



# KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI CITARUM

Jalan Inspeksi Cidurian Soekarno-Hatta STA 5600 Bandung 40292 Telp. (022) 7564073 Fax. (022) 7505760

## SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI CITARUM NOMOR : 39 /KPTS/BBWSC/2025

### TENTANG

#### PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI CITARUM TAHUN ANGGARAN 2025

#### KEPALA BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI CITARUM

- Menimbang** :
- Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan publik;
  - Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu adanya Penetapan Standar Pelayanan di lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Citarum;
  - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Citarum tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Balai Besar Wilayah Sungai Citarum.

- Mengingat** :
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik;
  - Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
  - Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2012 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pekerjaan Umum;
  - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan;
  - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  - Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum;
  - Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Keputusan Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Citarum tentang Pembentukan Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Citarum.
- Pertama** : Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Citarum sebagaimana tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan.
- Kedua** : Standar Pelayanan di Balai Besar Wilayah Sungai Citarum meliputi ruang lingkup pelayanan permohonan informasi publik, pelayanan konsultasi hukum dan penanganan pengaduan, pelayanan unit rekomendasi teknis (REKOMTEK) pengusahaan sumber daya air, penggunaan sumber daya air, pelayanan penanggulangan banjir dan bencana serta pelayanan unit hidrologi dan kualitas air.
- Ketiga** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA Anggaran Satuan Kerja Balai Besar Wilayah Sungai Citarum
- Keempat** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan maka akan diperbaiki dan diubah sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandung  
Pada Tanggal : 5 Mei 2025

**Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Citarum,**



**Mochammad Dian Alma'ruf, S.Si., S.T., M.T.**  
**NIP. 197104241999031012**

Tembusan:

1. Direktur Jenderal Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum;
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum.

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI CITARUM**

NO	JENIS PELAYANAN
1	Pelayanan Permohonan Informasi Publik dan Pengaduan
2	Pelayanan Konsultasi Hukum dan Penanganan Pengaduan
3	Pelayanan Unit Rekomendasi Teknik (REKOMTEK) Pengusahaan Sumber Daya Air
4	Pelayanan Unit Rekomendasi Teknik (REKOMTEK) Penggunaan Sumber Daya Air
5	Pelayanan Penanggulangan Banjir dan Bencana
6	Pelayanan Unit Hidrologi dan Kualitas Air

Ditetapkan di : Bandung  
Pada Tanggal : 5 Mei 2025

**Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Citarum,**



**Mochammad Dian Alma'ruf, S.Si., S.T., M.T.**  
**NIP. 197104241999031012**

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK DAN PENGADUAN  
DI LINGKUNGAN BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI CITARUM**

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
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 2019 tentang Pelayanan Publik;</li><li>3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air;</li><li>4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum;</li><li>5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum;</li><li>6. Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 04/SE/M/2019 tentang Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Direktorat Jenderal Sumber Daya Air.</li></ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Masyarakat/Badan Hukum menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat: Balai Besar Wilayah Sungai Citarum Jl. Inpeksi Cidurian Jl. Soekarno Hatta, Cipamokolan, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40292</li><li>2. Permohonan informasi publik dan pengaduan bersifat online melalui e-mail resmi Balai Besar Wilayah Sungai Citarum</li><li>3. Hadir langsung di Balai Besar Wilayah Sungai Citarum</li><li>4. Pemohon yang mengajukan informasi publik dan pengaduan harus memenuhi persyaratan dengan wajib menyertakan identitas pemohon yang sah, yaitu:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon individu menyertakan Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Paspor atau Identitas lain yang sah yang dapat membuktikan Pemohon adalah Warga Negara Indonesia; atau</li><li>b. Pemohon Badan Usaha menyertakan Fotokopi lembar pertama dan lembar akhir Anggaran Dasar yang telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia dan telah tercatat di Berita Negara Republik Indonesia (dalam hal pemohon adalah Badan Hukum); atau</li><li>c. Surat Kuasa dan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemberi kuasa dalam hal pemohon mewakili kelompok orang; atau</li><li>d. Dalam hal pemohon didampingi atau diwakili oleh kuasa, permohonan harus disertai dengan surat kuasa;</li><li>e. Menyampaikan surat resmi permohonan informasi publik;</li><li>f. Menyampaikan surat resmi pengaduan dan atau tidak menyampaikan surat resmi untuk pengaduan yang sifatnya perlu respon cepat.</li></ol></li></ol>

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><b>Mekanisme permohonan informasi publik :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Admin mengecek surat permohonan informasi publik yang masuk melalui aplikasi Sistem Informasi Terpadu Citarum (SATUSINTA) atau pada aplikasi Layanan Qontak;</li> <li>2. Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Citarum mendisposisi surat permohonan kepada Bagian/Bidang terkait di lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Citarum;</li> <li>3. Bagian/Bidang terkait menugaskan pelaksana (PIC) pelayanan publik yang membidangi untuk merespon permohonan;</li> <li>4. Pelaksana (PIC) pelayanan publik menyediakan data atau infromasi untuk diupload pada aplikasi Lumpia; dan</li> <li>5. Pelaksana (Admin) pada aplikasi SATUSINTA dan aplikasi Layanan Qontak melakukan <i>delivery</i> data atau infromasi kepada pemohon <i>by system</i>.</li> </ol> <p><b>Mekanisme Pengaduan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Admin mengecek aduan yang masuk melalui aplikasi pengaduan;</li> <li>2. Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Citarum mendisposisi surat permohonan kepada Bagian/Bidang terkait di lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Citarum;</li> <li>3. Bagian/Bidang terkait menugaskan pelaksana (PIC) pelayanan publik yang membidangi untuk merespon pengaduan.</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian permohonan informasi publik dan pengaduan dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan/pengaduan. Jangka waktu penuhan informasi publik dan atau pengaduan dapat diperpanjang maksimal 7 (tujuh) hari kerja tergantung tingkat kesulitan tindaklanjut aduan.
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	<p>Informasi yang diperlukan terkait bidang yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (<i>softcopy/hardcopy</i>), antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk-produk peraturan atau kebijakan lain;</li> <li>2. Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan;</li> <li>3. Informasi publik <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kategori Informasi Berkala</li> <li>b. Kategori Informasi Tersedia Setiap Saat</li> <li>c. Kategori Informasi Publik Yang Wajib Diumumkan Serta Merta</li> </ul> </li> </ol>
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Terpadu ber AC, Meja, Kursi Tamu;</li> <li>2. Komputer dengan akses internet;</li> <li>3. Printer;</li> <li>4. Pesawat Telpon;</li> <li>5. Mesin Fotocopy.</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidangnya dan kegiatan-kegiatan di lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Citarum;</li> <li>2. Komunikatif</li> <li>3. Mampu menjelaskan pelayanan permohonan informasi publik;</li> <li>4. Mampu melaksanakan layanan pengaduan informasi publik.</li> </ol>
9	Pengawasan Internal	Pemantauan dari Atasan Langsung.

10	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Balai Besar Wilayah Sungai (BBWS) Citarum Jl. Inpeksi Cidurian Jl. Soekarno Hatta, Cipamokolan, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40292</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui e-mail Balai Besar Wilayah Sungai Citarum</li> <li>3. <i>Dropbox</i>.</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	2 Orang Petugas Pelayanan Publik.
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan permohonan informasi publik mengacu pada SOP Sistem Informasi Terpadu Citarum (SATUSINTA) dan untuk pengaduan mengacu pada SOP pengaduan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan;</li> <li>2. Tersedianya peralatan keselamatan dan kesehatan kerja di Balai Besar Wilayah Sungai Citarum</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Pelayanan Permohonan Informasi Publik dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai Citarum;</li> <li>2. Evaluasi Kepuasan Pelanggan.</li> </ol>

Ditetapkan di : Bandung  
Pada Tanggal : 5 Mei 2025

**Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Citarum,**



**Mochammad Dian Alma'ruf, S.Si., S.T., M.T.**  
NIP. 197104241999031012