



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN TERPADU
BALAI WILAYAH SUNGAI SULAWESI III PALU**

2024

**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR
BALAI WILAYAH SUNGAI SULAWESI III PALU**

Jl. DR. Abdurrahman Saleh No.230, Birobuli Utara, Kec. Palu Sel., Kota Palu, Sulawesi Tengah

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN TERPADU

1. Ruang Lingkup

Standar Operasional Terpadu (SOP) Pelayanan Terpadu ini mengatur tata cara penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan teknologi informasi di Balai Wilayah Sungai Sulawesi III Palu yang mencakup kegiatan layanan permohonan informasi publik, layanan permohonan hidrologi dan kualitas air, layanan permohonan surat keterangan ketersediaan/ketidaktersediaan air permukaan, serta layanan penanggulangan banjir dan bencana berbasis teknologi.

2. Tujuan

Tujuan dari SOP ini adalah:

- 1.) Sebagai panduan koordinasi, pembagian tugas, tanggung jawab dan wewenang antara Bagian, Bidang atau Satuan Kerja di BWS Sulawesi III Palu dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2.) Menunjang kemudahan dan kelancaran selama proses pelayanan dan memberikan kemudahan dalam pengendalian;
- 3.) Memberikan kejelasan dan transparansi kepada pihak pemohon informasi.

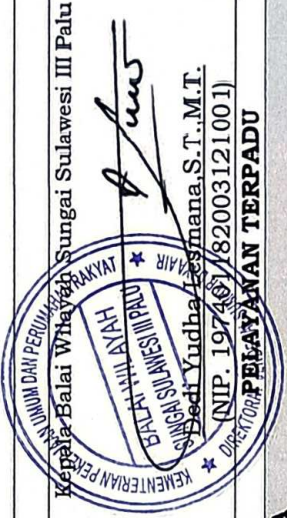
3. Ringkasan

- a. Dalam rangka mengikuti perkembangan zaman dan mengimbangi kecepatan dalam pengaksesan informasi melalui teknologi informasi serta pemanfaatan teknologi yang semakin berkembang.
- b. Dalam rangka mendukung implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, maka sebagai salah satu unit kerja sekaligus sebagai Badan Publik, BWS Sulawesi III Palu memiliki kewajiban menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di lingkup kewenangannya kepada pemohon informasi publik.
- c. Melaksanakan kewajiban sebagaimana tersebut di atas, perlu disusun prosedur pengaturan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk memudahkan pelaksanaan dan pengendalian juga sebagai bentuk transparansi kepada pemohon informasi.
- d. Dalam SOP ini akan mengatur alur pelayanan informasi menggunakan teknologi informasi, dimulai dari pihak permohonan mengakses layanan informasi yang disediakan oleh BWS Sulawesi III Palu, tanggapan oleh unit pelayanan terkait pelayanan yang dibutuhkan dan pengiriman informasi secara cepat melalui *online*, serta waktu yang dibutuhkan dan ditetapkan untuk pelaksanaan pelayanan informasi.

4. Definisi

- a. **Standar Operasional Prosedur (SOP)**, adalah serangkaian intruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana, dan oleh siapa.
- b. **Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP)**, adalah Standar Operasional Prosedur dari berbagai penyelenggaraan administrasi pemerintah yang sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Prosedur standar ini bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan.

- c. **Informasi**, adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik 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 non-elektronik.
- d. **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 ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
- e. **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 non-pemerintah 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.
- f. **Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi**, adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik.
- g. **Pemohon Informasi Publik**, adalah warga negara, dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permintaan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- h. **Pelayanan Publik**, adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- i. **Teknologi**, Ilmu pengetahuan yang mempelajari mengenai keterampilan dalam menciptakan alat hingga metode pengolahan guna membantu menyelesaikan berbagai pekerjaan manusia.
- j. **Teknologi Informasi**, adalah penggunaan teknologi seperti komputer, elektronik dan telekomunikasi, untuk mengolah dan mendistribusikan informasi dalam bentuk digital.

 KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR BALAI WILAYAH SUNGAI SULAWESI III PALU	NOMOR SOP	QR 0202 - BWSB / 1128
	TANGGAL PEMBUATAN	12 Februari 2024
	TANGGAL REVISI	
	DISUSUN OLEH	
	DISETUJUI OLEH	
NAMA SOP		PELAYANAN TERPADU
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional 2010-2025 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangungan Agen Perubahan di Instansi Pemerintah 3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2016 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian PUPR 2015-2019 4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat 5. 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	1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang layanan terpadu di lingkungan Balai Wilayah Sungai Sulawesi III Palu; 2. Komunikatif; 3. Mampu menjelaskan tata cara dan proses permohonan layanan menggunakan teknologi informasi di lingkungan Balai Wilayah Sungai Sulawesi III Palu; 4. Mampu melaksanakan proses pelayanan menggunakan teknologi informasi.	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
	1. Ruang Pelayanan ber AC, Meja, Kursi Tamu; 2. Komputer/Printer/scanner/ATK 3. Jaringan internet 4. Kamera	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDAFTARAN	
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan benar, dapat menimbulkan terjadinya ketidaksesuaian pekerjaan.	Di simpan dalam bentuk data elektronik dan data manual	

BAGAN ALIR
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN TERPADU BWS SULAWESI III PALU

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET.
		Pemohon	Petugas Pelayanan Terpadu	Petugas Unit Layanan	KELENGKAPAN	WAKTU (HARI KERJA)	OUTPUT	
1.	Pemohon melakukan permohonan online melalui Call Center Pelayanan Terpadu BWS Sulawesi III Palu (+62 838-9229-5625)				Sesuai SOP Layanan BWS Sulawesi III Palu.	1		
2.	Pemohon memilih opsi pelayanan yang dibutuhkan pada layanan Call Center pelayanan BWS Sulawesi III Palu yang telah disediakan.				Telepon seluler atau perangkat elektronik lainnya			
3.	Call Center pelayanan BWS Sulawesi III Palu menampilkan dokumen persyaratan sesuai SOP Pelayanan yang dipilih Pemohon.				Basis data SOP pelayanan			
4.	Pemohon mengirim dokumen persyaratan sesuai dengan pelayanan informasi yang diajukan.				Daftar dokumen persyaratan sesuai SOP yang berlaku	1	Dokumen persyaratan SOP yang berlaku	
5.	Pemohon mengirim dokumen persyaratan sesuai dengan pelayanan informasi yang diajukan.				Formulir kelengkapan dokumen persyaratan	1	Formulir kelengkapan dokumen persyaratan terisi	
6.	Petugas pelayanan mengecek kelengkapan dokumen kelengkapan sesuai persyaratan yang telah ditentukan: - [Ya]: Apabila dokumen persyaratan telah lengkap dan sesuai, maka petugas layanan meneruskan permohonan pada ke Unit Pelayanan terkait untuk diproses sesuai dengan SOP Layanan dan Standar Pelayanan	  T			Formulir kelengkapan dokumen persyaratan terisi	1		

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET.
		Pemohon	Petugas Pelayanan Terpadu	Petugas Unit Layanan	KELENGKAPAN	WAKTU (HARI KERJA)	OUTPUT	
	Balai Wilayah Sungai Sulawesi III Palu. - [Tidak]: Apabila dokume persyaratan tidak lengkap dan tidak sesuai, petugas layanan mengembalikan le pemohon dokumen kelengkapan untuk dilengkapi kembali.							
7.	Petugas Unit Layanan menindaklanjuti permohonan sesuai dengan SOP Layanan dan Standar Pelayanan BWS Sulawesi III Palu (Lampiran I, II, III, IV).				Sesuai SOP layanan BWS Sulawesi III Palu	Sesuai SOP layanan BWS Sulawesi III Palu	Produk layanan	
8.	Petugas Unit Layanan menyampaikan produk layanan ke Pemohon.				Produk layanan	1	Tanda terima dokumen	

Keterangan Simbol:



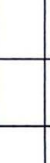
Kegiatan mulai dan berakhir
 Proses atau kegiatan eksekusi

Kegiatan Pengambilan Keputusan
 Arah Proses Kegiatan



Hubungan antar simbol yang berbeda halaman

BAGAN ALIR
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU		KET.	
		Kepala Balai	KTU	KASI/ KASATKER/ PPK	Sekretaris	Humas	KELENGKAPAN	WAKTU (HARI KERJA)		OUTPUT
1.	Menerima pengaduan masyarakat.						Identitas pengadu,	5 menit	Catatan Identitas Pengadu	
2.	Melakukan pencatatan tanggal aduan, identitas pengadu, dan jenis aduan						Catatan Identitas Pengadu	5 menit	Formulir pengaduan	
3.	Memverifikasi kelengkapan administrasi pengadu yaitu Salinan bukti identitas diri dan kesesuaian isi formulir aduan						Formulir pengaduan	5 menit	Berkas Pengaduan	
4.	Menerima aduan yang telah diverifikasi oleh Humas dan Meneruskan isi aduan kepada Kepala Balai						Berkas Pengaduan	5 menit	Surat Disposisi	
5.	Menelaah aduan dan mendisposisikan aduan [Ya] jika aduan merupakan kewenangan BWS Sulawesi III Palu [T] jika aduan bukan kewenangan BWS Sulawesi III Palu dan mengarahkan pengaduan tersebut ke instansi yang memang memiliki kewenangan yang sesuai		T				Surat Disposisi	1 hari	Surat Disposisi dan berkas pengaduan	
6.	Menerima disposisi dan menyusun jawaban aduan. Setelah itu menyerahkan jawaban aduan kepada Humas [A] jika kewenangan KTU [B] jika kewenangan KASI/Kasatker/PPK						Surat Disposisi dan berkas pengaduan	1 hari	Jawaban Pengaduan	
7.	Menerima jawaban aduan yang disampaikan oleh Kasi/Satker/PPK untuk disampaikan ke pengadu (secara langsung atau via media komunikasi)						Jawaban Pengaduan	1 hari	Arsip	
8.	Melakukan pencatatan data keluar sebagai arsip						Arsip	1 jam		

Keterangan Simbol:

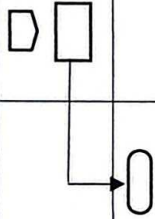
-  Kegiatan mulai dan berakhir
 Proses atau kegiatan eksekusi

-  Kegiatan Pengambilan Keputusan
 Arah Proses Kegiatan

 Hubungan antar simbol yang berbeda halaman

BAGAN ALIR
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PERMINTAAN DATA EKSTERNAL

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET.
		TIM DATABASE	TIM ADMINISTRASI	HUMAS	KELENGKAPAN	WAKTU (HARI KERJA)	OUTPUT	
1.	Menerima permohonan data (surat/email/tatap muka/Aplikasi)							
2.	Petugas melakukan pencatatan : 1. Tanggal permohonan data 2. Informasi pemohon 3. Jenis data yang dibutuhkan 4. Tujuan penggunaan data 5. Banyak data yang diminta				Pemberitahuan permohonan Surat Permohonan	1 hari	Surat Permohonan	
3.	Memverifikasi kelengkapan administrasi permohonan yaitu Salinan bukti identitas diri dan kesesuaian isi formulir dengan identitas diri				Catatan monitoring permohonan data	1 jam	Catatan monitoring permohonan data	
4.	Melaksanakan proses verifikasi ke Tim Pengarah 1. Informasi yang diminta sesuai dengan kewenangan [Y/T] 2. Apakah informasi yang diminta termasuk terbuka atau dikecualikan [Y/T] Jika salah satu T maka permintaan data tidak dapat di proses				Formulir permohonan data	1 jam	Formulir permohonan data	
5.	Penyerahan permohonan data ke tim database				Paraf MR bukti pemberitahuan data bukan kewenangan/di kecualikan	1 jam	Stempel/paraf pada permohonan data	
6.	Pengumpulan data				Stempel/paraf pada permohonan data	1-7 hari kerja	Data yang dibutuhkan pemohon	
7.	Menerima data dari tim database dan tim publikasi.				Stempel/paraf pada permohonan data	1 jam	Stempel/paraf pada permohonan data	

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET.
		TIM DATABASE	TIM ADMINISTRASI	HUMAS	KELENGKAPAN	WAKTU (HARI KERJA)	OUTPUT	
8.	Menyerahkan data kepada pemohon (Hardcopy atau soft copy)							
9.	Melakukan pencatatan data keluar sebagai arsip				Stempel/paraf pada permohonan data	1 jam	Tanda terima penyerahan dokumen	
						1 jam	Catatan Monitoring	

Keterangan Simbol:

-  Kegiatan mulai dan berakhir
 Proses atau kegiatan eksekusi

-  Kegiatan Pengambilan Keputusan
 Arah Proses Kegiatan

-  Hubungan antar simbol yang berbeda halaman

BAGAN ALIR
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENYUSUNAN REKOMENDASI TEKNIS DI BALAI WILAYAH SUNGAI SULAWESI III PALU UNTUK GALIAN C

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU		KET.
		Pemohon	Tim Rekomtek	Sekretariat Rekomtek	Narasumber	Kepala Balai	KELENGKAPAN	WAKTU (HARI KERJA)	
1.	Mengajukan permohonan rekomendasi teknis ke BWS Sulawesi III Palu.						Dokumen Permohonan	0	Tindak lanjut permohonan
2.	Melakukan Verifikasi terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen (dilakukan peninjauan lapangan jika diperlukan) [Y] Iya, Jika permohonan Rekomendasi Teknis diterima [T] Tidak, Jika permohonan Rekomendasi Teknis ditolak,						Dokumen Permohonan.		Dokumen Permohonan yang telah di Verifikasi
3.	Melaksanakan expose pemohon.						Dokumen Permohonan yang telah di Verifikasi	12	Risalah Rapat yang di tanda tangani oleh Tim Rekomtek Berita acara lapangan
4.	Melaksanakan tunjauan lapangan.						Risalah Rapat yang di tanda tangani oleh Tim Rekomtek Berita acara lapangan		Berita Acara penyusunan rekomtek Dokumen Rekomendasi Teknis
5.	Penyusunan Rekomendasi Teknis berdasarkan hasil risalah rapat						Draft Rekomendasi Teknis	2	
6.	Penetapan Rekomendasi Teknis bahwa pemohon memenuhi persyaratan teknis.								

Keterangan Simbol:

 Kegiatan mulai dan berakhir

 Proses atau kegiatan eksekusi

 Kegiatan Pengambilan Keputusan

 Arah Proses Kegiatan

 Hubungan antar simbol yang berbeda halaman

BAGAN ALIR
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENYUSUNAN REKOMENDASI TEKNIS DI BALAI WILAYAH SUNGAI SULAWESI III PALU UNTUK PERMEN 02 TAHUN 2024

NO	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU		KET.
		Ditjen SDA	Pemohon	Tim Rekomtek	Sekretaria t Rekomtek	Narasumber	Kepala Balai	KELENGKAPAN	WAKTU (HARI KERJA)	
7.	Mengajukan permohonan Izin Berusaha/Persetujuan Penggunaan SDA ke Menteri cq. Ditjen SDA.							Dokumen Permohonan	0	Tindak lanjut permohonan
8.	Melakukan Verifikasi terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen (Kalarifikasi Teknis/Rekomtek apabila diperlukan) [Y] Iya, Jika permohonan Izin Berusaha/Persetujuan Penggunaan SDA diterima [Y] Iya, Jika permohonan Izin Berusaha/Persetujuan Penggunaan SDA diterima tetapi butuh Kalarifikasi Teknis/Rekomtek [T] Tidak, Jika permohonan ditolak,							Dokumen Permohonan.	7 (jika tidak diperlukan rekomtek) atau 14 (jika diperlukan Rekomtek)	Dokumen Permohonan yang telah di Verifikasi Ditjen SDA
9.	Melaksanakan expose pemohon. [Y] Iya, Jika penjelasan pemohon diterima [T] Tidak, Jika jika penjelasan permohonan ditolak,							Dokumen Permohonan yang telah di Verifikasi		Risalah Rapat yang di tanda tangani oleh Tim Rekomtek
10.	Melaksanakan tinjauan lapangan (jika diperlukan).							Risalah Rapat yang di tanda tangani oleh Tim Rekomtek		Berita acara lapangan
11.	Penyusunan Rekomendasi Teknis berdasarkan hasil risalah rapat							Berita acara lapangan		Berita Acara penyusunan rekomtek
12.	Penetapan Rekomendasi Teknis bahwa pemohon memenuhi persyaratan teknis.							Draft Rekomendasi Teknis		Dokumen Rekomendasi Teknis
13.	Penetapan/Penolakan izin berusaha/persetujuan penggunaan SDA							Dokumen Rekomendasi Teknis		Dokumen Izin yang terbit

Keterangan Simbol:

 Kegiatan mulai dan berakhir
 Proses atau kegiatan eksekusi

 Kegiatan Pengambilan Keputusan
 Arah Proses Kegiatan

 Hubungan antar simbol yang berbeda halaman