

Yth,

Para Pimpinan Tinggi Madya

SURAT EDARAN SEKRETARIS JENDERAL

NOMOR: /SE/SJ/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERPADU

A. Umum

Dalam rangka untuk mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik Terpadu sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan, menjamin dan meningkatkan kualitas pelayan publik yang disiplin serta mencegah terjadinya potensi perbuatan yang dapat mengarah pada pelanggaran disiplin dan pelanggaran hukum, setiap penyelenggara pelayanan publik terpadu wajib menetapkan standar pelayanan publik terpadu.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat perlu menggiatkan penerapan nilai pelayanan publik terpadu sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik sehingga dapat memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik terpadu. Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas perlu menetapkan Surat Edaran Sekretaris Jenderal Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat tentang Standar Pelayanan Publik Terpadu di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

B. Dasar Pembentukan

1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1321);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 544);
6. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 473) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 11 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1382);
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 195/TPA Tahun 2020 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dari dan Dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya di Lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
8. Surat Edaran Sekretaris Jenderal Nomor 07/SE/Sj/2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Sekretariat Jenderal.

C. Maksud dan Tujuan

1. Surat Edaran ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi unit organisasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terpadu di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
2. Surat Edaran bertujuan untuk memastikan keseragaman terselenggaranya pelayanan publik terpadu sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Ruang Lingkup

Lingkup Surat Edaran Sekretaris Jenderal ini meliputi:

1. Standar Pelayanan;
2. Maklumat Pelayanan;
3. Norma Dasar Pribadi;
4. Standar Perilaku;
5. Hak dan Kewajiban Petugas Layanan;
6. Penghargaan; dan
7. Kompensasi.

E. Standar Pelayanan

Standar Pelayanan Publik Terpadu di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat terdiri atas:

1. Layanan Perizinan Pengusahaan dan Penggunaan Sumber Daya Air;
2. Layanan Fasilitas Rumah Negara;
3. Layanan Konsultasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG);
4. Layanan Konsultasi Pengadaan Barang Dan Jasa (PBJ)
5. Layanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sub Sektor Jasa Konstruksi; dan
6. Layanan Konsultasi Pengelolaan Dana Alokasi Khusus (DAK) Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR);
7. Layanan Konsultasi Perizinan Pemanfaatan Ruang Milik Jalan Tol (RUMIJA TOL);
8. Layanan Informasi Publik; dan
9. Layanan Pengaduan Pelayanan Publik.

Standar Pelayanan ini harus dilaksanakan dan dijadikan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh para pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik terpadu di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

Ketentuan mengenai Standar Pelayanan Publik Terpadu di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran ini.

F. Maklumat Pelayanan

Dalam rangka implementasi budaya pelayanan di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat ditetapkan Maklumat Pelayanan Publik Terpadu Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sebagai berikut:

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan kewajiban pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dalam Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, akan melakukan perbaikan secara terus menerus, dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Maklumat pelayanan tersebut dijadikan pedoman dan motivasi dalam memberikan pelayanan terbaik bagi mitra kerja.

G. Norma Dasar Pribadi

Setiap Petugas Layanan wajib menganut, membina, mengembangkan dan menjunjung tinggi norma dasar pribadi sebagai berikut:

1. Jujur, yaitu dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan;
2. Terbuka, yaitu transparan dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan internal maupun eksternal;
3. Berani, yaitu bersikap tegas dan rasional dalam bertindak dan berperilaku serta dalam membuat keputusan demi kepentingan negara, pemerintahan dan organisasi;
4. Tangguh, yaitu tegar dan kuat dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
5. Berintegritas, yaitu memiliki sikap dan tingkah laku yang bermartabat dan bertanggung jawab;
6. Profesional, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam melaksanakan tugas;
7. Kompeten, yaitu cakap, mampu, tangkas, berpengetahuan dan ahli sesuai kriteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu;
8. Tangkas, yaitu melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat dan akurat;

9. Jeli, yaitu melakukan pekerjaan dengan teliti dan mampu memandangi potensi permasalahan kerja serta menemukan pemecahannya yang sesuai;
10. Independen, yaitu tidak terpengaruh dan bersikap netral dalam melaksanakan tugas; dan
11. Sederhana, yaitu bersikap wajar dan atau tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari.

H. Standar Perilaku

Setiap Petugas Layanan dalam menyelenggarakan pelayanan publik terpadu harus berperilaku sesuai “BERAKHLAK” sebagai berikut:

1. Berorientasi Pelayanan;
2. Akuntabel;
3. Kompeten;
4. Harmonis;
5. Loyal;
6. Adaptif; dan
7. Kolaboratif.

I. Hak dan Kewajiban Petugas Layanan

Petugas Layanan memiliki hak:

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
2. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan;
3. Melakukan kerja sama dengan pihak terkait;
4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik terpadu;
5. Mendapat advokasi dan perlindungan terhadap perlakuan yang dapat merugikan pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
6. Mendapat penghargaan yang sesuai dengan ketentuan berlaku.

Petugas Layanan memiliki kewajiban:

1. Melaksanakan pelayanan dengan baik kepada setiap Pengguna Layanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan;
2. Menerapkan Norma Dasar Pribadi dan Standar Perilaku dalam

melaksanakan tugas harian;

3. Menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen/rujukan/rekomendasi yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan;
4. Memberitahukan secara profesional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan;
5. Melaporkan kepada pimpinan apabila menemukan hal-hal yang bersifat gratifikasi dan/atau tindakan atau perbuatan rekan atau Pengguna Layanan yang tidak sesuai dengan peraturan; dan
6. Menyimpan rahasia negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sebagai Petugas Layanan.

J. Penghargaan

1. Penghargaan akan diberikan kepada Petugas Layanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

Petugas Layanan merupakan petugas yang memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas layanan.

2. Bentuk Penghargaan bagi Petugas Layanan dalam rangka pelayanan terpadu pelayanan berkualitas sesuai prosedur berupa Piagam Penghargaan.

K. Kompensasi

1. Kompensasi akan diberikan kepada Pengguna Layanan apabila mendapat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan/atau menggunakan layanan yang sama sebanyak 10 (sepuluh) kali.

Pengguna Layanan merupakan Pengguna yang mendapat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

2. Bentuk kompensasi yang diberikan berupa *merchandise*.

L. Penutup

Surat Edaran Sekretaris Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya terima kasih.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal Agustus 2023

Sekretaris Jenderal,

Mohammad Zainal Fatah
NIP. 196610211996031001

LAMPIRAN
SURAT EDARAN SEKRETARIS JENDERAL
NOMOR: /SE/SJ/2023
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
TERPADU

A. STANDAR LAYANAN PERIZINAN PENGUSAHAAN DAN PENGGUNAAN
SUMBER DAYA AIR

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 121 Tahun 2015 tentang Pengusahaan Sumber Daya Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 344);</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1982 tentang Tata Cara Pengaturan Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 37, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3225);</p> <p>c. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 01/PRT/M/2016 tentang Tata Cara Perizinan Pengusahaan Sumber Daya Air dan Penggunaan Sumber Daya Air (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 139);</p> <p>d. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penataan Perizinan Dan Persetujuan Bidang Sumber Daya Air (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 182);</p> <p>e. Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor 40/KPTS/M/2016 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Pemberian Izin, Perpanjangan Izin, Perubahan Izin, Dan</p>

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>Pencabutan Izin Pengusahaan Sumber Daya Air Atau Izin Penggunaan Sumber Daya Air Kepada Direktur Jenderal Sumber Daya Air;</p> <p>f. Surat Edaran Menteri PUPR Nomor 18/SE/M/2016 tentang Pedoman Umum Penerapan Sistem Perizinan Pengusahaan Sumber Daya Air dan Penggunaan Sumber Daya Air Berbasis Teknologi Informasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Sumber Daya Air;</p> <p>g. Surat Edaran Dirjen SDA Nomor: 12A/SE/D/2016 tentang Prosedur Penyusunan Rekomendasi Teknis Perizinan Pengusahaan Sumber Daya Air dan Penggunaan Sumber Daya Air di Direktorat Jenderal Sumber Daya Air;</p> <p>h. Surat Edaran Dirjen SDA Nomor: 12B/SE/D/2016 tentang Prosedur Pelayanan Perizinan Pengusahaan Sumber Daya Air dan Penggunaan Sumber Daya Air di Direktorat Jenderal Sumber Daya Air.</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Untuk mengajukan perizinan pengusahaan dan penggunaan Sumber Daya Air, pemohon diminta melengkapi dokumen persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) gambar lokasi/peta situasi (disertai titik koordinat pengambilan dan/atau jalur konstruksi); 2) jenis prasarana dan teknologi yang digunakan; 3) gambar tipe prasarana yang telah disetujui oleh BBWS/BWS; dan 4) rekomendasi teknis dari Kepala BBWS/BWS. <p>b. Untuk mengajukan Perpanjangan Izin</p>

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>Pengusahaan/Penggunaan Sumber Daya Air, pemohon harus melampirkan dokumen pendukung sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) gambar tipe prasarana yang telah disetujui oleh BBWS/BWS;2) rekapitulasi volume pengambilan air 1 (satu) tahun terakhir;3) bukti setor/pembayaran pajak air permukaan 1 (satu) tahun terakhir untuk pengusahaan sumber daya air;4) bukti setor/pembayaran biaya jasa pengelolaan sumber daya air 1 (satu) tahun terakhir untuk pengusahaan sumber daya air;5) salinan izin pengusahaan sumber daya air atau izin penggunaan sumber daya air yang akan diperpanjang;6) laporan pemantauan dan pengelolaan lingkungan;7) fotokopi akta perusahaan; dan8) rekomendasi teknis dari kepala BBWS/BWS. <p>c. Untuk layanan konsultasi konsultasi tatap muka, pemohon hadir di Ruang Pelayanan Publik Terpadu dengan membawa dan menunjukkan <i>scan barcode</i> pendaftaran layanan Perizinan Pengusahaan dan Penggunaan SDA yang diunduh dari aplikasi Sahabat PUPR;</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">a. Untuk mengajukan layanan secara <i>online</i>, pengguna layanan mendaftar pada aplikasi perizinan SDA https://perizinandsa.pu.go.idb. Untuk mengajukan layanan konsultasi konsultasi tatap muka, pengguna layanan

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>melengkapi isian data diri pada aplikasi Sahabat PUPR: https://www.pu.go.id/s/SahabatPUPR/ guna mendapat nomor tiket antrian Perizinan Pengusahaan dan Penggunaan SDA di Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR. Mekanisme layanan pada Ruang Pelayanan Publik Terpadu adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan memindai kode <i>booking</i> dan mendapat nomor antrian. 2) Pengguna layanan mendapatkan layanan dari petugas pelayanan dan/atau petugas teknis/verifikator jika diperlukan. 3) Setelah pelayanan selesai, pengguna layanan diminta mengisi survei kepuasan masyarakat secara <i>online</i>.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 01/PRT/M/2016 tentang Tata Cara Perizinan Pengusahaan Sumber Daya Air dan Penggunaan Sumber Daya Air, Keputusan Menteri c.q Direktur Jenderal Sumber Daya Air berupa izin pengusahaan sumber daya air atau izin penggunaan sumber daya air dikeluarkan paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan izin pengusahaan sumber daya air atau izin penggunaan sumber daya air beserta persyaratannya diterima secara lengkap.
5	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya.
6	Produk Pelayanan	Izin Pengusahaan Sumber Daya Air dan Izin Penggunaan Sumber Daya Air.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan Publik Terpadu yang dilengkapi dengan pendingin udara, meja, kursi tamu dan fasilitas untuk masyarakat berkebutuhan khusus; b. Komputer/tablet dengan akses internet;

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		c. Printer; d. Pesawat Telepon; e. Mesin fotokopi; dan f. Air minum.
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang perizinan perusahaan dan penggunaan sumber daya air; b. SDM yang memiliki wawasan yang cukup terkait perizinan perusahaan dan penggunaan sumber daya air; c. SDM yang komunikatif, berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan layanan;
9	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Laman lapor.go.id b. <i>Contact Center</i> 158 Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dan <i>Whatsapp Center</i> 0815 1000 0158; c. Mengirimkan surat elektronik melalui Alamat perizinansda@pu.go.id; d. Mengirimkan surat fisik yang ditujukan kepada: Direktur Bina Operasi dan Pemeliharaan Direktorat Jenderal Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang petugas.
12	Jaminan Pelayanan	a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		b. Layanan diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kemanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggungjawab pihak Kementerian PUPR selama berada di lingkungan Kantor Kementerian PUPR.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan perizinan perusahaan dan penggunaan Sumber Daya Air dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

B. STANDAR LAYANAN FASILITASI RUMAH NEGARA

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1994 tentang Rumah Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1994 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3573);</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2005 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1994 tentang Rumah Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 64 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4515);</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 11 Tahun 2008 tentang Tata Cara Pengadaan, Penetapan Status, Pengalihan Status, dan Pengalihan Hak Atas Rumah Negara;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kementerian Pekerjaan Umum dan</p>

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>Perumahan Rakyat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 16);</p> <p>e. Keputusan Presiden Nomor 97/TPA Tahun 2016 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dari dan Dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya di lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 22/ PRT/M/2008 tentang Pedoman Teknis Pengadaan, Pendaftaran, Penetapan Status, Penghunian, Pengalihan Status, dan Pengalihan Hak atas Rumah Negara;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13/PRT/M/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Untuk mengajukan Layanan Fasilitasi Rumah Negara, pengguna layanan diminta melengkapi dokumen persyaratan sesuai permohonan yang diajukan, sebagai berikut:</p> <p>1) Dokumen Persyaratan Permohonan Alih Status RNG II – RNG III (Sesuai Dengan Permen PU No. 22/PRT/M/2008, PNK No. 138/ 2010 dan PMK No. 246/2014):</p> <p>a) Gambar legger/gambar situasi;</p> <p>b) Salinan/ fotokopi SK penetapan status RNG II yang dilegalisir paling rendah oleh Pejabat Eselon III instansi yang bersangkutan;</p> <p>c) Hasil kajian Pejabat Eselon I K/L;</p> <p>d) Salinan/ fotokopi tanda bukti hak atas tanah (sertifikat);</p> <p>e) Salinan/ fotokopi keputusan otorisasi pembangunan rumah/surat</p>

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>keterangan perolehan bangunan dari instansi yang bersangkutan ;</p> <ul style="list-style-type: none">f) Salinan/ fotokopi IMB;g) Salinan/ fotokopi Berita Acara Serah Terima Bangunanh) Salinan/fotokopi Surat Izin Penghunian (SIP) RNG II;i) Surat keterangan status kepegawaian terakhir pemegang Surat Izin Penghunian Rumah Negara Golongan II dari instansi yang bersangkutan;j) Berita acara pemeriksaan atas rumah dan tanah;k) Surat keterangan tidak dalam sengketa;l) Surat pernyataan belum pernah membeli atau memperoleh fasilitas rumah dan/atau tanah dari Negara berdasarkan peraturan perundang-undanganm) Surat pernyataan kesanggupan membeli;n) Surat izin pemegang hak atas tanah (Rumah Negara berdiri di atas tanah pihak lain);o) surat keterangan Rumah Negara Golongan II tidak termasuk aset yang diserahkan kepada Pemerintah Daerah;p) surat keterangan Rumah Negara Golongan II tidak terletak dalam lingkungan kantor instansi;q) Kartu Identitas barang (KIB) RNG II dan Laporan Kondisi Barang;r) Surat persetujuan alih status penggunaan dari Kementerian Keuangan;

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>s) Persetujuan tertulis dari Menteri, atas kelebihan luas tanah yang melebihi standar sesuai Permen PU nomor 22/PRT/M/2008.</p> <p>2) Dokumen Persyaratan Surat Izin Penghunian (SIP):</p> <p>a) Mengisi formulir yang disediakan di Subdit Pengelolaan Rumah Negara;</p> <p>b) Salinan/fotokopi SK Alih Status Rumah Negara Golongan III;</p> <p>c) Salinan/ fotokopi Surat Izin Penghunian (SIP) RNG II;</p> <p>d) Gambar legger/gambar situasi;</p> <p>e) Pas Foto ukuran 3x4 sebanyak 5 lembar;</p> <p>f) Salinan/fotokopi Kartu Keluarga;</p> <p>g) Salinan/fotokopi KTP;</p> <p>h) Surat pernyataan mentaati kewajiban dan larangan;</p> <p>i) Salinan/fotokopi PBB dari tahun 2001 hingga tahun pembayaran uang muka;</p> <p>j) Bukti pembayaran SSBP Sewa sampai dengan tahun terakhir;</p> <p>k) Salinan/fotokopi SK Pensiun/Sk Janda/Duda atau status kepegawaian terakhir; dan</p> <p>l) Jika penghuni sudah meninggal dunia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Surat Kematian dari Kelurahan atau Kantor Catatan Sipil;• Surat Keterangan Ahli Waris diketahui RT/RW, Kelurahan dan Kecamatan dengan dibubuhi Nomor Register dan tanggal;• Surat Keterangan Kuasa Waris diketahui RT/RW dan Kelurahan

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>dengan dibubuhi Nomor Register dan tanggal;</p> <ul style="list-style-type: none">• Jika ahli waris tunggal, melampirkan Surat Penetapan Waris dari Pengadilan Agama. <p>3) Pengalihan Hak Rumah Negara Golongan III:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Menunjukkan SIP Golongan III;b) Pengalihan hak Rumah Negara Golongan III dilakukan oleh Direktur Jenderal Cipta karya dalam hal ini Direktur Bina Penataan Bangunan setelah mendapat persetujuan dari Menteri Keuangan. <p>4) Dokumen Persyaratan Perjanjian Sewa Beli:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Bukti pembayaran angsuran pertama (sebesar 5%);b) Bukti pembayaran biaya perjanjian sewa beli Rumah Negara dari KPPN;c) Salinan/ fotokopi SK Pengalihan Hak dan SK Penetapan Harga;d) Surat Keterangan Tanda Lunas Sewa (SKTL Sewa) Rumah;e) Salinan/ fotokopi SK Kepegawaian Terakhir;f) Materai Rp 10.000,- (2 lembar); dang) Surat Kuasa apabila penghuni yang bersangkutan tidak dapat mengurus sendiri. <p>5) Dokumen Persyaratan Penerbitan SK Hak Milik Rumah dan Pelepasan Hak Atas Tanah:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Surat Perjanjian Sewa Beli ASLI (untuk wilayah JABODETABEK).

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<ul style="list-style-type: none">b) Fotokopi Surat Perjanjian Sewa Beli.c) Fotokopi Legalisir Surat Keterangan Tanda Lunas Sewa Rumah dari KPPN/ dari Kementerian PUPR.d) Fotokopi Legalisir Surat Keterangan Tanda Lunas Sewa Beli dari KPPN/ dari Kementerian PUPR.e) Fotokopi SK Pangkat Terakhir/ SK Pensiun/ SK Janda/ SK Duda.f) Fotokopi Surat Kematian dari Kelurahang) Surat Keterangan Janda/ Duda Tidak Menikah Lagi dari Kelurahan setempat.h) Surat Keterangan Waris (Asli) yang dikeluarkan oleh RT, RW, Kelurahan, Kecamatan, dengan Nomor dan Tanggal Register.i) Surat Kuasa Waris (Asli) yang dikeluarkan oleh RT, RW, Kelurahan, Kecamatan, dengan Nomor dan Tanggal Register.j) Fotokopi Kartu Keluarga dan KTP yang bersangkutan yang masih berlaku.k) Surat Keputusan Pengadilan Agama/ Negeri (jika diperlukan).l) Surat Perbedaan Nama dari Kelurahan jika nama di SK Pensiun, Kartu Keluarga, dan KTP berbeda.m) Surat Keterangan Alamat dari Kelurahan jika alamat di Kontrak Perjanjian Sewa Beli dengan KTP dan Kartu Keluarga berbeda.n) Surat Pernyataan bermaterai dari yang bersangkutan jika pengurusan Rumah Negara melebihi jatuh tempo 20 tahun.

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>b. Untuk layanan konsultasi tatap muka, pemohon hadir di Ruang Pelayanan Publik Terpadu dengan membawa dan menunjukkan <i>scan barcode</i> pendaftaran layanan Fasilitas Rumah Negara yang diunduh dari aplikasi Sahabat PUPR.</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Untuk mengajukan layanan secara <i>online</i>, pengguna layanan mendaftar pada aplikasi https://rng3.pu.go.id.</p> <p>b. Untuk mengajukan layanan konsultasi konsultasi tatap muka, pengguna layanan melengkapi isian data diri pada aplikasi Sahabat PUPR: https://www.pu.go.id/s/SahabatPUPR/ guna mendapatkan nomor tiket antrian Layanan Fasilitas Rumah Negara di Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR. Mekanisme layanan pada Ruang Pelayanan Publik Terpadu adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan memindai kode <i>booking</i> dan mendapat nomor antrian. 2) Pengguna layanan mendapatkan layanan dari petugas pelayanan dan/atau petugas teknis/verifikator jika diperlukan. 3) Setelah pelayanan selesai, pengguna layanan diminta mengisi survei kepuasan masyarakat secara <i>online</i>.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Alih Status Rumah Negara Gol. II Ke III jangka waktu 15 hari kerja (*proses terkait dengan Kementerian Keuangan);</p> <p>b. Surat Ijin Penghunian (SIP) jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja;</p>

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>c. Pengalihan Hak Rumah Negara Gol. III jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja (*proses terkait Kementerian Keuangan dan BPN);</p> <p>d. Perjanjian Sewa Beli Rumah Negara Gol. III jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja;</p> <p>e. SK Penyerahan Hak Atas Rumah dan/atau Penyerahan Hak Atas Tanah jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja (*proses terkait dengan KPPN/Kementerian Keuangan untuk SKTL Sewa/Sewa Beli).</p>
5	Biaya/tarif	Layanan Fasilitasi Rumah Negara tidak dikenakan biaya/tarif. Adapun biaya kewajiban pengguna rumah negara merupakan PNBPN yang dibayarkan sesuai ketentuan yang berlaku;
6	Produk Pelayanan	<p>a. Permohonan Alih Status RNG II – RNG III</p> <p>b. Penerbitan Surat Izin Penghunian (SIP) Rumah Negara Golongan III</p> <p>c. Pengalihan Hak Rumah Negara Golongan III</p> <p>d. Perjanjian Sewa Beli</p> <p>e. Penerbitan SK Hak Milik Rumah dan Pelepasan Hak Atas Tanah</p>
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang pelayanan publik yang dilengkapi dengan pendingin udara, meja, kursi tamu dan fasilitas untuk masyarakat berkebutuhan khusus;</p> <p>b. Komputer/tablet dengan akses internet;</p> <p>c. Printer;</p> <p>d. Pesawat Telepon;</p> <p>e. Mesin fotokopi; dan</p> <p>f. Air minum.</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang Layanan Fasilitasi Rumah Negara;</p> <p>b. SDM yang memiliki wawasan yang cukup terkait fasilitasi pengelolaan rumah negara;</p>

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		c. SDM yang komunikatif, berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan layanan;
9	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Laman lapor.go.id b. <i>Contact Center</i> 158 Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dan <i>Whatsapp Center</i> 0815 1000 0158; c. Mengirimkan surat fisik yang ditujukan kepada: Direktur Bina Penataan Bangunan Direktorat Jenderal Cipta Karya Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang petugas.
12	Jaminan Pelayanan	a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; b. Layanan diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggungjawab pihak Kementerian PUPR selama berada di lingkungan Kantor Kementerian PUPR.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan Fasilitas Rumah Negara dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

C. STANDAR LAYANAN KONSULTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
BANGUNAN GEDUNG (SIMBG)

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Dasar Hukum	<p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 473);</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>Untuk mengajukan layanan Konsultasi SIMBG, pemohon dapat hadir di Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR dengan:</p> <p>a. Membawa dan menunjukkan <i>scan barcode</i> pendaftaran Layanan Konsultasi SIMBG yang diunduh dari aplikasi Sahabat PUPR;</p> <p>b. Datang langsung ke Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR di Gedung Utama Lantai Dasar, Jl. Pattimura No. 20 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, dengan menunjukkan identitas diri.</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Mendaftar layanan konsultasi konsultasi tatap muka dengan melengkapi isian data diri pada aplikasi Sahabat PUPR: https://www.pu.go.id/s/SahabatPUPR/ untuk mendapat nomor tiket antrian Layanan Konsultasi SIMBG di Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR.</p> <p>b. Pengguna layanan memindai kode <i>booking</i> dan mendapat nomor antrian.</p>

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>c. Mendapatkan layanan konsultasi dari petugas pelayanan dan/atau petugas teknis dari unit organisasi jika diperlukan.</p> <p>d. Setelah pelayanan selesai, pengguna layanan diminta mengisi survei kepuasan masyarakat secara <i>online</i>.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Layanan Konsultasi SIMBG secara konsultasi tatap muka diselesaikan 1 (satu) jam setelah pengguna layanan menyampaikan maksud konsultasi.
5	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya.
6	Produk Pelayanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan Publik Terpadu yang dilengkapi dengan pendingin udara, meja, kursi tamu dan fasilitas untuk masyarakat berkebutuhan khusus;</p> <p>b. Komputer/tablet dengan akses internet;</p> <p>c. Printer;</p> <p>d. Pesawat Telepon;</p> <p>e. Mesin fotokopi; dan</p> <p>f. Air minum</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang Sistem Informasi Bangunan Gedung;</p> <p>b. SDM yang memiliki wawasan yang cukup terkait Bangunan Gedung;</p> <p>c. SDM yang komunikatif, berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan layanan konsultasi;</p>
9	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.</p>
10	Penanganan Pengaduan, Saran	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
	dan Masukan	a. Laman lapor.go.id; b. <i>Contact Center</i> 158 Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dan <i>Whatsapp Center</i> 0815 1000 0158; c. <i>Mengirimkan</i> surat fisik yang ditujukan kepada: Direktur Bina Penataan Bangunan Direktorat Jenderal Cipta Karya Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas.
12	Jaminan Pelayanan	a. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; b. Konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan b. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggungjawab pihak Kementerian PUPR selama berada di lingkungan Kantor Kementerian PUPR.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan Konsultasi SIMBG dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

D. STANDAR LAYANAN KONSULTASI PENGADAAN BARANG DAN JASA (PBJ)

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2020 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 2 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah PP Nomor 14 Tahun 2021;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;</p> <p>g. Peraturan Menteri PUPR Nomor 27/PRT/M/2020 tentang Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Untuk mengajukan layanan Konsultasi Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ), pemohon dapat hadir di Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR dengan:</p>

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>b. Membawa dan menunjukkan <i>scan barcode</i> pendaftaran Layanan Konsultasi PBJ yang diunduh dari aplikasi Sahabat PUPR; atau</p> <p>c. Datang langsung ke Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR di Gedung Utama Lantai Dasar, Jl. Pattimura No. 20 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, dengan menunjukkan identitas diri.</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Untuk layanan <i>online</i>, pengguna layanan mengunjungi situs https://sipbj.pu.go.id atau lpse.pu.go.id.</p> <p>b. Mendaftar layanan konsultasi tatap muka, pengguna layanan dapat mengakses aplikasi Sahabat PUPR:</p> <p>c. https://www.pu.go.id/s/SahabatPUPR/</p> <p>d. untuk mendapat nomor tiket antrian Layanan Konsultasi PBJ di Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR.</p> <p>e. Pengguna layanan memindai kode <i>booking</i> dan mendapat nomor antrian.</p> <p>f. Mendapatkan layanan konsultasi dari petugas pelayanan dan/atau petugas teknis dari unit organisasi jika diperlukan.</p> <p>g. Setelah pelayanan selesai, pengguna layanan diminta mengisi survei kepuasan masyarakat secara <i>online</i>.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Layanan Konsultasi PBJ secara konsultasi tatap muka diselesaikan 1 (satu) jam setelah pengguna layanan menyampaikan maksud konsultasi atau lebih sesuai kebutuhan.
5	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya.
6	Produk Pelayanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang pelayanan publik yang dilengkapi dengan pendingin udara, meja, kursi tamu dan fasilitas untuk masyarakat berkebutuhan khusus; b. Komputer/tablet dengan akses internet; c. Printer; d. Pesawat Telepon; e. Mesin fotokopi; dan f. Air minum.
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang Pengadaan Barang dan Jasa; b. SDM yang memiliki wawasan yang cukup terkait Pengadaan Barang dan Jasa; c. SDM yang komunikatif, berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan layanan konsultasi;
9	Pengawasan Internal	Supervisi atasan langsung.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Laman lapor.go.id b. <i>Contact Center</i> 158 Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dan <i>Whatsapp Center</i> 0815 1000 0158; c. Mengirimkan surat fisik yang ditujukan kepada: Direktur Pengadaan Jasa Konstruksi Direktorat Jenderal Bina Kontruksi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas.
12	Jaminan Pelayanan	a. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; b. Konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan dan keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggungjawab pihak Kementerian PUPR selama berada di lingkungan Kantor Kementerian PUPR.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan Konsultasi Pengadaan Barang dan Jasa dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

E. STANDAR LAYANAN KONSULTASI PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO SUB SEKTOR JASA KONSTRUKSI

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6018) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2573).</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2020 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6494) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun</p>

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>2017 tentang Jasa Konstruksi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6626).</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6617).</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2020 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Jasa Konstruksi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6626);</p> <p>e. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 266).</p> <p>f. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 8 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemenuhan Sertifikat Standar Jasa Konstruksi Dalam Rangka Mendukung Kemudahan Perizinan Berusaha Bagi Pelaku Usaha Jasa Konstruksi. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 727).</p>
2	Persyaratan Pelayanan	Untuk mengajukan Layanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sub Sektor Jasa Konstruksi, pemohon dapat hadir di Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR dengan:

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>a. Membawa dan menunjukkan <i>scan barcode</i> pendaftaran Layanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sub Sektor Jasa Konstruksi yang diunduh dari aplikasi Sahabat PUPR;</p> <p>b. Datang langsung ke Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR di Gedung Utama Lantai Dasar, Jl. Pattimura No. 20 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, dengan menunjukkan identitas diri; atau</p> <p>c. Datang langsung ke Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi, Jl. Wijaya I No. 68, RT.9/RW.5, Petogogan, Kec. Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12170.</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Pengajuan dan penerbitan persyaratan di bidang jasa konstruksi dengan melengkapi data dan pemenuhan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>b. Mendaftar layanan konsultasi tatap muka terkait persyaratan di bidang jasa konstruksi, pengguna layanan dapat mengakses aplikasi Sahabat PUPR: https://www.pu.go.id/s/SahabatPUPR/ untuk mendapat nomor tiket antrian di Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR.</p> <p>c. Pengguna layanan memindai kode <i>booking</i> dan mendapat nomor antrian.</p> <p>d. Mendapatkan layanan konsultasi dari petugas pelayanan dan/atau petugas teknis dari unit organisasi jika diperlukan.</p> <p>e. Setelah pelayanan selesai, pengguna layanan diminta mengisi survei kepuasan masyarakat secara <i>online</i>.</p>
4	Jangka Waktu	Layanan Konsultasi persyaratan di bidang jasa

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
	Penyelesaian	konstruksi secara konsultasi tatap muka diselesaikan 1 (satu) jam setelah pengguna layanan menyampaikan maksud konsultasi.
5	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya.
6	Produk Pelayanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan publik yang dilengkapi dengan pendingin udara, meja, kursi tamu dan fasilitas untuk masyarakat berkebutuhan khusus; b. Komputer/tablet dengan akses internet; c. Printer; d. Pesawat Telepon; e. Mesin fotokopi; dan f. Air minum.
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang Layanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sub Sektor Jasa Konstruksi; b. SDM yang memiliki wawasan yang cukup terkait Layanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sub Sektor Jasa Konstruksi; c. SDM yang komunikatif, berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan layanan konsultasi perizinan;
9	Pengawasan Internal	Supervisi atasan langsung.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Laman lapor.go.id b. <i>Contact Center</i> 158 Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dan <i>Whatsapp Center</i> 0815 1000 0158; c. Mengirimkan surat fisik yang ditujukan kepada:

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		Direktur Kelembagaan dan Sumber Daya Konstruksi Direktorat Jenderal Bina Kontruksi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas.
12	Jaminan Pelayanan	a. Layanan perizinan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; b. Untuk layanan konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan dan keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kementerian PUPR selama berada di lingkungan Kantor Kementerian PUPR.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sub Sektor Jasa Konstruksi dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

F. STANDAR LAYANAN KONSULTASI PENGELOLAAN DANA ALOKASI KHUSUS (DAK) INFRASTRUKTUR PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT (PUPR)

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); b. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Dana Alokasi Khusus Fisik Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 29);

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>c. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 473); dan</p> <p>d. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 5 Tahun 2022 tentang Petunjuk Operasional Pengelolaan Dana Alokasi Khusus Fisik Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Tahun Anggaran 2022 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 nomor 583).</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>Untuk mengajukan permohonan layanan Konsultasi Pengelolaan DAK Fisik Infrastruktur PUPR, pemohon harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <p>Menyampaikan surat permohonan, ditujukan ke: Kepala Pusat Fasilitas Infrastruktur Daerah Gedung Heritage Lantai 4 Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.</p> <p>Surat dapat disampaikan melalui alamat surat elektronik: pfid.setjen@pu.go.id</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Layanan Data dan Informasi DAK Fisik Infrastruktur PUPR melalui aplikasi <i>e-Monitoring</i> DAK (emondak.pu.go.id) untuk pelaporan progres pelaksanaan kegiatan Pemda penerima DAK Fisik Infrastruktur PUPR.</p> <p>b. Layanan konsultasi pengelolaan DAK Fisik Infrastruktur PUPR secara <i>offline</i>/konsultasi tatap muka bertempat di:</p>

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>1) Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.</p> <p>2) Ruang Tamu Pusat Fasilitas Infrastruktur Daerah, Lantai 4 Gedung Heritage.</p> <p>Setiap pengguna layanan, wajib mematuhi tata tertib sebagai berikut:</p> <p>a. Pengguna layanan wajib menitipkan barang bawaan yang tidak boleh dibawa ke ruang konsultasi seperti tas, jaket, topi dan barang lain yang dapat mengganggu keamanan dan kenyamanan kepada petugas keamanan dengan menggunakan fasilitas loker;</p> <p>b. Pengguna Layanan wajib membawa Surat Tugas dari Instansi Pengutus;</p> <p>c. Pengguna Layanan menunjukkan bukti identitas diri (KTP/SIM); dan</p> <p>d. Pengguna layanan mengisi buku tamu/daftar hadir yang disediakan.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Tanggapan atas permohonan layanan konsultasi pengelolaan DAK Fisik Infrastruktur PUPR disampaikan selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja sejak diterimanya permohonan.
5	Biaya/tarif	Tidak ada biaya.
6	Produk Pelayanan	Data dan informasi terkait pengelolaan DAK Fisik Infrastruktur PUPR.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan Publik Terpadu yang dilengkapi dengan pendingin udara, meja, kursi tamu dan fasilitas untuk masyarakat berkebutuhan khusus.;</p> <p>b. Komputer/laptop yang dilengkapi akses internet;</p> <p>c. Printer;</p> <p>d. Pesawat telepon;</p> <p>e. Mesin fotokopi; dan</p>

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		f. Air minum.
8	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan terkait pengelolaan DAK Fisik Infrastruktur PUPR; b. Komunikatif; c. Mampu menjelaskan pelayanan informasi; dan d. Mampu mengoperasikan aplikasi <i>e-Monitoring</i> DAK.
9	Pengawasan Internal	a. Pemantauan dari atasan langsung (Kepala Pusat Fasilitas Infrastruktur Daerah); b. Laporan kegiatan kepada atasan; dan c. Pemantauan Proses & Produk.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Fasilitas Infrastruktur Daerah Gedung Heritage Lantai 4 Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Jl. Pattimura No 20, Kebayoran Baru Jakarta Selatan, 12110 b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui: <i>Contact Center</i> 158 Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dan <i>Whatsapp Center</i> 0815 1000 0158 c. Dalam kondisi tertentu seperti masa pandemi COVID-19, seluruh penanganan pengaduan, saran dan masukan hanya dilakukan secara digital melalui laman lapor.go.id .
11	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang petugas.
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan layanan konsultasi pengelolaan DAK Fisik Infrastruktur PUPR mengacu pada Tata Tertib Layanan Konsultasi Pengelolaan DAK Fisik Infrastruktur PUPR.

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan; b. Tersedianya peralatan keselamatan dan kesehatan kerja, dan c. Memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Penerapan Standar Layanan Konsultasi DAK Fisik Infrastruktur PUPR dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan publik; dan b. Evaluasi kepuasan pelanggan.

G. STANDAR LAYANAN KONSULTASI PERIZINAN RUANG MILIK JALAN TOL (RUMIJA TOL)

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4489) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2017 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6110); b. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 86, Tambahan

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4655);</p> <p>c. Permen PUPR Nomor 20 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian-Bagian Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 713);</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5533);</p> <p>f. Permen PUPR Nomor 43 Tahun 2015 tentang Badan Pengatur Jalan Tol (Berita Negara Tahun 2015 Nomor 1484);</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6523);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 27, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6629); dan</p> <p>i. Permen PUPR Nomor 28 Tahun 2021 tentang Tempat Istirahat dan Pelayanan Pada Jalan Tol (Berita Negara Tahun 2021 Nomor 995);</p>

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
2	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Untuk mengajukan layanan <i>online</i> Perizinan Ruang Milik Jalan Tol (RUMIJA TOL)</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pemohon mengajukan permohonan ke BUJT untuk berkoordinasi dalam rangka mendapatkan data teknis lapangan guna penyusunan dokumen yang diperlukan;2) Mengajukan Permohonan Izin kepada Direktur Jenderal Bina Marga untuk kepentingan pemasangan bangunan utilitas dan/atau utilitas dengan menyampaikan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis yang disampaikan secara <i>online</i> melalui www.sip3rumijatol.binamarga.pu.go.id. <p>Persyaratan Administrasi terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Surat Permohonan;b) Identitas Pemohon;c) Surat Pernyataan;d) Izin Usaha (tidak berlaku untuk Instansi Pemerintah);e) Izin Instansi Terkait; danf) Draft MOU dan Risalah Rapat dengan BUJT. <p>Persyaratan Teknis terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Basic Design yang mencakup antara lain:b) Peta Rencana Lokasi (dalam foto udara atau citra satelit)c) Gambar Rencana Teknis (Titik koordinat dan KM jalan tol,d) Plan Profile, Tipikal Potongan melintang/memanjang).e) Rencana Jadwal Pelaksanaan (ditandatangani pemohon).

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>f) Metode Pelaksanaan dan Pengendalian Lalu Lintas.</p> <p>g) Analisis Resiko (ditandatangani pemohon).</p> <p>h) Studi Lingkungan.</p> <p>b. Untuk mengajukan layanan konsultasi Perizinan Ruang Milik Jalan Tol (RUMIJA TOL), pemohon dapat hadir di Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR dengan:</p> <p>1) Membawa dan menunjukkan <i>scan barcode</i> pendaftaran Layanan Konsultasi SIMBG yang diunduh dari aplikasi Sahabat PUPR; atau</p> <p>2) Datang langsung ke Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR di Gedung Utama Lantai Dasar, Jl. Pattimura No. 20 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, dengan menunjukkan identitas diri.</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Untuk layanan <i>online</i>, pengguna layanan mengunjungi situs https://sipbj.pu.go.id.</p> <p>b. Untuk layanan konsultasi tatap muka Mendaftar layanan konsultasi konsultasi tatap muka, pengguna layanan dapat mengakses aplikasi Sahabat PUPR: https://www.pu.go.id/s/SahabatPUPR/</p> <p>c. untuk mendapat nomor tiket antrian Layanan Konsultasi PBJ di Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR.</p> <p>d. Pengguna layanan memindai kode <i>booking</i> dan mendapat nomor antrian.</p> <p>e. Mendapatkan layanan konsultasi dari petugas pelayanan dan/atau petugas teknis dari unit organisasi jika diperlukan.</p>

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		f. Setelah pelayanan selesai, pengguna layanan diminta mengisi survei kepuasan masyarakat secara <i>online</i> .
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Layanan konsultasi Perizinan Pemanfaatan Ruang Milik Jalan Tol secara tatap muka diselesaikan 1 (satu) jam setelah pengguna layanan menyampaikan maksud konsultasi.
5	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya.
6	Produk Pelayanan	Informasi terkait perizinan ruang milik jalan tol
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan Publik Terpadu yang dilengkapi dengan pendingin udara, meja, kursi tamu dan fasilitas untuk masyarakat berkebutuhan khusus; b. Komputer/tablet dengan akses internet; c. Printer; d. Pesawat Telepon; e. Mesin fotokopi; dan f. Air minum.
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SDM yang memiliki pengetahuan dan wawasan terkait prosedur layanan Perizinan Ruang Milik Jalan Tol; b. SDM yang komunikatif, berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan layanan konsultasi Perizinan Ruang Milik Jalan Tol;
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Laman lapor.go.id; b. <i>Contact Center</i> 158 Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dan <i>Whatsapp Center</i> 0815 1000 0158.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas.

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
12	Jaminan Pelayanan	a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; b. Layanan diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan dan keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggungjawab pihak Kementerian PUPR selama berada di lingkungan Kantor Kementerian PUPR.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan Konsultasi Perizinan Ruang Milik Jalan Tol dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

H. STANDAR LAYANAN INFORMASI PUBLIK

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); b. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 473); c. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 544); d. Surat Edaran Sekretaris Jenderal Nomor 08/SE/SJ/2020 tentang Standar Operasional

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		Prosedur Layanan Permohonan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat Secara Daring Selama Masa Penanganan <i>Corona Virus Disease</i> 2019 (COVID-19) di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
2	Persyaratan Pelayanan	<p>Untuk mengajukan permohonan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, pemohon harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Permohonan Informasi Publik dapat dilakukan secara tertulis atau tidak tertulis;b. Dalam hal permohonan Informasi Publik diajukan secara tidak tertulis, Sekretariat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) mencatat permohonan Informasi Publik dalam formulir permohonan Informasi Publik.c. Permohonan Informasi Publik harus dilengkapi dengan dokumen:<ol style="list-style-type: none">1) Identitas Pemohon:<ol style="list-style-type: none">a) kartu tanda penduduk, kartu keluarga, surat izin mengemudi, atau paspor bagi pemohon perseorangan atau anggaran dasar/anggaran rumah tangga badan hukum yang telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia bagi pemohon berbadan hukum; danb) surat kuasa dan fotokopi kartu tanda penduduk pemberi kuasa dalam hal Pemohon bertindak atas nama pihak lain atau mewakili kelompok; dan2) Formulir permohonan Informasi Publik yang tersedia dalam bentuk digital dalam laman https://sahabat.pu.go.id/eppid

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Layanan informasi publik dapat menggunakan pilihan kanal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui laman https://sahabat.pu.go.id/eppid; dan 2) Menyampaikan permohonan informasi melalui <i>Contact Center</i> 158 Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dan <i>Whatsapp Center</i> 0815 1000 0158 <p>b. Dalam kondisi tertentu seperti masa pandemi COVID-19, seluruh layanan informasi publik hanya dilakukan secara digital melalui laman https://sahabat.pu.go.id/eppid;</p> <p>c. Tim Sekretariat PPID wajib memastikan formulir permohonan yang telah diberikan nomor pendaftaran sebagai tanda bukti permohonan Informasi Publik diserahkan kepada Pemohon Informasi Publik;</p> <p>d. Permohonan informasi akan ditindaklanjuti setelah semua persyaratan pemohon diterima.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Komitmen peningkatan kualitas layanan informasi publik dengan mempersingkat waktu layanan pemberitahuan tertulis atas permohonan informasi publik disampaikan kepada Pemohon paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permohonan dengan persyaratan lengkap. Pemberitahuan dapat diperpanjang paling lama 5 (lima) hari kerja dengan memberikan alasan secara tertulis dan tidak dapat diperpanjang lagi.</p>
5	Biaya/tarif	Tidak ada biaya.
6	Produk Pelayanan	<p>Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala; b. Informasi yang wajib tersedia setiap saat; dan

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		c. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan Publik Terpadu yang dilengkapi dengan pendingin udara, meja, kursi tamu dan ramah untuk masyarakat berkebutuhan khusus;</p> <p>b. Komputer dengan akses internet;</p> <p>c. Printer;</p> <p>d. Pesawat telepon;</p> <p>e. Mesin fotokopi; dan</p> <p>f. Air minum.</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>Dalam penyelenggaraan layanan Informasi Publik, PPID harus memenuhi standar kompetensi sebagai berikut:</p> <p>a. Memiliki integritas;</p> <p>b. Memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan layanan publik;</p> <p>c. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik;</p> <p>d. Memiliki kemampuan memberikan layanan publik yang berkualitas; dan</p> <p>e. Menguasai teknologi informasi.</p> <p>Peningkatan kemampuan PPID dilakukan secara berkala dengan mengikuti kegiatan pelatihan, sosialisasi, bimbingan teknis, atau kegiatan serupa.</p>
9	Pengawasan Internal	<p>a. Pengawasan terhadap penerapan komponen standar layanan Informasi Publik dilakukan oleh atasan langsung pelaksana PPID dan PPID utama;</p> <p>b. Laporan kegiatan kepada atasan; dan</p> <p>c. Pemantauan proses & produk.</p>
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <p>1) Laman lapor.go.id; dan</p>

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>2) <i>Contact Center</i> 158 Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dan <i>Whatsapp Center</i> 0815 1000 0158.</p> <p>b. Dalam kondisi tertentu seperti masa pandemi COVID-19, seluruh penanganan pengaduan, saran dan masukan hanya dilakukan secara digital melalui laman lapor.go.id.</p>
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas.
12	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelaksanaan pelayanan informasi publik mengacu pada SOP Pelayanan Informasi Publik yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik.</p> <p>b. Layanan informasi secara konsultasi tatap muka diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;</p> <p>c. Layanan informasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</p>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Memberikan layanan dan menyediakan Informasi Publik dengan cepat, murah, dan sederhana sesuai Standar Layanan Informasi Publik serta ketentuan peraturan perundang-undangan; dan</p> <p>b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>c. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</p> <p>d. Keselamatan pengguna layanan informasi menjadi tanggungjawab pihak Kementerian PUPR selama berada di lingkungan Kantor Kementerian PUPR.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan Informasi Publik dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		publik.

I. STANDAR LAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;</p> <p>c. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>d. Peraturan Menteri PUPR Nomor 27/PRT/M/2020 tentang Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Untuk mengajukan layanan pengaduan secara <i>online</i>, pengguna layanan dapat mengakses laman lapor.go.id</p> <p>b. Untuk layanan konsultasi tatap muka, pengguna layanan dapat hadir di Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Membawa dan menunjukkan <i>scan barcode</i> pendaftaran Layanan Pengaduan yang diunduh dari aplikasi Sahabat PUPR; 2) Datang langsung ke Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR di Gedung Utama Lantai Dasar, Jl. Pattimura No. 20 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, dengan menunjukkan identitas diri dan bukti dukung aduan.
3	Sistem, Mekanisme dan	<p>a. Pemohon mengakses laman lapor.go.id untuk menyampaikan aduan secara <i>online</i>;</p>

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
	Prosedur	<p>b. Pemohon mendaftarkan layanan konsultasi tatap muka pada aplikasi Sahabat PUPR: https://www.pu.go.id/s/SahabatPUPR/ untuk mendapat nomor tiket antrian di Ruang Pelayanan Publik Terpadu Kementerian PUPR.</p> <p>c. Pengguna layanan memindai kode <i>booking</i> dan mendapat nomor antrian.</p> <p>d. Mendapatkan layanan konsultasi dari petugas pelayanan dan/atau petugas teknis dari unit organisasi jika diperlukan.</p> <p>e. Setelah pelayanan selesai, pengguna layanan diminta mengisi survei kepuasan masyarakat secara <i>online</i>.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian pengaduan mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB No. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, sebagai berikut:</p> <p>a. Pengaduan bersifat permintaan informasi diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja;</p> <p>b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam waktu 14 hari kerja;</p> <p>c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam waktu 60 hari kerja.</p>
5	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya.
6	Produk Pelayanan	Informasi terkait penanganan pengaduan
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan Publik Terpadu yang dilengkapi dengan pendingin udara, meja, kursi tamu dan fasilitas untuk masyarakat berkebutuhan khusus;</p> <p>b. Komputer/tablet dengan akses internet;</p> <p>c. Printer;</p> <p>d. Pesawat Telepon;</p> <p>e. Mesin Fotokopi; dan</p>

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
		f. Air minum.
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan dan wawasan terkait prosedur layanan pengaduan; b. SDM yang komunikatif, berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan layanan pengaduan;
9	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Laman lapor.go.id b. <i>Contact Center</i> 158 Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dan <i>Whatsapp Center</i> 0815 1000 0158;
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas.
12	Jaminan Pelayanan	a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; b. Layanan diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan dan keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggungjawab pihak Kementerian PUPR selama berada di lingkungan Kantor Kementerian PUPR.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan pengaduan dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

Sekretaris Jenderal,

Mohammad Zainal Fatah

NIP. 196610211996031001