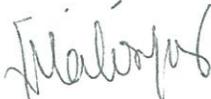


<p>Konsep ini setelah suratnya dikirim harap dikembalikan kepada:</p> <p>SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR PEKERJAAN UMUM</p>	<p>Konfirmasi/paraf:</p> <p>Pejabat Pembuat Komitmen Kebijakan Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan </p>	<p>Ditetapkan:</p> <p>Sekretaris Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum Dan Perumahan,</p>  <p>Reni Ahiantini</p>
<p>Konsep dari: Bagian Hukum dan Komunikasi Publik</p>	<p>KEPUTUSAN SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN</p> <p>NOMOR : 10 / KPTS / R / 2024</p> <p>TENTANG</p> <p>STANDAR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR PEKERJAAN UMUM</p> <p>SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN,</p>	
<p>Diperiksa Oleh: Kepala Bagian Hukum dan Komunikasi Publik,</p>  <p>Anggoro Widyastika</p>	<p>Menimbang : a. bahwa dalam rangka melakukan sosialisasi, internalisasi, dan implementasi budaya pelayanan prima di lingkungan Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan publik;</p> <p>b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan tentang Standar Layanan Informasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum;</p>	
<p>Pemeriksa Naskah: Ketua Tim Pokja Bidang Tugas Komunikasi Publik,</p>  <p>Fenty Meilisy</p>	<p>Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p>	
<p>Naskah Diketik Oleh: Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama</p>  <p>Mahesa Lintang W.</p>		



# KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM

DIREKTORAT JENDERAL PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR PEKERJAAN UMUM

Jalan Raden Patah I Nomor 1, Selong, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12110, Telepon (021) 7200793

## KEPUTUSAN SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN

NOMOR : 10 / KPTS / Ps / 2024

### TENTANG

STANDAR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
DIREKTORAT JENDERAL PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR PEKERJAAN UMUM

SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR PEKERJAAN  
UMUM DAN PERUMAHAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melakukan sosialisasi, internalisasi, dan implementasi budaya pelayanan prima di lingkungan Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan tentang Standar Layanan Informasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2023 tentang Standar Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Bidang Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1006);
5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 955);
6. Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 2366 Tahun 2024 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan dari dan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
- Memperhatikan : Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum Nomor 05/SE/SJ/2023 tentang Standar Pelayanan Publik Terpadu;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN, TENTANG STANDAR LAYANAN INFORMASI PUBLIK DAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR PEKERJAAN UMUM.
- KESATU : Standar Layanan Informasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Layanan Informasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum meliputi ruang lingkup Pelayanan Pengaduan Publik.
- KETIGA : Standar Layanan Informasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan dapat digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan unit kerja, aparat pengawas, dan masyarakat dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Seluruh pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum wajib melaksanakan pelayanan publik mengacu Standar Layanan Informasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang telah ditetapkan sesuai dengan jenis layanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KELIMA : Biaya yang ditimbulkan akibat dikeluarkannya Surat Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Satuan Kerja Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 27 Desember 2024

SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL  
PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR PEKERJAAN  
UMUM DAN PERUMAHAN,



RENI AHANTINI  
NIP. 196910181996032002

Tembusan disampaikan kepada Yth.:

1. Direktur Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum, Kementerian Pekerjaan Umum;
2. Para Direktur di lingkungan Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL  
PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR PEKERJAAN UMUM  
DAN PERUMAHAN

NOMOR : 10/KPTS/PS/2024

TANGGAL : 27 DESEMBER 2024

TENTANG : STANDAR LAYANAN INFORMASI  
PUBLIK DAN PELAYANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT DI  
LINGKUNGAN DIREKTORAT  
JENDERAL PEMBIAYAAN  
INFRASTRUKTUR PEKERJAAN  
UMUM

A. STANDAR LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL  
PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR PEKERJAAN UMUM

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);</li> <li>3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 955);</li> <li>4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2021 Nomor 741);</li> <li>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).</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>Untuk mengajukan permohonan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum, pemohon harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan Informasi Publik dapat dilakukan secara tertulis atau tidak tertulis;</li> <li>2. 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;</li> <li>3. Permohonan Informasi Publik harus dilengkapi dengan dokumen: <ol style="list-style-type: none"> <li>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 bagi pemohon berbadan hukum; dan</li> <li>b. Formulir permohonan Informasi Publik yang tersedia dalam bentuk digital dalam laman <a href="https://sahabat.pu.go.id/eppid">https://sahabat.pu.go.id/eppid</a></li> </ol> </li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan informasi publik dapat menggunakan pilihan kanal sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui laman <a href="https://sahabat.pu.go.id/eppid">https://sahabat.pu.go.id/eppid</a>;</li> </ol> </li> </ol>

		<p>b. Menyampaikan permohonan informasi melalui <i>Contact Center</i> 158 Kementerian Pekerjaan Umum, atau</p> <p>c. Menyampaikan permohonan informasi melalui email <a href="mailto:ppid.djpi@pu.go.id">ppid.djpi@pu.go.id</a></p> <p>2. Dalam kondisi tertentu, layanan informasi publik dapat dilakukan secara digital melalui laman <a href="https://sahabat.pu.go.id/eppid">https://sahabat.pu.go.id/eppid</a> dan melalui email <a href="mailto:ppid.djpi@pu.go.id">ppid.djpi@pu.go.id</a>;</p> <p>3. Tim Sekretariat PPID DJPI wajib memastikan formulir permohonan yang telah diberikan nomor pendaftaran sebagai tanda bukti permohonan Informasi Publik diserahkan kepada Pemohon Informasi Publik;</p> <p>4. Permohonan informasi akan ditindaklanjuti setelah semua persyaratan pemohon diterima.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Proses untuk memenuhi permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon Informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Adapun jangka waktu penyelesaian permohonan informasi publik dilaksanakan <b>paling lambat 10 (sepuluh)</b> hari kerja sejak diterimanya permintaan, dan PPID dapat memperpanjang waktu <b>paling lama 7 (tujuh)</b> hari kerja dengan pemberitahuan tertulis.
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya ( <b>Gratis</b> )
6	Produk Layanan	<p>1. Produk pelayanan informasi publik (kecuali informasi yang dikecualikan), dalam bentuk:</p> <p>a. <i>Hardcopy</i> (buku/majalah/brosur/cetakan/hasil <i>print/fotocopy</i>) dan</p> <p>b. <i>Softcopy</i> (data dalam file)</p> <p>2. Dalam hal informasi publik yang diminta pemohon telah tersedia di situs Kementerian Pekerjaan Umum, pemohon dapat mengunduh dan mencetak sendiri dari situs Kementerian Pekerjaan Umum maupun di website DJPI.</p>
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <p>1. Laman <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a>;</p> <p>2. <i>Contact Center</i> 158 Kementerian Pekerjaan Umum;</p> <p>3. <i>Email</i>: <a href="mailto:ppid.djpi@pu.go.id">ppid.djpi@pu.go.id</a>;</p> <p>4. Seluruh media sosial Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum.</p>
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang Pelayanan Publik Terpadu yang dilengkapi dengan pendingin udara, meja, kursi tamu dan ramah untuk masyarakat berkebutuhan khusus;</p> <p>2. Komputer dengan akses internet;</p> <p>3. Printer.</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dalam penyelenggaraan layanan Informasi publik, Pelaksana PPID DJPI harus memenuhi standar kompetensi sebagai berikut:</p> <p>1. Memiliki integritas;</p> <p>2. Memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan layanan publik;</p> <p>3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik;</p> <p>4. Memiliki kemampuan memberikan layanan publik yang berkualitas;</p> <p>5. Menguasai teknologi informasi.</p> <p>6. Peningkatan kemampuan PPID dilakukan secara berkala dengan mengikuti kegiatan pelatihan, sosialisasi, bimbingan teknis, atau kegiatan serupa.</p>
10	Pengawasan Internal	<p>1. Pengawasan terhadap penerapan komponen standar layanan Informasi Publik dilakukan oleh atasan langsung pelaksana PPID dan PPID utama;</p> <p>2. Laporan kegiatan kepada atasan; dan</p> <p>3. Pemantauan proses &amp; produk.</p>

11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas.
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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;</li> <li>2. Layanan informasi secara konsultasi tatap muka diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;</li> <li>3. Layanan informasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan layanan dan menyediakan Informasi Publik dengan cepat, murah, dan sederhana sesuai Standar Layanan Informasi Publik serta ketentuan peraturan perundang-undangan; dan</li> <li>2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>4. Keselamatan pengguna layanan informasi menjadi tanggungjawab pihak Kementerian PU selama berada di lingkungan Kantor Kementerian PU.</li> </ol>
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 publik.

SOP PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK DIREKTORAT JENDERAL PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR PU DAN PERUMAHAN										
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon Informasi	Sekretariat Pelaksana PPIID	PPID DJPI	Unit Kerja	PPID Utama	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Mengajukan Permohonan Informasi Publik melalui ruang layanan/meja layanan						1. formulir permohonan informasi 2. identitas Pemohon	30 Menit	1. formulir permohonan informasi 2. Syarat Administrasi yang sudah di lengkapi	
2	Melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan yang diterima Y. Jika Permohonan sudah lengkap, maka proses dilanjutkan T. Apabila berkas tidak lengkap maka akan dikembalikan ke pemohon dengan memberikan catatan tertulis							15 Menit	Pemberitahuan untuk melengkapi berkas permohonan informasi paling lambat 3 hari kerja	
3	Melakukan verifikasi tujuan permohonan informasi A. Apabila ditujukan kepada pelaksana PPIID DJPI dan/atau pimpinan di lingkungan DJPI maka lanjut ke proses selanjutnya B. Apabila ditujukan kepada Menteri/Sekjen/PPID Utama maka akan diteruskan informasi kepada PPID Utama untuk ditindaklanjuti					Berkas permohonan informasi yang sudah lengkap	2 Hari Kerja	1. formulir permohonan informasi 2. memo dinas		
4	Meregistrasi permohonan informasi yang telah lengkap (perhitungan 1 hari kerja sudah dimulai) dan menyampaikan nomor registrasi kepada pemohon sebagai bukti penerimaan permohonan informasi publik					Berkas permohonan informasi yang sudah lengkap	20 Menit	1. formulir dan Nomor registrasi permohonan Buku Registrasi 2. Buku Registrasi		
5	Melakukan verifikasi terhadap kewenangan Kementerian/Unit/Unit terkait atas informasi yang dimohonkan Y. apabila merupakan kewenangannya maka dilanjutkan ke proses selanjutnya T. apabila bukan kewenangannya maka akan dikembalikan ke pemohon dengan diberikan surat pembentahan tertulis					Berkas permohonan informasi	180 Menit	1. Permohonan yang sudah teregistrasi 2. Pembentahan Tertulis dan pengambilan berkas apabila bukan kewenangan Kementerian PUPR		
6	Melakukan verifikasi atas klasifikasi informasi yang dimohonkan Y. Apabila termasuk informasi yang dikecualikan dilanjutkan ke proses B T. Apabila tidak termasuk dalam informasi yang dikecualikan, maka dilanjutkan ke proses selanjutnya A) Apabila informasi belum terdapat dalam DIP dan DK, Pelaksana PPIID DJPI menyampaikan usulan Uj. Konsekuensi kepada PPID Utama. (lihat prosedur Uj. Konsekuensi dalam rangka menanggapi permohonan) B) Apabila Informasi yang dimohonkan merupakan Informasi Yang dikecualikan, maka Sekretariat Pelaksana PPIID membuat surat penolakan permohonan Informasi dan menyerahkannya kepada Pelaksana PPIID DJPI					1. Berkas permohonan informasi 2. DIP dan DK	5 Hari Kerja	1. Hasil Uj. Konsekuensi 2. Surat Jawaban Permohonan Informasi 3. Buku Registrasi		
7	Melakukan verifikasi atas klasifikasi informasi yang dimohonkan Y. Jika Informasi yang dimohonkan sudah dikuasai maka Sekretariat Pelaksana PPIID membuat dan menyampaikan draft jawaban kepada pelaksana PPIID DJPI T. Jika Informasi yang dimohonkan tidak berada dalam penguasaan pelaksana PPIID DJPI maka sekretariat pelaksana PPIID berkoordinasi dengan Unit Kerja					1. Berkas permohonan informasi 2. Surat Permintaan Berkas informasi	1 Hari Kerja	1. Memo Dinas Permintaan Penyediaan Informasi 2. Draft Surat Jawaban		
8	Menerima dan menandatangani surat jawaban kemudian menyerahkan kembali kepada sekretariat pelaksana PPIID untuk disampaikan ke pemohon informasi					Draft Surat Jawaban	180 Menit	Surat Jawaban		
9	Menyerahkan surat jawaban kepada pemohon informasi dan mencatat dalam buku registrasi bahwa permohonan telah selesai					Surat Jawaban	180 Menit	Tanda Terima		
10	Pemohon Informasi menerima surat jawaban					Data Layanan Informasi	30 Menit	Laporan Layanan Informasi		

No	Simbol	Keterangan
1		Mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir
2		Mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi
3		Mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan
4		Mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman
5		Mendeskripsikan arah kegiatan
6		Mendeskripsikan kegiatan koordinasi

B. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR PEKERJAAN UMUM

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>4. Peraturan Menteri PUPR Nomor 27 /PRT/M/2020 tentang Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk mengajukan layanan pengaduan secara online, pengguna layanan dapat mengakses laman lapor.go.id atau melalui email yang ditujukan ke ppid.djpi@gmail .com ;</li> <li>2. Untuk layanan konsultasi tatap muka, pengguna layanan dapat hadir di meja pelayanan DJPI di Lantai Dasar Gedung G, Jl. Pattimura No. 20 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, dengan menunjukkan identitas diri dan bukti dukung aduan.</li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengakses laman lapor.go.id atau melalui email ppid.djpi@pu.go.id untuk menyampaikan aduan secara online;</li> <li>2. Pemohon bisa langsung mendatangi meja pelayanan dengan waktu pelayanan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Hari Senin – Kamis Pukul 09.00 – 16.00, Istirahat Pukul 12.00 – 13.00</li> <li>b. Hari Jumat Pukul 09.00 – 16.30, Istirahat Pukul 11.30 – 13.00</li> </ol> </li> <li>3. Setelah pelayanan selesai, pengguna layanan diminta mengisi survei kepuasan masyarakat secara <i>online</i>.</li> </ol>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan bersifat permintaan informasi diselesaikan dalam waktu <b>5 (lima) hari kerja</b>;</li> <li>2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam waktu <b>14 (empat belas) hari kerja</b>;</li> <li>3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam waktu <b>60 (enam puluh) hari kerja</b>.</li> </ol>
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya ( <b>Gratis</b> )
6	Produk Layanan	Informasi terkait penanganan pengaduan
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laman lapor.go.id;</li> <li>2. <i>Contact Center</i> 158 Kementerian Pekerjaan Umum;</li> <li>3. Email: ppid.djpi@pu.go.id;</li> <li>4. Seluruh media sosial Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum.</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Publik Terpadu yang dilengkapi dengan pendingin udara, meja, kursi tamu dan ramah untuk masyarakat berkebutuhan khusus;</li> <li>2. Komputer dengan akses internet;</li> <li>3. Printer.</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan dan wawasan terkait prosedur layanan pengaduan;</li> <li>2. SDM yang komunikatif, berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan layanan pengaduan.</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung;</li> </ol>

		2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas.
12	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. 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 PU selama berada di lingkungan Kantor Kementerian PU.
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.

SOP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SISTEM INFORMASI PENGADUAN									
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor/Pemohon Informasi	Tim PPIID DJPI	Unit Kerja/ Pihak Eksternal Terkait	Sekretaris Direktorat Jenderal	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Penyampaian pengaduan atau permohonan informasi oleh pelapor/publik kepada Pejabat PPIID.					Bahan laporan pengaduan dari pelapor	1 Hari	Pengaduan masuk	
2	Melakukan input data permohonan pengaduan dan melakukan verifikasi serta telaahan terhadap data dan informasi. Jika permohonan informasi merupakan ranah dari DJPI, maka Tim PPIID DJPI akan menindaklanjuti dengan admin unit kerja/ satker/ pihak eksternal terkait.					Informasi data pengaduan	2 Hari	1. Data yang terverifikasi 2. Nota dinas ke pimpinan unit kerja/ satker/ pihak eksternal terkait	1. Pelapor akan menerima email pemberitahuan terkait dengan progres pengaduan 2. Admin unit kerja DJPI maupun pihak eksternal terkait akan mendapatkan notifikasi
3	Admin unit kerja/ satker/ pihak eksternal mitra kerja terkait, menerima pengaduan yang masuk dan menelaah apakah pengaduan yang masuk merupakan kewenangannya. Apabila telah sesuai, maka tim teknis terkait memproses jawaban pengaduan dalam jangka waktu 2 hari kerja. Jika tidak sesuai, dikembalikan kembali kepada tim PPIID untuk dilakukan penyesuaian disposisi.					1. Data yang terverifikasi 2. Nota dinas ke pimpinan unit kerja/ satker/ pihak eksternal terkait	2 Hari	Data yang terverifikasi	
4	Menerima jawaban dan melakukan verifikasi jawaban dari admin unit kerja/ satker/ pihak eksternal mitra kerja terkait serta memeriksa kelengkapan data. Jika ya, akan dilakukan proses selanjutnya. Jika tidak, mengembalikan aduan untuk memenuhi kelengkapan data.					Data yang terverifikasi	1 Hari	Data yang terverifikasi dan jawaban pengaduan	
5	Memberikan persetujuan atas jawaban pengaduan dan meminta Tim PPIID untuk dapat menyampaikan jawaban kepada pemohon informasi.					Jawaban yang dilengkapi data dukung	1 Hari	Jawaban yang dilengkapi data dukung	
6	Menyampaikan jawaban pengaduan kepada pelapor/ pemohon informasi.					Jawaban yang dilengkapi data dukung	1 Jam	Dokumen Jawaban Pengaduan	
7	Menerima jawaban pengaduan dan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat					Dokumen Jawaban Pengaduan	1 Hari	1. Dokumen jawaban pengaduan 2. Hasil survei	

No	Simbol	Keterangan
1		Mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir
2		Mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi
3		Mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan
4		Mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman
5		Mendeskripsikan arah kegiatan
6		Mendeskripsikan kegiatan koordinasi

SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL  
PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR PEKERJAAN  
UMUM DAN PERUMAHAN,

RENI AHIANITINI  
NIP. 196910181996032002