

BAGAN ALIR SOP PELAYANAN PUBLIK PUSWILNAS

| No | Kegiatan | PELAKSANA | | | | MUTU BAKU | | | | | |
|----|---|--|------------------|-------------|----------------------------|--|----------|---|--|-----------------|---|
| | | Penerima Layanan (Pelanggan dan Stakeholder) | Sekretariat BPIW | Kapuswilnas | Bidang Pelaksana Pelayanan | Kelengkapan | Waktu | Output | | | |
| 1 | Pemohon mengajukan permohonan pelayanan publik, dapat dilakukan melalui beberapa cara: a. datang langsung ke Bagian Hukum, Kerja Sama, Komunikasi Publik, dan Data dan Teknologi Informasi, Sekretariat BPIW (Gedung G, Lantai 1, Komplek Kementerian PU, Jalan Pattimura, No.20, Kebayoran Baru-Jakarta Selatan) b. Menghubungi melalui email hkkompu.bpiw@pu.go.id atau whatsapp ke nomor 083808747276 c. Mengisi form yang ada di website BPIW, submenu Puswilnas https://bpiw.pu.go.id/layanan-pusnas | | | | | Form pengajuan pelayanan dan pengaduan | 15 menit | Form pengajuan pelayanan dan pengaduan yang telah diisi pemohon | | | |
| 2 | 2.1 Permohonan pelayanan publik diterima Bagian Hukum, Kerja Sama, Komunikasi Publik, dan Data dan Teknologi Informasi BPIW 2.2 Verifikasi (mengidentifikasi dan memilah) permohonan pelayanan publik | | | | | | | | Form pengajuan pelayanan dan pengaduan yang telah diisi pemohon | 10 menit | Permohonan informasi yang dilayangkan melalui disposisi/email/surat/WA |
| 3 | Mendisposisikan kepada PIC pelayanan publik sesuai tujuan permohonan pelayanan publik | | | | | | | | Permohonan informasi yang dilayangkan melalui disposisi/email/surat/WA | 10 menit | Nota Dinas |
| 4 | Mengarahkan Pelayanan Publik sesuai jenis yang diperlukan Pelayanan publik meliputi 4 (empat) hal berikut: 1. Keterpaduan Program dan Anggaran 2. Rencana Strategis PU dan Pengembangan Perkotaan Nasional 3. Pelaporan Kinerja 4. Pemantauan, Evaluasi, dan Pelaporan Kebermanfaatan Infrastruktur PU | | | | | | | | Nota Dinas | 60 menit | Disposisi |
| 5 | Melakukan Kegiatan Pelayanan Konsultasi Puswilnas berupa koordinasi dan konsultasi | | | | | | | | 1. Disposisi 2. Sistem Pemrograman (SIPRO) | 120 - 900 menit | -Laporan Kegiatan Pelayanan koordinasi dan konsultasi, / pendampingan SIPRO. -Nota Dinas/konsep surat jawaban atas pengaduan |
| 6 | Membuat laporan kegiatan pelayanan publik | | | | | | | | Nota dinas/konsep surat jawaban atas pengaduan | 60 menit | Nota dinas/notula |
| 7 | Mendokumentasikan, mengadministrasikan, dan mempublikasikan kegiatan pelayanan publik | | | | | | | | Nota dinas/notula | 60 menit | Nota dinas/notula |
| 8 | Pemohon mengisi survei kepuasan pelayanan publik. | | | | | | | | Form Survei Kepuasan Masyarakat | 10 menit | Rekap dan Analisis Hasil Pengisian Form Survei Kepuasan Masyarakat yang telah diisi penerima pelayanan. |