapor.go.id.
8	SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	1. Ruang tunggu ber AC; 2. Area parkir; 3. Toilet Pria dan Wanita; 4. Musholla; 5. Charger Booth
9	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Pelaksana Pengelola Sistem Informasi Pelanggan: a. Memiliki Kompetensi dibidang informasi teknologi; b. Memiliki Kompetensi dibidang Jaringan Komputer; c. Memiliki Kompetensi dibidang Pengelolaan Pelanggan. 2. Pelaksanan Pelayanan Penyedotan: a. Memiliki Kompetensi dibidang penyedotan air limbah domestik; b. Memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM B1); c. Memiliki Kompetensi dibidang mesin kendaraan.
10	PENGAWASAN INTERNAL	1. Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi; 2. Sekretaris Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi; 3. Kepala UPTD PALD Kota Bekasi.
11	JUMLAH PELAKSANA	1 (Satu) orang Petugas Costumer Service. 2 (Dua) orang Petugas Layanan Penyedotan.

Paraf Koordinasi	
Kabag Organisasi	
Kabag Pengelola Keuangan	

12	JAMINAN PELAYANAN	1. Pelayanan dilayani oleh petugas yang mempunyai kompetensi di bidangnya. 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	1. Truk sedot dikendarai oleh pengemudi yang telah memiliki SIM B1; 2. Truk sedot yang digunakan memiliki kondisi yang prima sehingga dipastikan tidak ada kebocoran; 3. Truk sedot dilengkapi dengan rambu-rambu jalan (traffic cone, segitiga pengaman).
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	1. Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 2. Penilaian Kinerja Pegawai.

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH
 PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK
 KOTA BEKASI,

Paraf Hierarki	
Kepala Bagian Organisasi	<i>mm</i>
Kepala Bagian Pengelola Keuangan	<i>CA</i>

ANDREA SUCIPTO

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
DAAERAH PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK
KOTA BEKASI
NOMOR : 600.1.17.2 /Kep.0207 /UPTD PALD /I / 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA UNIT
PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENGELOLAAN AIR
LIMBAH DOMESTIK KOTA BEKASI

- VISI : Merajai Pengelolaan Air Limbah Nasional
- MISI : a. Memberikan pelayanan air limbah kepada masyarakat sampai ketinggian nasional dengan memenuhi persyaratan;
b. Mengelola BLUD UPTD PALD Kota Bekasi dengan menerapkan prinsip kewajaran, transparansi, akuntabilitas dan responsabilitas sebagai bentuk pelaksanaan Good Corporate Governance;
c. Melaksanakan seluruh aktifitas BLUD UPTD PALD Kota Bekasi yang berwawasan lingkungan;
d. Memperlakukan karyawan sebagai asset strategis dan mengembangkan SDM demi pengembangan BLUD UPTD PALD Kota Bekasi;
e. Menjadikan BLUD UPTD PALD Kota Bekasi sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah Kota Bekasi;
f. Mengformulasikan hubungan dengan pemilik, pelanggan dan para pihak (stakeholder) lainnya secara cermat dan tepat.
- JANJI PELAYANAN : Kami siap memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak mentaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku. Serta memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan.

NAMA UNIT PELAYANAN : UPTD PALD KOTA BEKASI		
JENIS PELAYANAN : PENGOLAHAN AIR LIMBAH DOMESTIK		
1	DASAR HUKUM	1. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 04/PRT/M/2017 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik; 2. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 05 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Air Limbah Domestik (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2018 Nomor); 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2025 Nomor 9); 4. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 79 Tahun 2021 tentang Tata Kelola pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Air Limbah Domestik Pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2021 Nomor 79);

Paraf Koordinasi	
Kabag Organisasi	
Kabag Pengelola Keuangan	

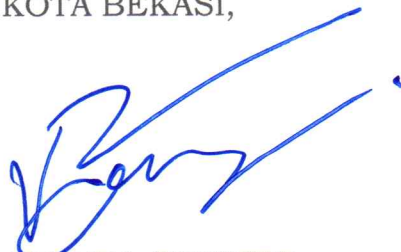
2	PERSYARATAN	Persyaratan Administrasi: 1. Pemohon memiliki Nama Jasa Usaha Pengangkutan Air Limbah Domestik (Perorangan dan/atau Badan Hukum); 2. Legalitas Perusahaan; 3. Alamat Lengkap Perusahaan; 4. Penanggung Jawab Usaha; 5. Nomor Telepon dan/atau Handphone; 6. Data Kendaraan; 7. Data Supir dan Kondektur. Persyaratan Teknis: 1. Kendaraan Truk Tangki; 2. Mematuhi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)
3	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	1. Pemohon mendaftarkan perusahaannya ke BLUD UPTD PALD Kota Bekasi dengan persyaratan yang telah ditetapkan; 2. Petugas mendaftarkan Pemohon ke Database Sistem Informasi BLUD UPTD PALD Kota Bekasi; 3. Petugas Operator melakukan pengecekan air limbah domestik, apabila air limbah domestik memenuhi syarat maka Pemohon diperbolehkan untuk membuang; 4. Pemohon melakukan pembuangan air limbah domestik ke Instalasi Pengolahan Air Limbah Domestik (IPALD); 5. Pemohon melakukan pembayaran tarif atas jasa pengolahan melalui transfer <i>Virtual Account</i> yang dikeluarkan oleh Petugas Customer Service; 6. Pemohon memberikan bukti pembayaran ke Petugas Costumer Service; 7. Petugas Costumer Service memberikan bukti pembayaran dan bukti pengolahan air limbah domestik.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Waktu tunggu pembuangan kurang lebih 1 (Satu) jam dan/atau sesuai dengan antrian
5	BIAYA/TARIF	Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, untuk tarif layanan pengolahan sebagai berikut: 1. Pengolahan Lumpur : Rp50.000/M³; 2. Pengolahan Lumpur Domestik : Rp50.000/M³ + Biaya Tambahan Bakteri/Bahan Kimia + Biaya Pengolahan Residu; 3. Pengolahan Limbah Padat Non B3 : Rp50.000/ton + tambahan biaya bahan kimia/bakteri/campuran lainnya yang dibutuhkan.
6	PRODUK PELAYANAN	Pengolahan Air Limbah Domestik
7	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1. Datang langsung ke Kantor BLUD UPTD PALD Kota Bekasi yang beralamat di Komplek TPA Sumur Batu, Jalan Pangkalan II Kelurahan Sumur Batu Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi; 2. Telepon ke nomor: 021-22114998/021-22114553; 3. WhatsApp ke nomor: 0816-550-212;

Paraf Koordinasi	
Kabag Organisasi	
Kabag Pengelola Keuangan	

		4. E-mail ke uptdpaldkotabekasi@gmail.com; 5. Website ke bludpald.bekasikota.go.id; 6. Sosial Media (Instagram: blud_uptdpaldkotabekasi, Facebook: BLUD UPTD PALD Kota Bekasi) dan/atau; 7. SP4N LAPOR ke bekasikota.lapor.go.id.
8	SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	1. Ruang tunggu ber AC; 2. Area parkir; 3. Toilet Pria dan Wanita; 4. Musholla; 5. Charger Booth
9	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Pelaksana Pengelola Sistem Informasi Pelanggan: a. Memiliki Kompetensi dibidang informasi teknologi; b. Memiliki Kompetensi dibidang Jaringan Komputer; c. Memiliki Kompetensi dibidang Pengelolaan Pelanggan. 2. Pelaksanaan Pelayanan Pengolahan Lumpur Tinja/Domestik: a. Memiliki Kompetensi dibidang kelistrikan; b. Memiliki Kompetensi dibidang Teknik mesin; c. Memiliki Kompetensi di bidang Instalasi Pengolahan Air Limbah Domestik; d. Memiliki Kompetensi di bidang kimia; e. Memiliki Kompetensi di bidang Teknik Lingkungan.
10	PENGAWASAN INTERNAL	1. Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi; 2. Sekretaris Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Bekasi; 3. Kepala UPTD PALD Kota Bekasi.
11	JUMLAH PELAKSANA	1 (Satu) orang Petugas Costumer Service. 4 (Empat) orang Petugas Operator Instalasi Pengolahan Lumpur Tinja/Domestik
12	JAMINAN PELAYANAN	1. Pelayanan dilayani oleh petugas yang mempunyai kompetensi di bidangnya. 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	1. Pengolahan air limbah domestik dilakukan melalui sistem elektrikal mekanikal; 2. Hasil Pengolahan sesuai dengan baku mutu air limbah domestik;
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	1. Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 2. Penilaian Kinerja Pegawai.

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH
PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK
KOTA BEKASI,

Paraf Hierarki	
Kepala Bagian Organisasi	
Kepala Bagian Pengelola Keuangan	


ANDREA SUCIPTO