



MENTERI KOORDINATOR BIDANG  
INFRASTRUKTUR DAN PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN

KEPUTUSAN MENTERI KOORDINATOR  
BIDANG INFRASTRUKTUR DAN PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 140 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOORDINATOR  
BIDANG INFRASTRUKTUR DAN PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KOORDINATOR BIDANG INFRASTRUKTUR DAN PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN  
REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, perlu disusun Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Menteri Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6994);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

4. Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2024 tentang Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 341);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 826);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KOORDINATOR BIDANG INFRASTRUKTUR DAN PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG INFRASTRUKTUR DAN PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan untuk layanan:
- a. Pemberian Konsultasi;
  - b. Pemberian Audiensi;
  - c. Penyediaan Narasumber/Pembicara/ *Keynote Speaker*;
  - d. Rapat Koordinasi Penyelesaian Isu Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan;
  - e. Asistensi Penyelesaian Isu Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan;
  - f. Penyediaan Data dan Informasi Publik; dan
  - g. Penyediaan Bahan, Rekaman, dan/atau Risalah Rapat Koordinasi Menteri Koordinator.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran VII yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan pedoman bagi seluruh unit kerja lingkup Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan dalam pemberian pelayanan kepada pengguna layanan Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU digunakan sebagai pedoman penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, pengguna layanan maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- KELIMA : Setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan dapat menyusun Standar Pelayanan yang spesifik (khusus) sesuai tugas dan fungsinya.
- KEENAM : Unit kerja yang menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KELIMA dalam penyusunan berkoordinasi dengan unit kerja yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang organisasi dan tata laksana.
- KETUJUH : Unit kerja yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang organisasi dan tata laksana sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEENAM bertanggung jawab dalam hal koordinasi penyusunan kebijakan standar pelayanan, pemantauan dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan serta melakukan verifikasi atas usulan Standar Pelayanan dari masing-masing unit kerja.
- KEDELAPAN : Setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun yang dapat dijadikan dasar dalam menyempurnakan Standar Pelayanan.
- KESEMBILAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
Pada tanggal 29 Desember 2025

MENTERI KOORDINATOR BIDANG INFRASTRUKTUR DAN  
PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN REPUBLIK INDONESIA,



AGUS HARIMURTI YUDHOYONO

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN MENTERI KOORDINATOR  
BIDANG INFRASTRUKTUR DAN  
PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN REPUBLIK  
INDONESIA NOMOR 140 TAHUN 2025  
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN KEMENTERIAN  
KOORDINATOR BIDANG INFRASTRUKTUR  
DAN PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN

STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN KONSULTASI

NO	KOMPONEN	LAYANAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Masyarakat/instansi menyampaikan surat permohonan konsultasi yang ditujukan kepada unit kerja terkait di Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan dengan alamat Jl. MH. Thamrin No. 8 – Jakarta Pusat</p> <p>b. Penyampaian surat permohonan dapat melalui:</p> <p>1) permohonan elektronik pada alamat email <a href="mailto:persuratan@kemenkoinfra.go.id">persuratan@kemenkoinfra.go.id</a> atau; atau</p> <p>2) datang langsung di Kantor Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.</p> <p>c. Surat permohonan paling sedikit berisi:</p> <p>1) topik dan tujuan konsultasi secara jelas;</p> <p>2) waktu pelaksanaan konsultasi;</p> <p>3) kartu identitas asli pemohon (jika datang langsung); dan</p> <p>4) nomor kontak personal yang dapat dihubungi.</p> <p>d. Pengajuan waktu pelaksanaan konsultasi dapat dilakukan:</p> <p>1) Permohonan melalui surat: Pengajuan waktu pelaksanaan konsultasi paling cepat 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan diterima; atau</p> <p>2) Permohonan melalui datang langsung: Pengajuan waktu pelaksanaan konsultasi dapat diberikan di hari yang sama atau dijadwalkan sesuai kesepakatan.</p> <p>e. Tersedianya pegawai yang kompeten pada waktu yang ditentukan.</p>

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div><p>The diagram illustrates the standard service process for providing consultation. It starts with a user submitting a formal letter to the official email of the Ministry of Infrastructure (Kemenko Infra) or directly to the relevant unit. The process then moves to the Ministry's secretariat team, which forwards the request to the relevant unit. The unit leader then assigns a competent official to provide the consultation. A feedback loop shows that if the request is sent directly to the unit, the unit must also report it to the Ministry's Public Information and Complaint Handling Center (PPID) for documentation.</p></div> <div><p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada email persuratan Kemenko Infra (via permohonan elektronik/email/datang langsung). Jika surat permohonan ditujukan kepada unit kerja, maka unit kerja wajib menyampaikan kepada PPID Kemenko Infra untuk pencatatan.</p><p>b. Tim persuratan Kemenko Infra meneruskan surat permohonan kepada Unit Kerja yang bersangkutan secara langsung atau melalui Srikandi serta menyampaikan kontak person unit terkait (Sekretariat Deputy).</p><p>c. Unit Kerja menyampaikan permohonan kepada pimpinan unit kerja.</p><p>d. Pimpinan unit kerja yang bersangkutan menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi.</p><p>e. Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi secara langsung atau daring kepada pengguna layanan;</p><p>f. Jika pelaksanaan konsultasi tidak dapat dilakukan sesuai waktu yang diajukan pengguna layanan, maka Unit Kerja Kemenko Infra akan menjadwalkan ulang sesuai kesepakatan dengan pengguna layanan.</p></div>
3.	Waktu Pelayanan	<div><p>a. Informasi terkait waktu pemberian konsultasi:</p><div><p>1) Melalui elektronik/email: maksimal 2 (dua) hari kerja sejak surat permohonan diterima.</p><p>2) Datang langsung: maksimal 2 (dua) jam sejak permintaan disampaikan. Untuk Unit Kerja Deputy penerima adalah Tim Sekretariat Deputy dan untuk Unit Kerja di Sekretariat Kementerian Koordinator penerima adalah unit kerja yang membidangi tata usaha.</p></div><p>b. Durasi pelaksanaan konsultasi maksimal 2 (dua) jam atau sesuai dengan kesepakatan.</p><p>c. Hari dan waktu pelayanan konsultasi adalah sebagai berikut:</p><div><p>1) Hari Pelayanan: Senin – Jumat; dan</p><p>2) Waktu pelayanan: 09:00 – 15:00 WIB.</p></div></div>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Dokumen rekomendasi atau laporan hasil konsultasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi atas layanan dapat disampaikan melalui: a. Email <a href="mailto:persuratan@kemenkoinfra.go.id">persuratan@kemenkoinfra.go.id</a> ; b. Aplikasi Penanganan Pengaduan Inspektorat <a href="https://wbs.kemenkoinfra.go.id">https://wbs.kemenkoinfra.go.id</a> ; c. Aplikasi PPID (khusus untuk saran dan masukan): <a href="https://e-ppid.kemenkoinfra.go.id">https://e-ppid.kemenkoinfra.go.id</a> ; d. Email PPID: <a href="mailto:ppid@kemenkoinfra.go.id">ppid@kemenkoinfra.go.id</a> ; atau e. Aplikasi LAPOR: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> .
----	---	---

NO	KOMPONEN	LAYANAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Presiden Nomor 140 Tahun 2024 tentang Organisasi Kementerian Negara; c. Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2024 tentang Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; f. Peraturan Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. <i>Gade Coffee dan Gold</i> Kemenko Infra; b. Ruang tamu ber-AC, meja, & kursi tamu; c. Komputer dengan akses internet; d. <i>Printer &amp; Scanner</i> ; e. Pesawat telepon/ <i>Handphone</i> ; f. <i>Charging Station</i> ; g. Fasilitas Kelompok Rentan meliputi: parkir khusus disabilitas, loket khusus, <i>ramp way</i> , kursi roda, ruang tunggu khusus, toilet khusus, alat penerjemah bahasa isyarat; h. Ruang bermain anak; dan i. Ruang laktasi;
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki kompetensi pada bidang/topik yang dikonsultasikan; b. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan; dan c. Pegawai yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka,

		bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	<div>a. Supervisi dari atasan langsung pegawai pemberi konsultasi;</div> <div>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat.</div>
5.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) orang Pegawai pada unit kerja terkait.
6.	Jaminan Pelayanan	<div>a. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan/disepakati;</div> <div>b. Apabila layanan konsultasi datang langsung yang diberikan tidak sesuai jadwal (lebih dari 2 jam), maka penerima layanan berhak mendapatkan kompensasi berupa <i>snack box</i>;</div> <div>c. Konsultasi diberikan oleh Pegawai yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</div> <div>d. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan.</div>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<div>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</div> <div>b. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan.</div> <div>c. Keamanan perlindungan data pribadi pengguna layanan.</div>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau secara berkala bersama inspektorat dan <i>stakeholder</i> terkait atau berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.


MENTERI KOORDINATOR BIDANG INFRASTRUKTUR DAN  
PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN REPUBLIK INDONESIA,



AGUS HARIMURTI YUDHOYONO

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN MENTERI KOORDINATOR  
BIDANG INFRASTRUKTUR DAN  
PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN  
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 140  
TAHUN 2025 TENTANG STANDAR  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN  
KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG  
INFRASTRUKTUR DAN PEMBANGUNAN  
KEWILAYAHAN

STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN AUDIENSI

NO	KOMPONEN	LAYANAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Masyarakat/instansi menyampaikan surat permohonan audiensi yang ditujukan kepada unit kerja terkait di Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan dengan Alamat Jl. MH. Thamrin No. 8 – Jakarta Pusat</p> <p>b. Penyampaian surat permohonan dapat melalui:</p> <p>1) permohonan elektronik pada alamat email <a href="mailto:persuratan@kemenkoinfra.go.id">persuratan@kemenkoinfra.go.id</a>; atau</p> <p>2) datang langsung di Kantor Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan dengan menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu;</p> <p>c. Surat permohonan paling sedikit berisi:</p> <p>1) topik dan tujuan audiensi secara jelas;</p> <p>2) waktu pelaksanaan audiensi;</p> <p>3) kartu identitas asli pemohon (jika datang langsung); dan</p> <p>4) nomor kontak personal yang dapat dihubungi.</p> <p>d. Pengajuan waktu pelaksanaan audiensi paling cepat 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan diterima.</p> <p>e. Tersedianya pegawai yang kompeten pada waktu yang ditentukan.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div><p><b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN AUDIENSI</b></p><p>Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada email persuratan Kemenko Infra (via permohonan elektronik/email/datang langsung)</p><p>Tim persuratan Kemenko Infra meneruskan surat permohonan kepada Unit Kerja</p><p>Unit Kerja menyampaikan permohonan kepada pimpinan unit kerja.</p><p>Pimpinan unit kerja yang bersangkutan menunjukan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan audiensi</p><p>Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan audiensi kepada pengguna layanan</p><p>Jika surat permohonan ditujukan kepada unit kerja, maka unit kerja wajib menyampaikan kepada PPID Kemenko Infra untuk pencatatan.</p></div>



		<p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada email persuratan Kemenko Infra (via permohonan elektronik/email/datang langsung). Jika surat permohonan ditujukan kepada unit kerja, maka unit kerja wajib menyampaikan kepada PPID Kemenko Infra untuk pendokumentasian.</p> <p>b. Tim persuratan Kemenko Infra meneruskan surat permohonan kepada Unit Kerja yang bersangkutan secara langsung atau melalui srikandi serta menyampaikan kontak person unit terkait (Sekretariat Deputy).</p> <p>c. Unit kerja menyampaikan permohonan kepada pimpinan unit kerja.</p> <p>d. Pimpinan Unit kerja yang bersangkutan menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan audiensi.</p> <p>e. Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan audiensi secara langsung atau daring kepada pengguna layanan;</p> <p>f. Jika pelaksanaan audiensi tidak dapat dilakukan sesuai waktu yang diajukan pengguna layanan, maka Unit Kerja terkait akan menjadwalkan ulang sesuai kesepakatan dengan pengguna layanan.</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>a. Informasi terkait waktu pelayanan audiensi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Melalui email: maksimal 2 (dua) hari kerja sejak surat permohonan diterima; atau</li> <li>2) Datang langsung: maksimal 2 (dua) jam sejak permintaan disampaikan, untuk Unit Kerja Deputy penerima adalah Tim Sekretariat Deputy, dan untuk Unit Kerja di Sekretariat Kementerian Koordinator penerima adalah unit kerja yang membidangi tata usaha.</li> </ol> <p>b. Durasi pemberian audiensi maksimal 2 (dua) jam atau sesuai dengan kesepakatan.</p> <p>c. Hari dan waktu pelayanan audiensi adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Hari pelayanan: Senin – Jumat; dan</li> <li>2) Waktu pelayanan: 09.00 – 15.00 WIB</li> </ol>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Laporan hasil audiensi dengan pegawai di Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan terkait permasalahan ataupun topik yang disampaikan pengguna layanan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi atas layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Email <a href="mailto:persuratan@kemenkoinfra.go.id">persuratan@kemenkoinfra.go.id</a>;</li> <li>b. Aplikasi Penanganan Pengaduan Inspektorat <a href="https://wbs.kemenkoinfra.go.id">https://wbs.kemenkoinfra.go.id</a>;</li> <li>c. Aplikasi PPID (khusus untuk saran dan masukan): <a href="https://e-ppid.kemenkoinfra.go.id">https://e-ppid.kemenkoinfra.go.id</a>;</li> <li>d. Email PPID: <a href="mailto:ppid@kemenkoinfra.go.id">ppid@kemenkoinfra.go.id</a>; atau</li> <li>e. Aplikasi LAPOR: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	LAYANAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<div>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</div> <div>b. Peraturan Presiden Nomor 140 Tahun 2024 tentang Organisasi Kementerian Negara;</div> <div>c. Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2024 tentang Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan;</div> <div>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</div> <div>e. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan.</div>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<div>a. <i>Video Conference</i>;</div> <div>b. <i>Gade Coffee and Gold</i> Kemenko Infra;</div> <div>c. Ruang pertemuan yang dilengkapi dengan LCD Projector, ber-AC, meja, dan kursi tamu;</div> <div>d. Komputer dengan akses internet;</div> <div>e. <i>Printer &amp; Scanner</i>; dan</div> <div>f. Pesawat telepon.</div>
3.	Kompetensi Pelaksana	<div>a. Pegawai yang memiliki kompetensi pada bidang/topik audiensi yang disampaikan oleh pengguna layanan;</div> <div>b. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan; dan</div> <div>c. Pegawai yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.</div>
4.	Pengawasan Internal	<div>a. Supervisi dari atasan langsung pegawai pemberi audiensi; dan</div> <div>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat.</div>
5.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) orang pegawai pada unit kerja terkait.
6.	Jaminan Pelayanan	<div>a. Pertemuan audiensi dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;</div> <div>b. Apabila layanan audiensi datang langsung yang diberikan tidak sesuai dengan waktu pelayanan yang ditentukan/disepakati, maka penerima layanan berhak mendapatkan kompensasi berupa <i>snack box</i>;</div> <div>c. Audiensi diberikan oleh pegawai yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan</div> <div>d. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.</div>

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<div>a. Audiensi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</div> <div>b. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan; dan</div> <div>c. Keamanan perlindungan data pribadi pengguna layanan.</div>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau secara berkala bersama inspektorat dan <i>stakeholder</i> terkait atau berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

MENTERI KOORDINATOR BIDANG INFRASTRUKTUR DAN  
PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN REPUBLIK INDONESIA,



AGUS HARIMURTI YUDHOYONO

LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN MENTERI KOORDINATOR  
BIDANG INFRASTRUKTUR DAN  
PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN REPUBLIK  
INDONESIA NOMOR 140 TAHUN 2025  
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOORDINATOR  
BIDANG INFRASTRUKTUR DAN  
PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN NARASUMBER/PEMBICARA/ *KEYNOTE*  
*SPEAKER*

NO	KOMPONEN	LAYANAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Masyarakat/instansi menyampaikan surat permohonan narasumber/pembicara/ <i>keynote speaker</i> untuk asistensi/rapat/bimbingan teknis dari instansi/ organisasi yang ditujukan kepada Pejabat Pimpinan Tinggi (sesuai bidangnya), Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan dengan Alamat Jl. MH. Thamrin No. 8 – Jakarta Pusat.</p> <p>b. Penyampaian surat permohonan dapat melalui:</p> <p>1) Surat permohonan kepada Menteri Koordinator, pejabat eselon I, dan/atau pejabat eselon II: surat permohonan ditujukan sesuai dengan tujuan pejabat pada Kementerian Koordinator melalui alamat email <a href="mailto:persuratan@kemenkoinfra.go.id">persuratan@kemenkoinfra.go.id</a>.</p> <p>2) datang langsung di Kantor Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.</p> <p>3) resepsionis dapat mengarahkan untuk disampaikan surat tersebut melalui email dan/atau untuk menyampaikan <i>hardcopy</i> surat permohonan kepada kontak person di unit kerja oleh resepsionis.</p> <p>c. Surat permohonan paling sedikit berisi:</p> <p>1) undangan kegiatan;</p> <p>2) kerangka acuan kegiatan/detail materi;</p> <p>3) tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan;</p> <p>4) kartu identitas asli pemohon (jika datang langsung); dan</p> <p>5) nomor narahubung yang dapat dihubungi.</p> <p>d. Pengajuan waktu pelaksanaan kegiatan paling cepat 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan diterima.</p> <p>e. Tersedianya Pegawai yang kompeten pada waktu yang ditentukan.</p>

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div><p><b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b> <b>STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN</b> <b>NARASUMBER/PEMBICARA/KEYNOTE SPEAKER</b></p><pre>graph TD; A[Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan kepada pejabat yang akan dijadikan narasumber/pembicara/keynote speaker atau pejabat satu tingkat di atasnya.] --&gt; B[Pimpinan unit kerja yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai level eselon 2]; B --&gt; C[Pimpinan unit kerja yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai level eselon 2 ke bawah yang berkompeten]; C --&gt; D[Pegawai Sekretariat Unit Kerja/Unit Kerja terkait menginformasikan kepada: pengguna layanan; dan pejabat/pegawai yang ditunjuk]; D --&gt; E[Pegawai yang ditunjuk berkoordinasi dengan pengguna layanan dan hadir pada kegiatan layanan dan hadir pada kegiatan dimaksud]; E --&gt; F[Pegawai/pegawai yang ditunjuk berkoordinasi dengan pengguna layanan dan hadir pada kegiatan layanan dan hadir pada kegiatan dimaksud];</pre><p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan kepada pejabat yang akan dijadikan narasumber/pembicara/ <i>keynote speaker</i> atau pejabat satu tingkat di atasnya.</p><p>b. Pimpinan unit kerja yang bersangkutan menugaskan Pegawai (level eselon 2) yang berkompeten untuk bertindak sebagai narasumber/pembicara/ <i>keynote speaker</i> melalui Deputy.</p><p>c. Pimpinan unit kerja yang bersangkutan menugaskan Pegawai (level eselon 2 ke bawah) yang berkompeten untuk bertindak sebagai narasumber/pembicara/ <i>keynote speaker</i>, dan proses administrasi penugasan melalui Sekretaris Deputy.</p><p>d. Pegawai Sekretariat Unit Kerja/Unit Kerja terkait menginformasikan kepada:</p><ol style="list-style-type: none"><li>1) pengguna layanan; dan</li><li>2) Pegawai yang ditunjuk atas jawaban permohonan dan arahan Pimpinan unit kerja terkait.</li></ol><p>e. Pegawai yang ditunjuk berkoordinasi dengan pengguna layanan dan hadir baik secara langsung maupun daring pada kegiatan dimaksud serta menyampaikan materi sesuai yang diperlukan.</p></div>
3.	Waktu Pelayanan	<p>a. Informasi terkait waktu penyediaan narasumber/pembicara/ <i>keynote speaker</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Melalui elektronik/email: maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak surat permohonan diterima</li><li>2) Datang langsung: maksimal 2 (dua) jam sejak permintaan disampaikan. Untuk Unit Kerja Deputy penerima adalah Tim Sekretariat Deputy dan untuk Unit Kerja di Sekretariat Kementerian Koordinator penerima adalah unit kerja yang membidangi tata usaha.</li></ol> <p>b. Waktu pelayanan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Hari pelayanan: Senin – Jumat; dan</li><li>2) Waktu pelayanan: 09:00 – 15:00 WIB</li></ol>
4.	Biaya/Tarif	Biaya narasumber/pembicara/ <i>keynote speaker</i> sesuai dengan ketentuan Standar Biaya Masukan Kementerian Keuangan.
5.	Produk Pelayanan	Penugasan Pegawai sebagai narasumber/pembicara/ <i>keynote speaker</i> yang akan menyampaikan materi paparan atau makalah.

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi atas layanan dapat disampaikan melalui: a. Email <a href="mailto:persuratan@kemenkoinfra.go.id">persuratan@kemenkoinfra.go.id</a> ; b. Aplikasi Penanganan Pengaduan Inspektorat <a href="https://wbs.kemenkoinfra.go.id">https://wbs.kemenkoinfra.go.id</a> ; c. Aplikasi PPID (khusus untuk saran dan masukan): <a href="https://e-ppid.kemenkoinfra.go.id">https://e-ppid.kemenkoinfra.go.id</a> ; d. Email PPID: <a href="mailto:ppid@kemenkoinfra.go.id">ppid@kemenkoinfra.go.id</a> ; atau e. Aplikasi LAPOR: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> .
----	---	---

NO	KOMPONEN	LAYANAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Presiden Nomor 140 Tahun 2024 tentang Organisasi Kementerian Negara; c. Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2024 tentang Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; dan e. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu; b. Komputer dengan akses internet; c. <i>Printer &amp; Scanner</i> ; dan d. Pesawat telepon;
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan materi dengan baik; b. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan; dan c. Pegawai yang memiliki keterampilan dan pengalaman dalam mempersiapkan penyelenggaraan kegiatan sosialisasi/bimbingan teknis.
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung Pegawai yang ditunjuk sebagai narasumber/pembicara/ <i>keynote speaker</i> ; dan b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) orang Pegawai pada unit kerja terkait
6.	Jaminan Pelayanan	a. Materi yang akan disampaikan dikirimkan kepada penyelenggara kegiatan paling lambat 1 (satu) jam sebelum jadwal yang sudah ditentukan; dan b. Materi disampaikan oleh narasumber/pembicara/ <i>keynote speaker</i> yang berkompeten di bidangnya.
7.	Jaminan	a. Materi yang diberikan dijamin keabsahannya dan

	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	dapat dipertanggungjawabkan; b. Narasumber/pembicara/ <i>keynote speaker</i> yang menyampaikan materi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung, dibuktikan dengan Surat Tugas dari atasan langsung; dan c. Keamanan perlindungan data pribadi pengguna layanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Laporan kegiatan oleh narasumber/pembicara/ <i>keynote speaker</i> yang melaksanakan tugas kepada atasan langsung; atau b. Laporan dari pengguna layanan/penyelenggara kegiatan.

MENTERI KOORDINATOR BIDANG INFRASTRUKTUR DAN  
PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN REPUBLIK INDONESIA,



AGUS HARIMURTI YUDHOYONO

LAMPIRAN IV  
KEPUTUSAN MENTERI KOORDINATOR BIDANG  
INFRASTRUKTUR DAN PEMBANGUNAN  
KEWILAYAHAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR  
140 TAHUN 2025 TENTANG STANDAR  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN  
KOORDINATOR BIDANG INFRASTRUKTUR DAN  
PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN

STANDAR PELAYANAN RAPAT KOORDINASI PENYELESAIAN ISU BIDANG  
INFRASTRUKTUR DAN PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN

NO	KOMPONEN	LAYANAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Masyarakat/instansi menyampaikan surat permohonan rapat koordinasi penyelesaian isu yang ditujukan kepada unit kerja terkait di Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan dengan Alamat Jl. MH. Thamrin No. 8 – Jakarta Pusat</p> <p>b. Penyampaian surat permohonan dapat melalui:</p> <p>1) permohonan elektronik pada alamat email <a href="mailto:persuratan@kemenkoinfra.go.id">persuratan@kemenkoinfra.go.id</a>; atau</p> <p>2) datang langsung di Kantor Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.</p> <p>c. Surat permohonan paling sedikit berisi:</p> <p>1) penjelasan detail terkait topik/materi penyelesaian isu di bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan yang diajukan untuk dibahas dalam rapat koordinasi;</p> <p>2) bukti dukung terkait isu yang akan dibahas;</p> <p>3) kartu identitas asli pemohon (jika datang langsung); dan</p> <p>4) nomor kontak personal yang dapat dihubungi.</p> <p>d. Pengajuan waktu pelaksanaan rapat koordinasi paling cepat 5 (lima) hari kerja setelah surat permohonan diterima.</p> <p>e. Isu yang diadukan masih dalam ranah koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan.</p>



2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div><p><b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b> <b>STANDAR PELAYANAN RAPAT KOORDINASI PENYELESAIAN ISU</b> <b>BIDANG INFRASTRUKTUR DAN PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN</b></p><pre>graph LR; A[Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada email persuratan Kemenko Infra (via permohonan elektronik/email/datang langsung)] --&gt; B[Kepala Sub Bagian Tata Usaha Menteri Koordinator menyampaikan kepada Menteri Koordinator untuk permohonan persetujuan.]; B --&gt; C[Menteri Koordinator memberikan arahan setuju/tidak setuju untuk pelaksanaan Rapat Koordinasi.]; C --&gt; D[Kepala Sub Bagian Tata Usaha Menteri Koordinator menyampaikan arahan Menteri Koordinator terkait pelaksanaan Rapat Koordinasi kepada pengguna layanan dan Unit Kerja terkait isu yang akan dibahas.]; D --&gt; A;</pre><p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada email persuratan Kemenko Infra (via permohonan elektronik/ <i>email</i>/datang langsung). Persuratan menyampaikan surat resmi kepada Sub Bagian Tata Usaha Menteri Koordinator untuk permohonan persetujuan dengan tembusan kepada PPID Kemenko Infra untuk pendokumentasian.</p><p>b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Menteri Koordinator menyampaikan kepada Menteri Koordinator untuk permohonan persetujuan.</p><p>c. Menteri Koordinator memberikan arahan setuju/tidak setuju untuk pelaksanaan Rapat Koordinasi.</p><p>d. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Menteri Koordinator menyampaikan arahan Menteri Koordinator terkait pelaksanaan Rapat Koordinasi kepada pengguna layanan dan Unit Kerja terkait isu yang akan dibahas baik secara langsung maupun daring.</p></div>
3.	Waktu Pelayanan	<p>a. Informasi terkait waktu pelayanan rapat koordinasi penyelesaian isu bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Melalui elektronik/email: maksimal 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima.</li><li>2) Datang langsung: maksimal 3 (tiga) jam sejak permintaan disampaikan dari Kepala Sub Bagian Tata Usaha Menteri Koordinator.</li></ol> <p>b. Waktu pelayanan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Hari pelayanan: Senin – Jumat; dan</li><li>2) Waktu pelayanan: 09.00 – 15.00 WIB</li></ol>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Laporan hasil rapat koordinasi atau tindak lanjut penyelesaian isu di bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan yang dalam ranah koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi atas layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Email <a href="mailto:persuratan@kemenkoinfra.go.id">persuratan@kemenkoinfra.go.id</a>;</li><li>b. Aplikasi Penanganan Pengaduan Inspektorat <a href="https://wbs.kemenkoinfra.go.id">https://wbs.kemenkoinfra.go.id</a>;</li><li>c. Aplikasi PPID (khusus untuk saran dan masukan):</li></ol>

		<a href="https://e-ppid.kemenkoinfra.go.id;">https://e-ppid.kemenkoinfra.go.id</a> ; d. Email PPID: <a href="mailto:ppid@kemenkoinfra.go.id">ppid@kemenkoinfra.go.id</a> ; atau e. Aplikasi LAPOR: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> .
--	--	---

NO	KOMPONEN	LAYANAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Presiden Nomor 140 Tahun 2024 tentang Organisasi Kementerian Negara; d. Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2024 tentang Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu; b. Komputer dengan akses internet; c. <i>Printer &amp; Scanner</i> ; dan d. Pesawat telepon.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki kewenangan untuk pengambilan kebijakan atau pegawai yang diberikan disposisi atau arahan untuk mewakili Menteri Koordinator; b. Pegawai yang memiliki kompetensi pada bidang isu yang diadukan; c. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan; dan d. Pegawai yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan/pemberian pelayanan publik yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung; dan b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 5 (lima) orang pegawai pada unit kerja terkait.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Permohonan Rapat Koordinasi ditangani oleh pejabat yang berkompeten di bidang penyelenggaraan Rapat Koordinasi Menteri Koordinator; b. Rapat Koordinasi yang memerlukan tindak lanjut dengan pihak-pihak terkait akan diselesaikan dengan waktu yang telah disepakati bersama; dan

		c. Hasil tindak lanjut akan diinformasikan kepada pengguna layanan sesuai waktu yang telah disepakati.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi terkait penanganan pengaduan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pejabat yang menangani pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan; dan d. Keamanan perlindungan data pribadi pengguna layanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau secara berkala bersama inspektorat dan <i>stakeholder</i> terkait atau berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.


MENTERI KOORDINATOR BIDANG INFRASTRUKTUR DAN  
PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN REPUBLIK INDONESIA,



AGUS HARIMURTI YUDHOYONO

LAMPIRAN V  
KEPUTUSAN MENTERI KOORDINATOR  
BIDANG INFRASTRUKTUR DAN  
PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN REPUBLIK  
INDONESIA NOMOR 140 TAHUN 2025  
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN KEMENTERIAN  
KOORDINATOR BIDANG INFRASTRUKTUR  
DAN PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN

STANDAR PELAYANAN ASISTENSI PENYELESAIAN ISU BIDANG  
INFRASTRUKTUR DAN PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN

NO	KOMPONEN	LAYANAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Masyarakat/Instansi menyampaikan surat permohonan asistensi penyelesaian isu yang ditujukan kepada unit kerja terkait di Kementerian Koordinator Bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan dengan Alamat Jl. MH. Thamrin No. 8 – Jakarta Pusat</p> <p>b. Penyampaian surat permohonan dapat melalui:</p> <p>1) permohonan elektronik pada alamat email <a href="mailto:persuratan@kemenkoinfra.go.id">persuratan@kemenkoinfra.go.id</a>; atau</p> <p>2) datang langsung di Kantor Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu;</p> <p>c. Surat permohonan paling sedikit berisi:</p> <p>1) penjelasan detail terkait topik/materi penyelesaian isu di bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan yang dimintakan asistensi;</p> <p>2) bukti dukung terkait isu yang akan dibahas;</p> <p>3) kartu identitas asli pemohon (jika datang langsung); dan</p> <p>4) nomor kontak personal yang dapat dihubungi.</p> <p>f. Isu yang diajukan masih dalam ranah koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div><p><b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b> <b>STANDAR PELAYANAN ASISTENSI PENYELESAIAN ISU</b> <b>BIDANG INFRASTRUKTUR DAN PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN</b></p><p>Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada email persuratan Kemenko Infra (via permohonan elektronik/email/datang langsung)</p><p>Tim persuratan Kemenko Infra meneruskan surat permohonan kepada Unit Kerja</p><p>Unit kerja menyampaikan permohonan kepada pimpinan unit kerja.</p><p>Pimpinan unit kerja yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk membantu memberikan asistensi.</p><p>Pejabat/pegawai yang ditugaskan memberikan asistensi kepada pengguna layanan.</p><p>Jika surat permohonan ditujukan kepada unit kerja, maka unit kerja wajib menyampaikan kepada PPID Kemenko Infra untuk pencatatan.</p></div>

		<p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada email persuratan Kemenko Infra (via permohonan elektronik/email/datang langsung). Jika surat permohonan ditujukan kepada unit kerja, maka unit kerja wajib menyampaikan kepada PPID Kemenko Infra untuk pendokumentasian.</p> <p>b. Tim persuratan Kemenko Infra meneruskan surat permohonan kepada Unit Kerja yang bersangkutan secara langsung atau melalui srikandi serta menyampaikan kontak person unit terkait (Sekretariat Deputi).</p> <p>c. Unit kerja menyampaikan permohonan kepada pimpinan unit kerja.</p> <p>d. Pimpinan unit kerja yang bersangkutan menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk membantu memberikan asistensi baik secara langsung maupun daring.</p> <p>e. Pegawai yang ditugaskan memberikan asistensi kepada pengguna layanan.</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>a. Informasi terkait waktu pemberian asistensi penyelesaian isu bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Melalui elektronik/email: maksimal 5 (lim) hari kerja sejak surat permohonan diterima; atau</li> <li>2) Datang langsung: maksimal 2 (dua) jam sejak permintaan disampaikan, untuk Unit Kerja Deputi penerima adalah Tim Sekretariat Deputi dan untuk Unit Kerja di Sekretariat Kementerian Koordinator penerima Adalah unit kerja yang membidangi tata usaha.</li> </ol> <p>b. Durasi pelaksanaan asistensi penyelesaian isu bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan maksimal 2 (dua) jam atau sesuai dengan kesepakatan.</p> <p>c. Hari dan waktu pelayanan asistensi penyelesaian isu bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Hari pelayanan: Senin – Jumat; dan</li> <li>2) Waktu pelayanan: 09:00 – 15:00 WIB.</li> </ol>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Laporan asistensi penyelesaian isu di bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan yang dalam ranah koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi atas layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Email <a href="mailto:persuratan@kemenkoinfra.go.id">persuratan@kemenkoinfra.go.id</a>;</li> <li>b. Aplikasi Penanganan Pengaduan Inspektorat <a href="https://wbs.kemenkoinfra.go.id">https://wbs.kemenkoinfra.go.id</a>;</li> <li>c. Aplikasi PPID (khusus untuk saran dan masukan): <a href="https://e-ppid.kemenkoinfra.go.id">https://e-ppid.kemenkoinfra.go.id</a>;</li> <li>d. Email PPID: <a href="mailto:ppid@kemenkoinfra.go.id">ppid@kemenkoinfra.go.id</a>; atau</li> <li>e. Aplikasi LAPOR: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	LAYANAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Presiden Nomor 140 Tahun 2024 tentang Organisasi Kementerian Negara; c. Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2024 tentang Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; dan e. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu; b. Komputer dengan akses internet; c. <i>Printer &amp; Scanner</i> ; dan d. Pesawat telepon.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki kewenangan untuk pengambilan kebijakan atau pegawai yang diberikan disposisi atau arahan untuk mewakili Menteri Koordinator; b. Pegawai yang memiliki kompetensi pada bidang isu yang diadukan; c. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan; dan d. Pegawai yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan/pemberian pelayanan publik yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung; dan b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) orang pejabat/pegawai pada unit kerja terkait.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Asistensi penyelesaian isu ditangani oleh pegawai yang berkompeten dan mendapatkan penugasan dari atasan langsung; b. Penyelesaian isu yang memerlukan tindak lanjut dengan pihak-pihak terkait akan diselesaikan dengan waktu yang telah disepakati bersama; dan c. Hasil tindak lanjut akan diinformasikan kepada pengguna layanan sesuai waktu yang telah disepakati.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Informasi terkait penyelesaian isu dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pegawai yang memberikan asistensi telah

	Pelayanan	<p>mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</p> <p>c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan; dan</p> <p>d. Keamanan perlindungan data pribadi pengguna layanan.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau secara berkala bersama inspektorat dan <i>stakeholder</i> terkait atau berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p>

MENTERI KOORDINATOR BIDANG INFRASTRUKTUR DAN  
PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN REPUBLIK INDONESIA,



AGUS HARIMURTI YUDHOYONO

LAMPIRAN VI  
KEPUTUSAN MENTERI KOORDINATOR  
BIDANG INFRASTRUKTUR DAN  
PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN REPUBLIK  
INDONESIA NOMOR 140 TAHUN 2025  
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN KEMENTERIAN  
KOORDINATOR BIDANG INFRASTRUKTUR  
DAN PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN DATA DAN INFORMASI PUBLIK

NO	KOMPONEN	LAYANAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Mengakses secara mandiri pada website Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan pada tautan: <a href="http://www.kemenkoinfra.go.id">www.kemenkoinfra.go.id</a> untuk informasi umum.</p> <p>b. Masyarakat/instansi menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan dengan Alamat Jl. MH. Thamrin No. 8 – Jakarta Pusat.</p> <p>c. Penyampaian surat permohonan dapat melalui:</p> <p>1) permohonan elektronik pada laman: <a href="https://e-ppid.kemenkoinfra.go.id">https://e-ppid.kemenkoinfra.go.id</a>;</p> <p>2) alamat email PPID: <a href="mailto:ppid@kemenkoinfra.go.id">ppid@kemenkoinfra.go.id</a>; atau</p> <p>3) datang langsung di Kantor Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.</p> <p>d. Surat permohonan berisi:</p> <p>1) jenis data dan/atau informasi yang diminta;</p> <p>2) tujuan penggunaan data dan/atau informasi secara jelas;</p> <p>3) format penyampaian data dan/atau informasi (<i>softcopy</i> atau cetak);</p> <p>4) kartu identitas asli pemohon (jika datang langsung); dan</p> <p>5) nomor kontak personal yang dapat dihubungi.</p> <p>e. Informasi dan/atau data yang diminta dalam kewenangan Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan.</p>



2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div><p><b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b> <b>STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN DATA DAN INFORMASI PUBLIK</b></p><p>Pemohon dapat mengunjungi website: <a href="http://www.kemenkoinfra.go.id">www.kemenkoinfra.go.id</a>, jika informasi tidak tersedia pemohon dapat menghubungi PPID Kemenko Infra</p><p>PPID Kemenko Infra meneruskan surat permohonan data dan/atau informasi kepada unit kerja yang bersangkutan</p><p>Unit kerja menyampaikan permohonan data dan/atau informasi kepada Pimpinan unit kerja.</p><p>Pimpinan unit kerja yang bersangkutan:</p><ul style="list-style-type: none"><li>• menyampaikan data dan/atau informasi yang diminta (jika data tersebut tidak termasuk yang dikecualikan menurut undang-undang);</li><li>• menyampaikan bahwa data tidak dapat diberikan (jika data tersebut termasuk data yang dikecualikan menurut undang-undang)</li></ul><p>Unit kerja menyampaikan informasi tersebut kepada PPID Kemenko Infra.</p></div> <div><p>a. Pemohon dapat mengunjungi website: <a href="http://www.kemenkoinfra.go.id">www.kemenkoinfra.go.id</a>, jika informasi tidak tersedia pemohon dapat menghubungi PPID Kemenko Infra untuk mengajukan permohonan informasi (via permohonan elektronik/email/datang langsung).</p><p>b. PPID Kemenko Infra meneruskan surat permohonan data dan/atau informasi kepada unit kerja yang bersangkutan.</p><p>c. Unit kerja menyampaikan permohonan data dan/atau informasi kepada Pimpinan unit kerja.</p><p>d. Pimpinan unit kerja yang bersangkutan:</p><ol style="list-style-type: none"><li>1) menyampaikan data dan/atau informasi yang diminta (jika data tersebut tidak termasuk yang dikecualikan menurut undang-undang); atau</li><li>2) menyampaikan bahwa data tidak dapat diberikan (jika data tersebut termasuk data yang dikecualikan menurut undang-undang).</li></ol><p>e. Unit kerja menyampaikan informasi tersebut kepada PPID Kemenko Infra.</p><p>f. PPID Kemenko Infra menyampaikan informasi tersebut kepada pengguna layanan.</p></div>
3.	Waktu Pelayanan	<div><p>a. Permohonan elektronik/melalui email: pengguna layanan menerima data dan/atau informasi maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi secara tertulis, dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja dengan surat pemberitahuan apabila perlu dipersiapkan informasi yang dibutuhkan.</p><p>b. Datang langsung: data dan/atau informasi dapat diberikan saat itu juga, kecuali dalam hal diperlukan dokumen informasi yang perlu dipersiapkan, akan disesuaikan dengan dokumen informasi yang dibutuhkan.</p><p>c. Waktu pelayanan adalah sebagai berikut:</p><ol style="list-style-type: none"><li>1) Hari pelayanan: Senin – Jumat; dan</li><li>2) Waktu pelayanan: 09:00 – 15:00 WIB</li></ol></div>
4.	Biaya/Tarif	<div><p>a. Tidak dipungut biaya.</p><p>b. Dalam hal diperlukan biaya penggandaan dokumen, di luar tanggung jawab Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan.</p></div>

5.	Produk Pelayanan	Penyediaan informasi terkait kebijakan, kegiatan dan/atau hal lain yang sesuai dengan tugas dan fungsi Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan, meliputi: a. Produk-produk peraturan atau kebijakan lain; atau b. Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi atas layanan dapat disampaikan melalui: a. Email <a href="mailto:persuratan@kemenkoinfra.go.id">persuratan@kemenkoinfra.go.id</a> ; b. Aplikasi Penanganan Pengaduan Inspektorat <a href="https://wbs.kemenkoinfra.go.id">https://wbs.kemenkoinfra.go.id</a> ; c. Aplikasi PPID (khusus untuk saran dan masukan): <a href="https://e-ppid.kemenkoinfra.go.id">https://e-ppid.kemenkoinfra.go.id</a> ; d. Email PPID: <a href="mailto:ppid@kemenkoinfra.go.id">ppid@kemenkoinfra.go.id</a> ; atau e. Aplikasi LAPOR: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> .

NO	KOMPONEN	LAYANAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Presiden Nomor 140 Tahun 2024 tentang Organisasi Kementerian Negara; e. Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2024 tentang Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; dan h. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu; b. <i>Database</i> /sistem informasi; c. Komputer dengan akses internet; d. <i>Printer &amp; Scanner</i> ; dan e. Pesawat telepon.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan; dan/atau b. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi publik yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka,

		bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung; dan b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) orang Pegawai pada unit kerja eselon II terkait.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Data dan/atau informasi yang diberikan dijamin keabsahannya (dibuktikan dengan dibubuhkan stempel Kemenko Infra) dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan; dan c. Keamanan perlindungan data pribadi pengguna layanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau secara berkala bersama inspektorat dan <i>stakeholder</i> terkait atau berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

MENTERI KOORDINATOR BIDANG INFRASTRUKTUR DAN  
PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN REPUBLIK INDONESIA,



AGUS HARIMURTI YUDHOYONO

LAMPIRAN VII  
KEPUTUSAN MENTERI KOORDINATOR  
BIDANG INFRASTRUKTUR DAN  
PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN REPUBLIK  
INDONESIA NOMOR 140 TAHUN 2025  
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOORDINATOR  
BIDANG INFRASTRUKTUR DAN  
PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN BAHAN, REKAMAN, DAN/ATAU  
RISALAH RAPAT KOORDINASI MENTERI KOORDINATOR

NO	KOMPONEN	LAYANAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Peserta Rapat yang diundang dan Internal Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Biro Data, Komunikasi, dan Informasi Publik Kementerian Koordinator Bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan dengan alamat Jl. MH. Thamrin No. 8 – Jakarta Pusat.</p> <p>b. Penyampaian surat permohonan dapat melalui:</p> <p>1) permohonan elektronik pada alamat email <a href="mailto:persuratan@kemenkoinfra.go.id">persuratan@kemenkoinfra.go.id</a> atau alamat email <a href="mailto:persidangan@kemenkoinfra.go.id">persidangan@kemenkoinfra.go.id</a>; atau</p> <p>2) datang langsung di Kantor Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu;</p> <p>c. Surat permohonan paling sedikit berisi:</p> <p>1) data bahan, rekaman, dan/atau risalah rapat yang diminta yang meliputi judul rapat dan tanggal pelaksanaan rapat;</p> <p>2) tujuan penggunaan risalah rapat;</p> <p>3) kartu identitas asli pemohon (jika datang langsung); dan</p> <p>4) nomor kontak personal yang dapat dihubungi.</p> <p>d. Pengguna layanan adalah instansi/individu yang termasuk dalam daftar undangan rapat koordinasi.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p><b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b> <b>STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN BAHAN, REKAMAN, DAN/ATAU</b> <b>RISALAH RAPAT KOORDINASI MENTERI KOORDINATOR</b></p> <p>Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Kepala Biro Data, Komunikasi, dan Informasi Publik (via email/datang langsung).</p> <p>Kepala Biro Data, Komunikasi, dan Informasi Publik menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memverifikasi bahan, rekaman, dan risalah rapat yang diminta</p> <p>Pejabat/pegawai yang ditunjuk menyampaikan informasi terkait penyampaian bahan, rekaman, dan/atau risalah rapat kepada pengguna layanan</p>

		<div>a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Kepala Biro Data, Komunikasi, dan Informasi Publik (via email/datang langsung).</div> <div>b. Kepala Biro Data, Komunikasi, dan Informasi Publik menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memverifikasi bahan, rekaman, dan risalah rapat yang diminta apakah bersifat rahasia/tidak dan dapat diberikan kepada pengguna layanan atau tidak.</div> <div>c. Pejabat/pegawai yang ditunjuk menyampaikan informasi terkait penyampaian bahan, rekaman, dan/atau risalah rapat kepada pengguna layanan.</div>
3.	Waktu Pelayanan	<div>a. Informasi terkait waktu penyediaan bahan, Rekaman, dan/atau risalah rapat koordinasi:<div>1) Melalui elektronik/email: maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak surat permohonan diterima; atau</div><div>2) Datang langsung: maksimal 2 (dua) jam sejak permintaan disampaikan,</div></div> <div>b. Durasi penyediaan bahan, rekaman, dan/atau risalah rapat koordinasi sesuai dengan kesepakatan.</div> <div>c. Hari dan waktu penyediaan bahan, rekaman, dan/atau risalah rapat koordinasi adalah sebagai berikut:<div>1) Hari pelayanan: Senin – Jumat; dan</div><div>2) Waktu pelayanan: 09:00 – 15:00 WIB.</div></div>
4.	Biaya/Tarif	<div>a. Tidak dipungut biaya.</div> <div>b. Dalam hal diperlukan biaya penggandaan dokumen, di luar tanggung jawab Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan.</div>
5.	Produk Pelayanan	Bahan, rekaman, dan/atau risalah rapat koordinasi Menteri Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<div>Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi atas layanan dapat disampaikan melalui:</div> <div>a. Email <a href="mailto:persuratan@kemenkoinfra.go.id">persuratan@kemenkoinfra.go.id</a>;</div> <div>b. Aplikasi Penanganan Pengaduan Inspektorat <a href="https://wbs.kemenkoinfra.go.id">https://wbs.kemenkoinfra.go.id</a>;</div> <div>c. Aplikasi PPID (khusus untuk saran dan masukan): <a href="https://e-ppid.kemenkoinfra.go.id">https://e-ppid.kemenkoinfra.go.id</a>;</div> <div>d. Email PPID: <a href="mailto:ppid@kemenkoinfra.go.id">ppid@kemenkoinfra.go.id</a>; atau</div> <div>e. Aplikasi LAPOR: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</div>

NO	KOMPONEN	LAYANAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<div>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</div> <div>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</div> <div>c. Peraturan Presiden Nomor 140 Tahun 2024 tentang Organisasi Kementerian Negara;</div> <div>d. Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2024 tentang Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan;</div>

		<div>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; dan</div> <div>f. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan.</div>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<div>a. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu;</div> <div>b. Komputer dengan akses internet;</div> <div>c. <i>Printer &amp; Scanner</i>; dan</div> <div>d. Pesawat telepon.</div>
3.	Kompetensi Pelaksana	<div>a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang infrastruktur dan pembangunan kewilayahan dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan; dan/atau</div> <div>b. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi publik yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.</div>
4.	Pengawasan Internal	<div>a. Supervisi atasan langsung; dan</div> <div>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat.</div>
5.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) orang Pegawai pada Biro Data, Komunikasi, dan Informasi Publik.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<div>a. Informasi terkait bahan dan risalah rapat dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</div> <div>b. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan; dan</div> <div>c. Keamanan perlindungan data pribadi pengguna layanan.</div>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau secara berkala bersama inspektorat dan <i>stakeholder</i> terkait atau berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

MENTERI KOORDINATOR BIDANG INFRASTRUKTUR DAN  
PEMBANGUNAN KEWILAYAHAN REPUBLIK INDONESIA,



AGUS HARIMURTI YUDHOYONO