

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	<p>Pemohon mengajukan permohonan pelayanan publik, dapat dilakukan melalui beberapa cara:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 atau whatsapp ke nomor 083808747276 c. Mengisi form yang ada di website BPIW, submenu Puswilnas https:// 	<pre> graph TD Mulai([Mulai]) --> Step1[] Step1 --> Step2[] Step2 --> Step3[] Step3 --> Step4[] Step4 --> Step5[] Step5 --> Step6[] Step6 --> Step7[] Step7 --> Step8[] Step8 --> Selesai([Selesai]) </pre>				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 memilih) 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.