



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT**  
**DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR**  
**BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO**  
Jl. Solo-Kartasura Km.7 Telp/Fax (0271) 716071 Pabelan, Kartasura, Sukoharjo 57162

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO**

**NOMOR 41/KPTS/An/2024**

**TENTANG**

**KEBIJAKAN DAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO**

**KEPALA BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO**

- MENIMBANG** :
- a. bahwa Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Kebijakan dan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
  - b. bahwa sebagai monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo, perlu mereviu kembali dan mengganti Keputusan Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo Nomor 40/KPTS/An/2023 tentang Kebijakan dan Standar Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo tentang Kebijakan dan Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo.
- MENINGAT** :
- 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  - 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air;
  - 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  - 4. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2020 tentang Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
  - 5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
  - 6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;
  - 7. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
  - 8. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik;

9. Peraturan....

9. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
10. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
11. Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum Nomor 04/SE/M/2014 tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum.

**MEMUTUSKAN :**

- MENETAPKAN :** KEBIJAKAN DAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO
- KESATU :** Kebijakan Pelayanan di Lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo tercantum pada Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA :** Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo tercantum pada Lampiran II Keputusan ini.
- KETIGA :** Daftar istilah dan/atau ketentuan umum tercantum pada Lampiran III Keputusan ini.
- KEEMPAT :** Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan. Selanjutnya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana semestinya.
- KELIMA :** Dengan berlakunya Keputusan ini, maka Keputusan Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo Nomor 40/KPTS/An/2023 tentang Kebijakan dan Standar Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**TEMBUSAN:**

1. Para Kepala Bidang/Bagian di Lingkungan BBWS Bengawan Solo;
2. Sekretaris Pelaksana PPID BBWS Bengawan Solo;
3. Petugas Pelayanan Informasi Publik Terpadu BBWS Bengawan Solo.

DITETAPKAN DI : SUKOHARJO  
PADA TANGGAL : 13 MARET 2024

KEPALA BALAI BESAR  
WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO,



MARYADI UTAMA, S.T., M.Si.  
NIP. 196703252002121 002

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR  
WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO  
Nomor : 41/KPTS/An/2024  
Tanggal : 13 Maret 2024

**Kebijakan Pelayanan  
di Lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo**

**A. Visi dan Misi Pelayanan**

**Visi:**

Mewujudkan Pelayanan UTAMA (Unggul, Transparan, Akuntabilitas, Mudah dan Amanah)

**Misi:**

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta sarana dan prasarana pelayanan
2. Melakukan inovasi pelayanan yang berkelanjutan berbasis teknologi informasi
3. Memberikan pelayanan yang prima sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)

**B. Maklumat Pelayanan**

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji dan/atau terjadi penyimpangan, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”

**C. Slogan dan Motto Pelayanan**

**Slogan:**

Senyum, Salam, Sapa jadikan Pelayanan yang Utama

**Motto:**

**UTAMA**

**Unggul**

Menyediakan sumber daya manusia dan infrastruktur pelayanan yang memadai, terampil dan berkompeten

**Transparan**

Menciptakan kepercayaan masyarakat dalam pelayanan secara adil dan transparan sesuai Peraturan Perundang-undangan

**Akuntabilitas**

Memberikan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan

**Mudah**

Memastikan pelayanan mudah dimengerti dan informatif

**Amanah**

Siap menjaga keamanan, kerahasiaan pengguna layanan sesuai Peraturan Perundang-undangan

**D. Standar....**



#### **D. Standar Pelayanan Minimal**

##### **1. Jenis Pelayanan Dasar**

- a. Pelayanan Data dan Informasi
- b. Pelayanan Pengaduan dan Aspirasi
- c. Pelayanan Klarifikasi Teknis dan Rekomendasi Teknis (Rekomtek)
- d. Pelayanan Izin Magang dan Penelitian

##### **2. Mutu Pelayanan Dasar**

Pelayanan dan informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK)

##### **3. Penerima Pelayanan Dasar**

Warga Negara Indonesia, yang selanjutnya disebut Warga Negara adalah bangsa Indonesia asli dan orang bangsa lain yang disahkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan

#### **E. Budaya Kerja**

5 Budaya Kerja, meliputi:

##### **1. Integritas**

Berpikiran positif, arif, bermartabat dan bijaksana dalam melaksanakan tugas dan fungsi

##### **2. Professionalitas**

Bekerja secara disiplin, kompeten, tepat waktu dengan hasil terbaik sesuai tugas dan keahlian

##### **3. Inovasi**

Menyempurnakan yang sudah ada dan berkreasi pada hal baru yang lebih baik.

##### **4. Tanggung jawab**

Bekerja secara tuntas dan konsekuen

##### **5. Keteladanan**

Dapat menjadi contoh yang baik bagi orang lain

#### **F. Kode Etik Petugas Pelayanan**

##### **1. Norma Dasar Pribadi**

###### **a. Jujur**

Dapat dipercaya dalam perkataan dan Tindakan

###### **b. Terbuka**

Transparan dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan internal maupun eksternal

###### **c. Berani**

Bersikap tegas dan rasional dalam bertindak dan berperilaku dalam membuat keputusan

###### **d. Tangguh**

Tegar dan kuat dalam menghadapi hambatan, tantangan, ancaman, dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun

###### **e. Berintegritas**

Memiliki sikap dan tingkah laku yang bermartabat dan bertanggung jawab

###### **f. Profesional**

Melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan/atau keahlian

###### **g. Kompeten**

Cakap, mampu, berpengetahuan dan ahli sesuai kriteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu

h. Tangkas....



- h. Tangkas  
Melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat dan akurat
- i. Jeli  
Melakukan pekerjaan dengan teliti dan mampu memandang potensi permasalahan kerja serta menemukan pemecahan yang sesuai
- j. Independen  
Tidak terpengaruh dan bersikap netral dalam melaksanakan tugas
- k. Sederhana  
Bersikap wajar dan/atau tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari

2. Standar Perilaku

- a. Adil dan tidak diskriminatif
- b. Bersikap cermat, santun dan ramah
- c. Tegas, handal, cepat dan tepat
- d. Profesional
- e. Tidak mempersulit; dan
- f. Membuka diri, bersikap simpatik, dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari penerima manfaat layanan

G. **Prosedur Pelayanan Publik Terpadu**

Ruang lingkup Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Terpadu di Lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo ditetapkan secara terpisah dari Keputusan ini

KEPALA BALAI BESAR  
WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO



MARYADI UTAMA, S.T., M.Si.  
NIP 196703252002121 002

LAMPIRAN II  
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR  
 WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO  
 Nomor : 41/KPTS/An/2024  
 Tanggal : 13 Maret 2024

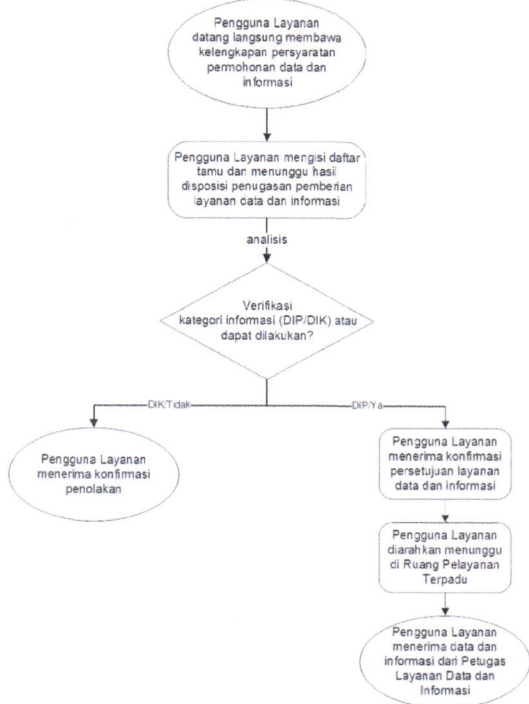
**Standar Pelayanan  
 di Lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo**

1. **Jenis Pelayanan** : **Data dan Informasi**  
**Bagian/Bidang** : **Bagian UTU, Bidang KPISDA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b>Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)</b>	
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan (Perorangan, Kelompok Perorangan, dan Badan Hukum) menyampaikan permohonan Data dan Informasi secara tertulis yang berisi:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas Pengguna Layanan, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat email;</li> <li>b. Informasi yang diminta jelas;</li> <li>c. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan Data dan Informasi; dan</li> <li>d. Melampirkan fotokopi KTP/SIM atau identitas lain yang sah ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo, Jl. Solo – Kartasura, KM.7, Pabelan, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah 57162</li> </ol> </li> <li>2. Menyampaikan permohonan Data dan Informasi secara online melalui:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. LISDA (Layanan Informasi dan Data Sumber Daya Air) <a href="https://bbwsbengawansolo.id/lisa/">https://bbwsbengawansolo.id/lisa/</a></li> <li>b. E-PPID <a href="https://sahabat.pu.go.id/eppid/">https://sahabat.pu.go.id/eppid/</a></li> <li>c. Mobile PPID <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.app.convpu10">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.app.convpu10</a></li> <li>d. Email <a href="mailto:informasi.bbwsbs@pu.go.id">informasi.bbwsbs@pu.go.id</a></li> </ol> </li> <li>3. Hadir langsung menemui Petugas Pelayanan di Ruang Pelayanan Terpadu, Kantor Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo (sesuai alamat diatas), dan mengisi Formulir Permohonan Informasi Publik, serta menunjukkan identitas yang sah dan mengisi buku tamu</li> <li>4. Pengguna Layanan harus memenuhi persyaratan dengan wajib menyertakan identitas pemohon yang sah, dengan ketentuan:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perorangan Menyertakan fotokopi KTP/SIM dan/atau identitas lain yang sah, yang dapat membuktikan pemohon adalah Warga Negara Indonesia (WNI)</li> <li>b. Badan Hukum Menyertakan fotokopi lembar pertama dan lembar terakhir Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga yang telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan HAM</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. Kelompok Orang Menyertakan Surat Kuasa dan fotokopi KTP pemberi kuasa</p> <p>5. Pengguna Layanan wajib menggunakan data dan informasi dengan mencantumkan sumber darimana memperoleh data dan informasi tersebut, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis dengan surat dan/atau pengisian formulir dalam <i>website</i> atau kanal permohonan data dan informasi yang digunakan</p> <div data-bbox="673 582 1282 1142" style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([Pengguna Layanan menyampaikan permohonan informasi secara tertulis/online]) --&gt; B(Kelengkapan dokumen/berkas permohonan)     B -- analisis --&gt; C{Verifikasi kelengkapan dan kategori informasi (DIP/DIK)}     C -- DIK --&gt; D([Pengguna Layanan menerima surat penolakan])     C -- DIP --&gt; E([Pengguna Layanan menerima data dan informasi yang diminta]) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna Layanan menyampaikan Surat Permohonan Data dan Informasi yang ditujukan kepada Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo, baik secara tertulis atau online;</li> <li>b. Kelengkapan dokumen/berkas permohonan dianalisis/verifikasi oleh Petugas Layanan Data dan Informasi;</li> <li>c. Petugas Layanan Data dan Informasi menyampaikan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika data dan informasi yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan (DIP), maka Pengguna Layanan akan menerima surat yang berisi data dan informasi sesuai permohonan yang disampaikan sebelumnya secara tertulis/online maupun langsung</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan (DIK), maka Pengguna Layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara tertulis/online maupun langsung</li> </ol> </li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Datang langsung ke Kantor Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo</p>  <pre> graph TD     A([Pegguna Layanan datang langsung membawa kelengkapan persyaratan permohonan data dan informasi]) --&gt; B[Pegguna Layanan mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi penugasan pemberian layanan data dan informasi]     B -- analisis --&gt; C{Verifikasi kategori informasi (DIP/DIK) atau dapat dilakukan?}     C -- "DIP tidak" --&gt; D([Pegguna Layanan menerima konfirmasi penolakan])     C -- "DIP ya" --&gt; E[Pegguna Layanan menerima konfirmasi persetujuan layanan data dan informasi]     E --&gt; F[Pegguna Layanan diarahkan menunggu di Ruang Pelayanan Terpadu]     F --&gt; G([Pegguna Layanan menerima data dan informasi dari Petugas Layanan Data dan Informasi])           </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pegguna Layanan datang langsung ke Kantor Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan data dan informasi kepada Petugas Layanan Data dan Informasi di Ruang Pelayanan Terpadu;</li> <li>Pegguna Layanan mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi dari Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo selaku Pelaksana PPID dan/atau Kepala Bagian Umum dan Tata Usaha selaku Sekretaris Pelaksana PPID kepada anggota Pelaksana PPID/bidang/unit yang akan memberikan pelayanan;</li> <li>Pegguna Layanan menerima konfirmasi pemberian layanan data dan informasi yang diteruskan oleh Petugas Layanan Data dan Informasi dari anggota Pelaksana PPID/bidang/unit;</li> <li>Apabila permohonan diterima, Pengguna Layanan akan diarahkan oleh Petugas Layanan Data dan Informasi untuk menunggu di Ruang Pelayanan Terpadu, dan apabila diperlukan konsultasi Pengguna Layanan dapat ditemukan dengan petugas/pegawai yang ditunjuk yang memberikan layanan data dan informasi;</li> <li>Pegguna Layanan menerima data dan informasi dari Petugas Layanan Data dan Informasi.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Surat jawaban pemberian data dan informasi akan disampaikan maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima dan bisa ditambahkan 7 (tujuh) hari kerja bila diperlukan (perpanjangan waktu disertai alasan); atau</li> <li>Jika Pengguna Layanan datang langsung, maka akan menerima data dan informasi maksimal 1 (satu) jam dan/atau pemberitahuan lebih lanjut sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis), <i>softcopy</i> dokumen dikirim melalui web server/email, sedangkan untuk penggandaan atau perekaman dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
		yang bersifat laporan penelitian, pemohon melakukan fotokopi sendiri untuk perekaman data dan informasinya
5	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau pemberian data dan informasi yang diminta.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo, Jl. Solo – Kartasura, KM.7, Pabelan, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah 57162</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. LARAS (Layanan Pengaduan dan Aspirasi) <a href="https://bbwsbengawansolo.id/pengaduan/">https://bbwsbengawansolo.id/pengaduan/</a></li> <li>b. SP4N-LAPOR! <a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a></li> <li>c. LaporGub! <a href="https://laporgub.jatengprov.go.id/">https://laporgub.jatengprov.go.id/</a></li> <li>d. ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta) <a href="https://ulas.surakarta.go.id/">https://ulas.surakarta.go.id/</a></li> <li>e. Email <a href="mailto:pengaduan_bbwsbs@pu.go.id">pengaduan_bbwsbs@pu.go.id</a></li> <li>f. Kotak Pengaduan</li> </ol> </li> </ol>
<b>B</b>	<b>Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik;</li> <li>5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li> <li>6. Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 987/KPTS/M/2021 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;</li> <li>7. Keputusan PPID Utama Nomor 02/KPTS/PPID/2021 tentang Pemuthakiran Daftar Informasi yang Dikecualikan di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Tahun 2021;</li> <li>8. Keputusan PPID Utama Nomor 01/KPTS/PPID/2023 tentang Pemuthakiran Daftar Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Tahun 2023.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer/fotokopi/scanner;</li> <li>5. Jaringan internet;</li> <li>6. Buku Tamu; dan</li> <li>7. Kotak Pengaduan</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan dalam ruang lingkup Kementerian PUPR dan/atau sektor bidang lainnya;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian PUPR;</li> <li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah</li> <li>3. Dilaksanakan secara periodik sesuai kebutuhan</li> <li>4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai Petugas Layanan Data dan Informasi dan 5 (lima) orang pegawai penanggung jawab penyedia data dan informasi
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data dan informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan klasifikasi pelayanan informasi publik dan SOP (daftar informasi yang wajib disediakan/diumumkan, serta dikecualikan)</li> <li>2. Data dan informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas Pengguna Layanan dijamin kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ol>

KEPALA BALAI BESAR  
 WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO



MARYADI UTAMA, S.T., M.Si.  
 NIP. 196703252002121 002



2. Jenis Pelayanan : Pengaduan dan Aspirasi

Bagian/Bidang : Bagian UTU, Bidang KPISDA, Bidang O & P, Bidang PJSA, Bidang PJPA

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b>Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)</b>	
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan dan aspirasi secara tertulis dengan memuat:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas Pengguna Layanan, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat email; dan</li> <li>b. Pengaduan dan aspirasi yang yang dimohonkan jelas dan dapat dipertanggungjawabkan</li> </ol>               ditujukan kepada:                Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo,                Jl. Solo – Kartasura, KM.7, Pabelan, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah 57162             </li> <li>2. Menyampaikan Pengaduan dan Aspirasi secara online melalui:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. LARAS (Layanan Pengaduan dan Aspirasi)  <a href="https://bbwsbengawansolo.id/pengaduan/">https://bbwsbengawansolo.id/pengaduan/</a></li> <li>b. SP4N LAPOR!  <a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a></li> <li>c. LaporGub!  <a href="https://laporgub.jatengprov.go.id/">https://laporgub.jatengprov.go.id/</a></li> <li>d. ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta)  <a href="https://ulas.surakarta.go.id/">https://ulas.surakarta.go.id/</a></li> <li>e. Email  <a href="mailto:pengaduan_bbwsbs@pu.go.id">pengaduan_bbwsbs@pu.go.id</a></li> </ol> </li> <li>3. Hadir langsung menemui Petugas Pelayanan di Ruang Pelayanan Terpadu, Kantor Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo (sesuai alamat diatas), dan mengisi Formulir Pengaduan dan Aspirasi, serta menunjukkan identitas yang sah dan mengisi buku tamu. Pengguna Layanan juga bisa menyampaikan melalui Kotak Pengaduan</li> <li>4. Pengguna Layanan wajib menggunakan data dan informasi dengan mencantumkan sumber darimana memperoleh data dan informasi tersebut, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui permohonan tertulis dengan surat dan/atau pengisian formulir dalam <i>website</i> atau kanal pengaduan dan aspirasi yang digunakan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div data-bbox="860 212 1144 840" data-label="Diagram"> <pre> graph TD     A([Pegguna Layanan menyampaikan pengaduan/ aspirasi secara tertulis/online]) --&gt; B(Kelengkapan dokumen/ berkas pengaduan/aspirasi)     B -- analisis --&gt; C{Analisa dan telaah pengaduan/aspirasi}     C --&gt; D([Tanggapan resmi pengaduan/aspirasi])           </pre> </div> <p data-bbox="548 891 698 922">Keterangan:</p> <ol data-bbox="548 927 1422 1429" style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna Layanan menyampaikan Surat Pengaduan dan Aspirasi ditujukan kepada Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo, baik secara tertulis atau online;</li> <li>b. Kelengkapan dokumen/berkas permohonan verifikasi oleh Petugas Layanan Pengaduan dan Aspirasi;</li> <li>c. Petugas Layanan Pengaduan dan Aspirasi menyampaikan kepada pegawai atau pengampu layanan pengaduan dan aspirasi pada unit kerja terkait untuk dilakukan analisa dan telaah pengaduan/aspirasi;</li> <li>d. Pegawai atau pengampu layanan pengaduan dan aspirasi memberikan tanggapan resmi pengaduan/aspirasi melalui Petugas Layanan Pengaduan dan Aspirasi untuk disampaikan kepada Pengguna Layanan</li> </ol> <p data-bbox="548 1361 1422 1429">2. Datang langsung ke Kantor Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo</p> <div data-bbox="885 1433 1136 2027" data-label="Diagram"> <pre> graph TD     A([Pegguna Layanan datang langsung membawa kelengkapan persyaratan pengaduan/aspirasi]) --&gt; B(Pegguna Layanan mengisi daftar tamu dan formulir pengaduan/aspirasi)     B -- analisis --&gt; C{Analisa/telaah pengaduan/aspirasi}     C --&gt; D([Tanggapan resmi pengaduan/aspirasi])           </pre> </div>




NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna Layanan datang langsung ke Kantor Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan pengaduan dan aspirasi kepada Petugas Layanan Pengaduan dan Aspirasi di Ruang Pelayanan Terpadu;</li> <li>b. Pengguna Layanan mengisi daftar tamu dan mengisi Formulir Pengaduan dan Aspirasi;</li> <li>c. Petugas Layanan Pengaduan dan Aspirasi menyampaikan kepada pegawai atau pengampu layanan pengaduan dan aspirasi pada unit kerja terkait untuk dilakukan analisa dan telaah pengaduan/aspirasi;</li> <li>d. Pegawai atau pengampu layanan pengaduan dan aspirasi memberikan tanggapan resmi pengaduan/aspirasi melalui Petugas Layanan Pengaduan dan Aspirasi untuk disampaikan kepada Pengguna Layanan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat jawaban/tanggapan pengaduan dan aspirasi akan disampaikan mengacu pada SOP masing-masing kanal atau media yang digunakan oleh Pengguna Layanan, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. LARAS/surat/datang langsung <ol style="list-style-type: none"> <li>1) apabila pengaduan dapat ditindaklanjuti langsung maka aduan/aspirasi akan diselesaikan maksimal 4 (empat) hari kerja sejak aduan diterima</li> <li>2) apabila pengaduan bersifat teknis dan perlu koordinasi dengan unit kerja maka aduan akan diselesaikan maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak aduan/aspirasi diterima</li> </ol> </li> <li>b. SP4N LAPOR! <ol style="list-style-type: none"> <li>1) kategori pengaduan tidak berkadar pengawasan maksimal 14 (empat belas) hari kerja</li> <li>2) kategori pengaduan berkadar pengawasan maksimal 60 (enam puluh) hari kerja;</li> </ol> </li> <li>c. LaporGub! <p>maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak surat pengaduan/aspirasi diterima.</p> </li> <li>d. ULAS <ol style="list-style-type: none"> <li>1) kategori sangat responsif, jika aduan/aspirasi ditanggapi dalam 1 (satu) hari kerja</li> <li>2) kategori tepat waktu, bila jika aduan/aspirasi ditanggapi dalam 2 (dua) hari kerja</li> <li>3) kategori terlambat, jika aduan/aspirasi ditanggapi dalam 3 (tiga) hari kerja</li> <li>4) kategori sangat terlambat, jika aduan/aspirasi ditanggapi melebihi waktu kategori yang lain</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Tindaklanjut tanggapan dan penyelesaian pengaduan dan aspirasi terkait bidang sumber daya air
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo, Jl. Solo – Kartasura, KM.7, Pabelan, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah 57162</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Website Layanan Pengaduan BBWS Bengawan Solo <i>https://bbwsbengawansolo.id/pengaduan/</i></li> <li>b. SP4N-LAPOR! <i>https://www.lapor.go.id/</i></li> <li>c. LaporGub! <i>https://laporgub.jatengprov.go.id/</i></li> <li>d. ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta) <i>https://ulas.surakarta.go.id/</i></li> <li>e. Email <i>pengaduan_bbwsbs@pu.go.id</i></li> <li>f. Kotak Pengaduan</li> </ol>
<b>B</b>	<b>Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air;</li> <li>4. Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer/fotokopi/scanner;</li> <li>5. Jaringan internet;</li> <li>6. Buku Tamu; dan</li> <li>7. Kotak Pengaduan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan dalam ruang lingkup Kementerian PUPR dan/atau sektor bidang lainnya;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pelayanan publik dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian PUPR;</li> <li>3. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan;</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah</li> <li>3. Dilaksanakan secara periodik sesuai kebutuhan</li> <li>4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai Petugas Layanan Pengaduan dan Aspirasi dan 5 (lima) orang pegawai penanggung jawab pengampu pengaduan dan aspirasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Jaminan Pelayanan	Tindakan lanjut tanggapan dan penyelesaian pengaduan dan aspirasi dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan SOP
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas Pengguna Layanan dijamin kerahasiaannya, jika Pengguna Layanan tidak ingin identitasnya diketahui (d disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ol>


  
 KEPALA BALAI BESAR  
 WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO  
MARYADI UTAMA, S.T., M.Si.  
 NIP. 196703252002121 002



3. Jenis Pelayanan : Klarifikasi Teknis dan Rekomendasi Teknis (Rekomtek)  
 Bagian/Bidang : Bidang O & P

NO	KOMPONEN	URAIAN
A	Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Point</i> )	
1	Persyaratan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan Permohonan Izin Pengusahaan Sumber Daya Air (SDA)/Persetujuan Penggunaan SDA secara tertulis ditujukan kepada:          Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) cq. Direktur Jenderal Sumber Daya Air (SDA),          Jl. Pattimura No. 20 Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12110          Dokumen tersebut disampaikan melalui Loker Pelayanan Publik Terpadu di Lobby Gedung Utama Kementerian PUPR</p> <p>2. Permohonan Izin Pengusahaan Sumber Daya Air (SDA)/Persetujuan Penggunaan SDA secara online melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>SISFOPSDA dan/atau email  <a href="https://perizinandsa.pu.go.id/">https://perizinandsa.pu.go.id/</a>, <a href="mailto:perizinandsa@pu.go.id">perizinandsa@pu.go.id</a>  <i>keterangan: jika belum terintegrasi ke OSS menggunakan SISFOPSDA</i></li> <li>Online Single Submission (OSS)  <a href="https://oss.go.id/">https://oss.go.id/</a></li> </ol> <p>3. Dalam hal verifikasi teknis oleh Tim Perizinan Pengusahaan dan Penggunaan SDA, Direktorat Jenderal SDA tidak membutuhkan tambahan data, maka Menteri PUPR melalui Direktur Jenderal SDA dapat langsung memberikan penetapan/penolakan Izin Pengusahaan SDA dan/atau Persetujuan Penggunaan SDA</p> <p>4. Dalam hal verifikasi teknis oleh Tim Perizinan Pengusahaan dan Penggunaan SDA, Direktorat Jenderal SDA, masih membutuhkan tambahan data, maka diperlukan Klarifikasi Teknis dan/atau Rekomendasi Teknis (Rekomtek) dari Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo yang digunakan sebagai tambahan data teknis dalam memberikan penetapan/penolakan Izin Pengusahaan SDA dan/atau Persetujuan Penggunaan SDA oleh Menteri PUPR cq. Direktur Jenderal SDA</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Melalui permohonan tertulis dengan surat dan/atau <i>website</i> kanal permohonan izin yang digunakan</p> <pre> graph TD     A([Pengguna Layanan]) --&gt; B[/Permohonan Izin/Persetujuan/]     B --&gt; C{Cek Syarat Administrasi dan Teknis}     C -- tidak lengkap --&gt; D[Pengembalian Permohonan]     C -- lengkap --&gt; E{Verifikasi Teknis}     E -- tidak butuh tambahan data teknis --&gt; F[/Keputusan Pemberi Izin • Penetapan Izin/Persetujuan • Penolakan Permohonan/]     E -- butuh tambahan data teknis --&gt; G[BBWSBS]     subgraph G [BBWSBS]         H[Klarifikasi Teknis]         I[Rekomendasi Teknis]     end     G --&gt; F   </pre>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna Layanan menyampaikan Permohonan Izin Pengusahaan Sumber Daya Air (SDA)/Persetujuan Penggunaan SDA yang ditujukan kepada Menteri PUPR cq. Direktur Jenderal SDA secara tertulis dan/atau online;</li> <li>b. Pengecekan kelengkapan syarat administrasi dan teknis oleh Tim Perizinan Pengusahaan dan Penggunaan SDA;</li> <li>c. Jika lengkap dan tidak membutuhkan tambahan data, maka Menteri PUPR melalui Direktur Jenderal SDA dapat langsung memberikan penetapan/penolakan Izin Pengusahaan SDA dan/atau Persetujuan Penggunaan SDA</li> <li>d. Jika masih membutuhkan tambahan data, maka diperlukan Klarifikasi Teknis dan/atau Rekomendasi Teknis (Rekomtek) dari Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo yang nantinya digunakan sebagai tambahan data teknis dalam memberikan penetapan/penolakan Izin Pengusahaan SDA dan/atau Persetujuan Penggunaan SDA oleh Menteri PUPR cq. Direktur Jenderal SDA</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klarifikasi Teknis disampaikan kepada Menteri cq. Direktur Jenderal SDA maksimal 2 (dua) hari kerja</li> <li>2. Rekomendasi Teknis disampaikan kepada Menteri cq. Direktur Jenderal SDA maksimal 7 (tujuh) hari kerja</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Surat dan dokumen Klarifikasi Teknis dan/atau Rekomendasi Teknis
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo, Jl. Solo – Kartasura, KM.7, Pabelan, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah 57162</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. LARAS (Layanan Pengaduan dan Aspirasi) <a href="https://bbwsbengawansolo.id/pengaduan/">https://bbwsbengawansolo.id/pengaduan/</a></li> <li>b. SP4N-LAPOR! <a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a></li> <li>c. LaporGub! <a href="https://laporgub.jatengprov.go.id/">https://laporgub.jatengprov.go.id/</a></li> <li>d. ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta) <a href="https://ulas.surakarta.go.id/">https://ulas.surakarta.go.id/</a></li> <li>e. Email <a href="mailto:pengaduan_bbwsbs@pu.go.id">pengaduan_bbwsbs@pu.go.id</a></li> <li>f. Kotak Pengaduan</li> </ol> </li> </ol>
<b>B</b>	<b>Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 03 Tahun 2023 tentang Penetapan Perizinan dan Persetujuan Bidang Sumber Daya Air</li> <li>3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 02 Tahun 2024 tentang Tata Cara Perizinan Berusaha Penggunaan Sumber Daya Air dan Persetujuan Penggunaan Sumber Daya Air</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 02 Tahun 2024 tentang Tata Cara Perizinan Berusaha Penggunaan Sumber Daya Air dan Persetujuan Penggunaan Sumber Daya Air
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer/fotokopi/scanner;</li> <li>5. Jaringan internet;</li> <li>6. Buku Tamu; dan</li> <li>7. Kotak Pengaduan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan dalam ruang lingkup Kementerian PUPR dan/atau sektor bidang lainnya;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian PUPR;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah</li> <li>3. Dilaksanakan secara periodik sesuai kebutuhan</li> <li>4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai Petugas Layanan Klarifikasi Teknis dan Rekomendasi Teknis dan 4 (empat) orang pegawai penanggung jawab dalam penyusunan Klarifikasi Teknis dan Rekomendasi Teknis
6	Jaminan Pelayanan	Klarifikasi Teknis dan Rekomendasi Teknis yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan secara teknis sesuai dengan SOP dan peraturan perundangan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pemohon dan dokumen rekomtek beserta isi dan lampirannya dijamin kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ol>

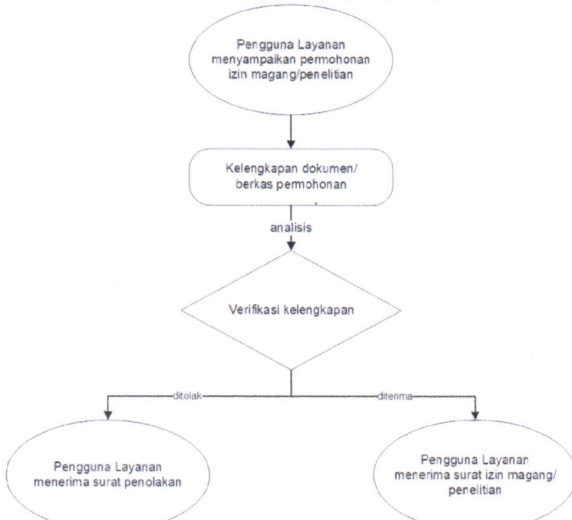
KEPALA BALAI BESAR  
WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO



MARYADI UTAMA, S.T., M.Si.  
NIP. 196703252002121 002




4. Jenis Pelayanan : Izin Magang dan Penelitian  
 Bagian/Bidang : Bagian UTU

NO	KOMPONEN	URAIAN
A	Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Point</i> )	
1	Persyaratan	<p>1. Pengguna Layanan (mahasiswa/pelajar/siswar) menyampaikan permohonan Izin Magang dan/atau Penelitian secara tertulis yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat pengantar ditandatangani oleh Pimpinan Fakultas/Dekan dimana yang bersangkutan (Pengguna Layanan) menempuh studi, dan/atau Kepala Sekolah bagi pelajar/siswa</li> <li>Identitas Pengguna Layanan, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat email;</li> <li>Waktu yang diminta jelas;</li> <li>Mencantumkan maksud dan tujuan magang dan/atau penelitian;</li> <li>Melampirkan fotokopi Kartu Mahasiswa atau identitas lain yang sah; dan</li> <li>Bagi permohonan penelitian wajib melampirkan proposal kegiatan penelitian</li> </ol> <p>ditujukan kepada:          Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo,          Jl. Solo – Kartasura, KM.7, Pabelan, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah 57162</p> <p>2. Menyampaikan permohonan Izin Magang dan/atau Penelitian secara online melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>LISDA (Layanan Informasi dan Data Sumber Daya Air)  <a href="https://bbwsbengawansolo.id/lisa/">https://bbwsbengawansolo.id/lisa/</a></li> <li>Email  <a href="mailto:informasi.bbwsbs@pu.go.id">informasi.bbwsbs@pu.go.id</a></li> </ol> <p>3. Hadir langsung menemui Petugas Pelayanan di Ruang Pelayanan Terpadu, Kantor Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo (sesuai alamat diatas), dan mengisi Formulir Permohonan Izin Magang dan Penelitian, serta menunjukkan identitas yang sah dan mengisi buku tamu</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Melalui permohonan tertulis dengan surat dan/atau pengisian formulir dalam <i>website</i> atau kanal permohonan yang digunakan</p>  <pre> graph TD     A([Pengguna Layanan menyampaikan permohonan izin magang/penelitian]) --&gt; B(Kelengkapan dokumen/berkas permohonan)     B -- analisis --&gt; C{Verifikasi kelengkapan}     C -- ditolak --&gt; D([Pengguna Layanan menerima surat penolakan])     C -- diterima --&gt; E([Pengguna Layanan menerima surat izin magang/penelitian])   </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna Layanan menyampaikan Surat Permohonan Izin Magang dan/atau Penelitian yang ditujukan kepada Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo, baik secara tertulis atau online;</li> <li>b. Kelengkapan dokumen/berkas permohonan dianalisis/verifikasi oleh Petugas Layanan;</li> <li>c. Petugas Layanan menyampaikan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan disetujui, maka Pengguna Layanan akan menerima surat izin magang dan/atau penelitian</li> <li>2) jika permohonan ditolak, maka Pengguna Layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan</li> </ol> </li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Surat izin magang dan/atau penelitian akan disampaikan maksimal 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Surat izin magang dan/atau penelitian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo, Jl. Solo – Kartasura, KM.7, Pabelan, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah 57162</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. LARAS (Layanan Pengaduan dan Aspirasi) <a href="https://bbwsbengawansolo.id/pengaduan/">https://bbwsbengawansolo.id/pengaduan/</a></li> <li>b. SP4N-LAPOR! <a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a></li> <li>c. LaporGub! <a href="https://laporgub.jatengprov.go.id/">https://laporgub.jatengprov.go.id/</a></li> <li>d. ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta) <a href="https://ulas.surakarta.go.id/">https://ulas.surakarta.go.id/</a></li> <li>e. Email <a href="mailto:pengaduan_bbwsbs@pu.go.id">pengaduan_bbwsbs@pu.go.id</a></li> <li>f. Kotak Pengaduan</li> </ol> </li> </ol>
<b>B</b>	<b>Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer/fotokopi/scanner;</li> <li>5. Jaringan internet;</li> <li>6. Buku Tamu; dan</li> <li>7. Kotak Pengaduan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan dalam ruang lingkup Kementerian PUPR dan/atau sektor bidang lainnya;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian PUPR;</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pegawai yang memiliki pengetahuan analisis kepegawaian; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah 3. Dilaksanakan secara periodik sesuai kebutuhan 4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai Petugas Layanan dan 1 (orang) orang pegawai penanggung jawab analisis kepegawaian
6	Jaminan Pelayanan	Waktu dan tempat pelaksanaan mengacu pada surat izin magang dan/atau penelitian
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas Pengguna Layanan dijamin kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun 2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

KEPALA BALAI BESAR  
 WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO  
  
 MARYADI UTAMA, S.T., M.Si.  
 NIP. 196703252002121 002

LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR  
WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO  
Nomor : 41/KPTS/An/2024  
Tanggal : 13 Maret 2024

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan:

1. **Data** adalah kumpulan fakta atau informasi yang diperoleh melalui pengamatan, pengukuran, atau penelitian, biasanya dalam bentuk angka, teks, atau gambar, dan dapat diolah serta dianalisis untuk mendapatkan pemahaman atau pengetahuan lebih lanjut.
2. **Informasi** adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.
3. **Informasi Publik** adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
4. **Badan Publik** adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.
5. **Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi** yang selanjutnya disebut PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik.
6. **Atasan PPID** adalah pejabat yang merupakan atasan langsung pejabat yang bersangkutan dan/atau atasan dari atasan langsung pejabat yang bersangkutan.
7. **Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi** yang selanjutnya disebut Pelaksana PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik dan bertanggungjawab langsung kepada atasan PPID.
8. **Sekretariat Pelaksana PPID** adalah unit yang bertugas membantu Pelaksana PPID dalam hal penatausahaan, fasilitasi, administrasi, dan operasional Pelayanan Informasi Publik, serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik kepada Atasan PPID dan PPID Utama secara berkala dalam triwulan dan tahunan
9. **Daftar Informasi Publik** yang selanjutnya disebut DIP adalah catatan yang berisi keterangan secara sistematis tentang seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaan Badan Publik tidak termasuk informasi yang dikecualikan.
10. **Daftar Informasi yang Dikecualikan** yang selanjutnya disebut DIK adalah daftar informasi yang dikecualikan dari informasi publik, yakni informasi yang bersifat terbatas dan rahasia sehingga tidak dapat diakses publik, meski publik mengajukan permohonan informasi.
11. **Pengguna Layanan** adalah pemohon informasi publik yang berstatus warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permohonan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
12. **Klarifikasi Teknis** adalah saran dan data teknis yang diberikan oleh pengelola Sumber Daya Air.



13. **Rekomendasi Teknis** adalah saran serta batasan-batasan yang diberikan oleh pengelola Sumber Daya Air yang secara langsung berhubungan dengan rencana penggunaan Sumber Daya Air.
14. **Pengaduan** adalah penyampaian keluhan yang disampaikan kepada pengelola pelayanan publik.
15. **Aspirasi** adalah penyampaian saran maupun masukan terkait pelayanan publik yang dapat meningkatkan kualitas pengelolaan pelayanan badan publik dan/atau kinerja dari suatu badan publik.
16. **Magang** adalah program praktik kerja yang menerapkan ilmu pengetahuan dari perguruan tinggi ke dalam dunia kerja.
17. **Penelitian** adalah kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum.

**KEPALA BALAI BESAR  
WILAYAH SUNGAI BENGAWAN SOLO**  
  
**MARYADI UTAMA, S.T., M.Si.**  
**NIP 196703252002121 002**

# MAKLUMAT PELAYANAN

**“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji dan/atau terjadi penyimpangan, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”**

Sukoharjo, 13 Maret 2024

**Kepala Balai Besar  
Wilayah Sungai Bengawan Solo,**



**Maryadi Utama, S.T., M.Si.**





# VISI & MISI PELAYANAN

## VISI

Mewujudkan Pelayanan **UTAMA**  
( Unggul, Transparan, Akuntabilitas, Mudah dan Amanah)

## MISI

- Meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta sarana dan prasarana pelayanan
- Melakukan inovasi pelayanan yang berkelanjutan berbasis teknologi informasi
- Memberikan pelayanan yang prima sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)





# SLOGAN & MOTTO PELAYANAN

## SLOGAN

Senyum, Salam, Sapa  
jadikan Pelayanan yang Utama

## MOTTO UTAMA

### Unggul

Menyediakan sumber daya manusia dan infrastruktur pelayanan yang memadai, terampil dan berkompeten

### Transparan

Menciptakan kepercayaan masyarakat dalam pelayanan secara adil dan transparan sesuai Peraturan Perundang-undangan

### Akuntabilitas

Memberikan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan

### Mudah

Memastikan pelayanan mudah dimengerti dan informatif

### Amanah

Siap menjaga keamanan, kerahasiaan penggunaan layanan sesuai Peraturan Perundang-undangan



# JENIS PELAYANAN DASAR

- **Pelayanan Data dan Informasi**
- **Pelayanan Pengaduan dan Aspirasi**
- **Pelayanan Klarifikasi Teknis dan Rekomendasi Teknis (Rekomtek)**
- **Pelayanan Izin Magang dan Penelitian**

