



**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BAHAN DAN STRUKTUR BANGUNAN GEDUNG**  
**NOMOR: 06/KPTS/Cb.35/2021**

**TENTANG**

**KEBIJAKAN DAN STANDAR PELAYANAN TERPADU**  
**BALAI BAHAN DAN STRUKTUR BANGUNAN GEDUNG**

**KEPALA BALAI BAHAN DAN STRUKTUR BANGUNAN GEDUNG**

- Menimbang:**
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 20 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. bahwa dalam rangka pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), pelayanan publik merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung;
  - c. bahwa untuk persiapan pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM diperlukan pedoman pelaksanaan yang memudahkan untuk penerapannya dan pengendaliannya;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b, dan c dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung, Direktorat Bina Teknik Permukiman dan Perumahan, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat tentang Kebijakan dan Standar Pelayanan Publik Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
  2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2012 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pekerjaan Umum;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
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. Surat Edaran Menteri PUPR Nomor 13/SE/M/2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas untuk mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Kementerian PUPR.

#### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BAHAN DAN STRUKTUR BANGUNAN GEDUNG TENTANG KEBIJAKAN DAN STANDAR PELAYANAN TERPADU BALAI BAHAN DAN STRUKTUR BANGUNAN GEDUNG
- KESATU** : Menetapkan Kebijakan Pelayanan Terpadu Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Menetapkan Standar Pelayanan Terpadu Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KETIGA** : Kebijakan Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdiri atas:
- A. Visi dan Misi Pelayanan;
  - B. Maklumat Pelayanan;
  - C. Motto Pelayanan;
  - D. Standar Pelayanan Minimal;
  - E. Budaya Kerja;
  - F. Kode Etik Petugas Pelayanan;
  - G. Prosedur Pelayanan Terpadu.
- KEEMPAT** : Menetapkan jenis pelayanan di Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung yaitu:
- 1) Pengujian;
  - 2) Advis Teknis;
  - 3) Bimbingan Teknis.
- KELIMA** : Menetapkan standar pelayanan di Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung yaitu:
- A. Standar Pelayanan Pengujian;
  - B. Standar Pelayanan Advis Teknis;
  - C. Standar Pelayanan Bimbingan Teknis.
- KEENAM** : Standar Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA terdiri atas penjelasan standar pelayanan yaitu:
- 1) Dasar Hukum;
  - 2) Persyaratan Layanan;
  - 3) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
  - 4) Jadwal Pelayanan;
  - 5) Jangka Waktu Penyelesaian;
  - 6) Biaya/Tarif;
  - 7) Produk Pelayanan;
  - 8) Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas;
  - 9) Penanganan Pengaduan;
  - 10) Pengawasan Internal;
  - 11) Jaminan Pelayanan;
  - 12) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
  - 13) Kompetensi Pelaksana;
  - 14) Jumlah Pelaksana;
  - 15) Evaluasi Kinerja Pelaksana.
- KETUJUH** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

## LAMPIRAN I

### KEPUTUSAN KEPALA BALAI BAHAN DAN STRUKTUR BANGUNAN GEDUNG

NOMOR : 06/KPTS/Cb.35/2021

TENTANG : KEBIJAKAN DAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
BALAI BAHAN DAN STRUKTUR BANGUNAN GEDUNG

## KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BALAI BAHAN DAN STRUKTUR BANGUNAN GEDUNG

### A. Visi dan Misi Pelayanan

Visi:

"Terwujudnya kualitas pelayanan publik bidang bahan dan struktur bangunan gedung yang **profesional, responsif, dan terbaik** khususnya di lingkungan Kementerian PUPR maupun masyarakat secara umum"

Misi:

1. Memberikan manajemen pelayanan sesuai standar atau peraturan yang berlaku;
2. Meningkatkan pelayanan dengan tanggap terhadap semua permohonan;
3. Meningkatkan pelayanan yang akuntabel, transparan, dan tepat waktu;
4. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia bidang penyelenggaraan atau tenaga pelayanan;
5. Meningkatkan sarana dan prasarana sesuai dengan kemajuan teknologi;

### B. Maklumat Pelayanan

Kami seluruh jajaran Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung berkomitmen melaksanakan pelayanan prima di lingkup pengujian, advis teknis, dan bimbingan teknis sesuai standar yang telah ditetapkan demi meningkatkan kepuasan pelanggan dan siap menerima saran guna perbaikan pelayanan serta menerima sanksi apabila pelayanan tidak sesuai standar pelayanan kami.

### C. Motto Pelayanan

Bekerja Pintar

### D. Standar Pelayanan Minimal

1. Standar Pelayanan Minimal Pengujian
  - a. Jadwal pengujian diterima maksimal 5 hari kerja sejak surat disposisi diterima atau sejak diskusi teknis selesai dilakukan;
  - b. Pengujian sederhana waktu penyelesaian maksimal 10 hari kerja sejak tanggal pengujian terakhir;
  - c. Pengujian non sederhana waktu penyelesaian maksimal 60 hari kerja sejak tanggal pengujian terakhir;
  - d. Kerahasiaan pengujian terjamin;

Ditetapkan di : Bandung

Pada Tanggal : 30 April 2021

Kepala Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung



**Ferri Eka Putra, S.T., M.D.M**

NIP. 19811228 200502 1 001

Tembusan :

1. Direktur Jenderal Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
3. Direktur Bina Teknik Permukiman dan Perumahan, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
4. Direktur Kepatuhan Intern, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;

- e. Tarif sesuai dengan PP Nomor 38 tahun 2012 atau Standar Biaya Masukan Kementerian Keuangan.
2. Standar Pelayanan Minimal Advis Teknis
- Jadwal kegiatan advis teknis dilayani sesuai permintaan pemohon;
  - Memperoleh rekomendasi teknis sesuai permasalahan advis teknis;
  - Narasumber berpengalaman dan memiliki kompetensi;
3. Standar Pelayanan Minimal Bimbingan Teknis
- Kurikulum dan silabus bimbingan teknis sesuai dengan kebutuhan;
  - Memperoleh penjelasan materi sesuai dengan jadwal bimbingan teknis;
  - Jumlah peserta bimbingan teknis sesuai dengan kapasitas ruang kelas;
  - Tersedia sarana dan prasarana pembelajaran yang memadai terdiri dari ruang kelas lengkap dengan fasilitas multimedia, ruang seminar, laboratorium atau workshop yang dilengkapi dengan alat praktik dan alat peraga yang memadai sesuai bimbingan teknis yang diselenggarakan;
  - Narasumber berpengalaman dan memiliki kompetensi sesuai dengan modul yang diberikan;
  - Mendapatkan modul bimbingan teknis dalam bentuk *hard copy* dan bahan tayang narasumber dalam bentuk *soft copy*;
  - Memperoleh sertifikat atau surat keterangan setelah mengikuti bimbingan teknis;
  - Memperoleh bimbingan pendampingan narasumber pada pelaksanaan kegiatan praktik.

## **E. Budaya Kerja**

### 1. Profesional

Sikap yang harus dimiliki dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan keahlian atau kemampuan secara objektif. Menjadi profesional berarti mampu menempatkan diri sebagai seorang yang mengerti dan paham akan tugas dan tanggung jawab pekerjaan, membangun hubungan dan relasi kerja dengan tim lain, serta selalu fokus dan konsisten dengan target dan tujuan organisasi.

### 2. Integritas

- Jujur dan bisa dipercaya;
- Berkomitmen;
- Bertanggung jawab;
- Menepati ucapannya;
- Setia;
- Menghargai waktu;

### 3. No KKN

Bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme

### 4. Transparan

Memberikan jaminan kepada stakeholder untuk memperoleh akses informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan dan hasil-hasil yang dicapai oleh organisasi dengan memperhatikan perlindungan hak atas pribadi, golongan dan rahasia negara.

## 5. Akuntabel

Seluruh aktivitas yang terkait pelaksanaan kegiatan dan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan.

## 6. Responsif

Cepat dalam memberikan tanggapan terbaik.

## F. Kode Etik Petugas Pelayanan

Merupakan norma yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh petugas pelaksana publik di Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung.

### 1. Kewajiban

- a. Menerima dengan baik setiap permohonan layanan;
- b. Menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian, dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen yang ditentukan dalam persyaratan pelayanan;
- c. Memberitahukan dengan sopan dan profesional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan atau kelengkapan dokumen;
- d. Menyelesaikan pelayanan dalam tenggang waktu yang telah ditentukan;
- e. Menyimpan rahasia negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya.

### 2. Larangan

- a. Meminta sesuatu dari pengguna layanan diluar yang telah ditentukan;
- b. Menerima sesuatu dari pengguna layanan dengan maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan/atau sebagai pengganti untuk menutup kekurangan persyaratan yang telah ditentukan;
- c. Menjanjikan kemudahan pemberian layanan dengan mengharapkan pemberian imbalan;
- d. Mempersulit pemberian layanan dengan maksud untuk mendapatkan imbalan dari pengguna layanan;
- e. Bertindak diskriminatif dalam memberikan pelayanan;
- f. Menggunakan fasilitas kantor untuk keperluan pribadi.

### 3. Penghargaan dan Sanksi

#### a. Dasar Pemberian Penghargaan Pemberi Layanan

- 1) Kondisi : Pemberi layanan tidak menerima komplain (baik dari segi administratif maupun segi teknis)

Penghargaan : Mendapat penghargaan *employee of the month*

- 2) Kondisi : Pemberi layanan mampu menciptakan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan

Penghargaan : Mendapat piagam penghargaan dari Kepala Balai dan Struktur Bangunan Gedung

b. Dasar Pemberian Sanksi Pemberi Layanan

- 1) Kondisi : Pemberi layanan menerima komplain (baik dari segi administratif maupun segi teknis)
- Sanksi : Teguran lisan oleh Kepala Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung
- 2) Kondisi : Pemberi layanan menerima sesuatu (uang/barang/jasa) yang tergolong gratifikasi dari penerima layanan
- Sanksi : Pemberian hukuman berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait gratifikasi

c. Dasar Pemberian Penghargaan Penerima Layanan

- 1) Kondisi : Penerima layanan menerima produk layanan yang tidak sesuai standar
- Penghargaan : Penggantian produk layanan sesuai standar tanpa dipungut biaya
- 2) Kondisi : Penerima layanan menerima pelayanan secara lambat dari petugas
- Penghargaan : Pemberian Merchandise

d. Dasar Pemberian Sanksi Penerima Layanan

- 1) Kondisi : Penerima layanan memberikan sesuatu (uang/barang/jasa) kepada pemberi layanan yang tergolong gratifikasi
- Sanksi : Pemberian hukuman berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait gratifikasi
- 2) Kondisi : Penerima layanan memberikan informasi yang tidak sesuai
- Sanksi : Membuat surat pernyataan/berita acara klarifikasi kesesuaian

4. Identitas Petugas Pelayanan Publik

- a. Petugas pelayanan menggunakan pakaian Dinas sesuai aturan Kementerian PUPR dan mengenakan pin;
- Hari Senin, Selasa, dan Kamis : Atasan putih, bawahan biru dongker/gelap;
  - Hari Rabu : Atasan batik PUPR, bawahan biru dongker/gelap;
  - Hari Jumat : Atasan batik, bawahan biru dongker/gelap.
- b. Petugas keamanan mengenakan baju Pakaian Dinas Harian (PDH)

**G. Prosedur Pelayanan Terpadu**

Pelayanan terpadu merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang mencakup seluruh lingkup pelayanan di Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung. Prosedur pelayanan terpadu dapat dilihat pada SOP pelayanan, antara lain:



1. Prosedur Pelayanan Pengujian mengacu SOP 06 Layanan;
2. Prosedur Pelayanan Advlis Teknis mengacu SOP 06 Layanan;
3. Prosedur Pelayanan Bimbingan Teknis mengacu SOP 19 Bimbingan Teknis dan Supervisi.

Ditetapkan di : Bandung  
Pada Tanggal : 30 April 2021

Kepala Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung



**Fern Eka Putra, S.T., M.D.M.**  
NIP. 19811228 200502 1 001

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BAHAN DAN STRUKTUR BANGUNAN GEDUNG

NOMOR : 06/KPTS/Cb.35/2021

TENTANG : KEBIJAKAN DAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
BALAI BAHAN DAN STRUKTUR BANGUNAN GEDUNG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BAHAN DAN STRUKTUR BANGUNAN GEDUNG**

**A. Standar Pelayanan Publik Pelaksanaan Pengujian**

| No. | Komponen            | Uraian   |
|-----|---------------------|--|
| 1   | Dasar Hukum         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;</li> <li>3. 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;</li> <li>4. SNI ISO/IEC 17025:2017 - Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi</li> </ol>  |
| 2   | Persyaratan Layanan | <p><b>A. Ketentuan Teknis Pengujian</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyampaikan surat permohonan pengujian;</li> <li>2. Pengujian menggunakan Standar yang telah ditetapkan;</li> <li>3. Kegiatan layanan pengujian Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dikategorikan sebagai kegiatan kerja sama, sehingga output pengujian (LHU) diklaim sebagai data bersama;</li> <li>4. Kegiatan layanan pengujian PNBP yang dilakukan adalah yang berhubungan dengan aspek Bahan dan Struktur Bangunan Gedung;</li> <li>5. Data spesifikasi benda uji agar dikirimkan sebelum dilakukan pengujian, begitu juga apabila ada metode/konsep uji yang diinginkan;</li> <li>6. Benda uji dikirimkan dalam keadaan sudah siap uji paling lambat 1 (satu) minggu sebelum jadwal setting (bahan dan alat bantu uji disediakan pemohon);</li> <li>7. Pemohon pengujian wajib menginformasikan kepada pihak Laboratorium paling lambat 2 hari kerja sebelum pengiriman benda uji atau pembuangan benda uji;</li> <li>8. Apabila memang diperlukan persiapan benda uji yang melibatkan pemohon, maka pelaksana pekerjaan tersebut harus:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengikuti protokol kesehatan (Sesuai poin C.2);</li> <li>b. Untuk pekerjaan konstruksi maksimal 4 orang pelaksana;</li> <li>c. Setelah pekerjaan selesai, pelaksana segera meninggalkan Laboratorium</li> </ol> </li> <li>9. Mobilisasi dan demobilisasi benda uji dilakukan oleh pemohon dan maksimal waktu demobilisasi adalah 5 (lima) hari kerja setelah pengujian selesai dilakukan;</li> </ol> |

10. LHU akan dikirimkan setelah pemohon mengisi Survey Kepuasan Pelanggan dan demobilisasi dilaksanakan pemohon;
11. Apabila diperlukan koordinasi baik sebelum dan sesudah pengujian, dapat kami fasilitasi melalui media daring dan mohon untuk mengirimkan konfirmasi sebelumnya  
(Prosedur Diskusi Pra dan Pasca Pengujian terlampir);
12. Pemohon wajib mengisi lembar konfirmasi kesediaan pengujian dan mengirimkan data spesifikasi serta konfirmasi status wajib pajak paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak surat disampaikan. Apabila dalam waktu tersebut tidak ada konfirmasi, maka pengujian dianggap dibatalkan oleh pemohon;
13. Balai memfasilitasi penyaksian pengujian khusus untuk pengujian milik yang bersangkutan  
(Prosedur Penyaksian Pengujian terlampir);
14. Kegiatan layanan pengujian dilaksanakan pada hari dan jam kerja;
15. Kegiatan penerimaan benda uji kami layani hanya pada hari dan jam kerja (Senin – Jumat, Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB).

#### **B. Ketentuan Administrasi Pengujian**

1. Pemohon wajib mengisi lembar konfirmasi pengujian;
2. Pembayaran biaya uji dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum tanggal pengujian. Apabila tidak dilakukan pembayaran dalam waktu yang telah disepakati tersebut, maka pengujian dianggap dibatalkan oleh pemohon;
3. Kegiatan pengujian dapat dilakukan setelah adanya pembayaran ke Kas Negara dan kode billing akan diinformasikan apabila semua persyaratan tersebut di atas terpenuhi;
4. Apabila pembayaran telah dilakukan dan pemohon membatalkan pengujian, maka biaya yang sudah disetor ke Kas Negara tidak dapat dikembalikan;
5. Untuk pengujian yang telah dibatalkan sebelumnya dan apabila pemohon mengajukan permohonan kembali, maka untuk jadwal pengujian akan disesuaikan dengan antrian di Lab kami;

#### **C. Protokol Kesehatan**

1. Selama pandemi covid 19, pengujian tidak dapat disaksikan secara langsung oleh pemohon. Apabila diperlukan untuk disaksikan secara virtual, mohon untuk dapat menyampaikan permohonan tersebut via email [ditbipp.bbsba@pu.go.id](mailto:ditbipp.bbsba@pu.go.id) paling lambat 2 (dua) hari kerja sebelum pengujian agar dapat kami fasilitasi;
2. Setiap orang yang memasuki wilayah Direktorat Bina Teknik Permukiman dan Perumahan wajib menunjukkan bukti swab antigen yang masih berlaku (3 hari) dan mengikuti protokol kesehatan yaitu menggunakan masker, mencuci tangan, melakukan pengecekan suhu di Lobby, masuk ke desinfektan chamber, menerapkan social distancing, serta mengisi formulir yang telah disediakan.

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| 3 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan layanan laboratorium melalui surat yang ditujukan ke Direktur BTPP;</li> <li>2. Manajemen mendisposisi surat untuk ditindaklanjuti (Direktur BTPP, Kepala Balai, Subkoordinator Pengujian);</li> <li>3. Subkoordinator pengujian melakukan kaji ulang permintaan layanan laboratorium;</li> <li>4. Jika tidak dapat dikerjakan, manajemen membuat dan menyampaikan surat penolakan;</li> <li>5. Jika dapat dikerjakan, petugas layanan mengirimkan surat dengan lampiran formulir lembar konfirmasi layanan;</li> <li>6. Petugas layanan mengirimkan lembar konfirmasi layanan ke pemohon;</li> <li>7. Petugas layanan menerima lembar konfirmasi kepastian pengujian dan memeriksa jenis layanan dari pemohon;</li> <li>8. Bendahara menerbitkan kode billing dan invoice;</li> <li>9. Pemohon melakukan pembayaran langsung ke Kas Negara dan menyerahkan bukti transfer ke Petugas layanan;</li> <li>10. Petugas layanan melakukan pemeriksaan pembayaran, jika terbayar, menginformasikan pelaksanaan pengujian dan apabila tidak terbayar dalam tenggat waktu yang telah ditentukan, maka pengujian dianggap batal;</li> <li>11. Petugas layanan menginformasikan layanan dapat dilaksanakan, dan mengkoordinasikan penerimaan benda uji berikut kesiapannya sesuai SOP.09;</li> <li>12. Petugas laboratorium melakukan pengujian laboratorium sesuai dengan IK metode pengujian;</li> <li>13. Manajemen memonitor pelaksanaan layanan laboratorium. Jika ada ketidaksesuaian, laporkan ketidaksesuaian sesuai SOP Pelaporan Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif No SOP.13.</li> <li>14. Petugas laboratorium menyusun Laporan Hasil Uji sesuai SOP Pelaporan Hasil Uji Laboratorium No SOP.11;</li> <li>15. Petugas meminta pengisian survei kepuasan pelanggan sesuai SOP Pemantauan Kepuasan Pelanggan No SOP.16.</li> <li>16. Pemohon mengisi survei kepuasan pelanggan dan setelah itu petugas layanan mengirimkan LHU.</li> </ol> |
| 4 | Jadwal Pelayanan               | <p>Hari: Senin s.d. Jumat<br/> Jam: Pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB<br/> Istirahat: 11.30 s.d. 13.00 WIB (Jumat: 11.30 s.d. 13.30 WIB)</p>  |
| 5 | Jangka Waktu Penyelesaian      | <p>Kegiatan dihitung sejak tanggal uji terakhir s.d. LHU diterima pemohon:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laboratorium Bahan Bangunan <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Beton Mengeras (Laboratorium) <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kuat tekan : 10 Hari Kerja</li> <li>b. Kuat lentur 1 titik beban : 10 Hari Kerja</li> <li>c. Kuat lentur 2 titik beban : 10 Hari Kerja</li> <li>d. Kuat tarik belah : 10 Hari Kerja</li> <li>e. Modulus elastisitas statis : 13 Hari Kerja</li> <li>f. Permeabilitas : 10 Hari Kerja</li> </ol> </li> <li>B. Agregat Halus</li> </ol> </li> </ol>   |

|  |  |   |                 |
|--|--|---|-----------------|
|  |  | a. Analisis Saringan                                    | : 10 Hari Kerja |
|  |  | b. Berat jenis  | : 10 Hari Kerja |
|  |  | c. Bobot isi dan penyerapan                             | : 10 Hari Kerja |
|  |  | d. Kadar air  | : 10 Hari Kerja |
|  |  | e. Kadar lumpur   | : 10 Hari Kerja |
|  |  | f. Kandungan zat organik                                | : 10 Hari Kerja |
|  |  | C. Agregat Kasar  |                 |
|  |  | a. Analisis Saringan                                    | : 10 Hari Kerja |
|  |  | b. Berat jenis  | : 10 Hari Kerja |
|  |  | c. Bobot isi dan penyerapan                             | : 10 Hari Kerja |
|  |  | d. Kadar air  | : 10 Hari Kerja |
|  |  | e. Abrasi Los Angeles                                   | : 10 Hari Kerja |
|  |  | D. Bata Ringan  |                 |
|  |  | a. Bobot isi dan penyerapan                             | : 10 Hari Kerja |
|  |  | b. Susut pengeringan                                    | : 10 Hari Kerja |
|  |  | c. Kuat tekan   | : 10 Hari Kerja |
|  |  | E. Batako/Conblock                                      |                 |
|  |  | a. Tampak dan dimensi                                   | : 10 Hari Kerja |
|  |  | b. Penyerapan   | : 10 Hari Kerja |
|  |  | c. Kuat tekan   | : 10 Hari Kerja |
|  |  | F. Paving Block   |                 |
|  |  | a. Tampak dan dimensi                                   | : 10 Hari Kerja |
|  |  | b. Penyerapan   | : 10 Hari Kerja |
|  |  | c. Kuat tekan   | : 10 Hari Kerja |
|  |  | G. Baja Tulangan Beton/Baja Profil/Baja<br>Canai Dingin |                 |
|  |  | a. Kuat tarik   | : 10 Hari Kerja |
|  |  | H. Mortar   |                 |
|  |  | a. Flow dan retensi air                                 | : 10 Hari Kerja |
|  |  | b. Waktu pengikatan                                     | : 10 Hari Kerja |
|  |  | c. Susut pengeringan                                    | : 10 Hari Kerja |
|  |  | d. Kuat tekan   | : 10 Hari Kerja |
|  |  | e. Kuat lentur  | : 10 Hari Kerja |
|  |  | f. Kuat tarik   | : 10 Hari Kerja |
|  |  | g. Rekat tarik  | : 10 Hari Kerja |
|  |  | h. Waktu tunggu aplikasi ( <i>open time</i> )           | : 10 Hari Kerja |
|  |  | I. Kayu   |                 |
|  |  | a. Kuat tekan sejajar serat                             | : 13 Hari Kerja |
|  |  | b. Kuat tekan tegak lurus serat                         | : 13 Hari Kerja |
|  |  | c. Kuat lentur  | : 13 Hari Kerja |
|  |  | d. Kuat geser   | : 13 Hari Kerja |
|  |  | e. Kuat tarik   | : 13 Hari Kerja |
|  |  | J. Bala Merah   |                 |
|  |  | a. Sifat tampak dan dimensi                             | : 10 Hari Kerja |
|  |  | b. Kuat tekan   | : 10 Hari Kerja |
|  |  | K. Plastik Fiber  |                 |
|  |  | a. Kuat tekan   | : 13 Hari Kerja |
|  |  | b. Kuat tarik   | : 13 Hari Kerja |

|   |             |  |
|---|-------------|--|
|   |             | <p>c. Kuat lentur : 13 Hari Kerja</p> <p>2. Laboratorium Struktur Bangunan</p> <p>a. Uji Lentur Komponen : 14 Hari Kerja</p> <p>b. Uji Tekan Komponen : 14 Hari Kerja</p> <p>c. Uji Geser Komponen : 14 Hari Kerja</p> <p>d. Uji Lentur Pile : 14 Hari Kerja</p> <p>e. Uji Siklik Dinding 2D : 90 Hari Kerja</p> <p>f. Uji Siklik Dinding 3D : 150 Hari Kerja</p> <p>g. Uji Siklik JBK : 90 Hari Kerja</p> <p>h. Uji Siklik Kolom : 90 Hari Kerja</p> <p>i. Uji Siklik Balok : 21 Hari Kerja</p> <p>j. Uji Kuda-kuda Baja Ringan : 21 Hari Kerja</p> <p>k. Uji Scaffolding : 14 Hari Kerja</p> <p>l. Uji Panel : 21 Hari Kerja</p> <p>3. Pengujian di lapangan sesuai dengan jumlah titik dan lokasi uji. Adapun layanan pengujian di lapangan yaitu:</p> <p>a. <i>Core Drill</i>;</p> <p>b. <i>Hammer Test</i>;</p> <p>c. <i>Rebar Scanner</i>;</p> <p>d. <i>Ultrasonic Pulse Velocity</i>;</p> <p>e. <i>Corrosion Test</i>;</p> <p>f. <i>Loading Test</i>;</p> <p>g. Uji geser atau tarik di lapangan;</p> <p>h. Sewa Peralatan Laboratorium Struktur.</p> |
| 6 | Biaya/Tarif | <p>Mengacu pada PP 38 No. 2012 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kementerian Pekerjaan Umum dan atau peraturan yang berlaku lainnya.</p> <p>1. Laboratorium Bahan Bangunan (per benda uji)</p> <p>A. Beton Mengeras (Laboratorium)</p> <p>a. Kuat tekan : Rp. 80.000</p> <p>b. Kuat lentur 1 titik beban : Rp. 80.000</p> <p>c. Kuat lentur 2 titik beban : Rp. 80.000</p> <p>d. Kuat tarik belah : Rp. 80.000</p> <p>e. Modulus elastisitas statis : Rp. 100.000</p> <p>f. Permeabilitas : Rp. 125.000</p> <p>B. Agregat Halus</p> <p>a. Analisis Saringan : Rp. 75.000</p> <p>b. Berat jenis : Rp. 75.000</p> <p>c. Bobot isi dan penyerapan : Rp. 75.000</p> <p>d. Kadar air : Rp. 75.000</p> <p>e. Kadar lumpur : Rp. 75.000</p> <p>f. Kandungan zat organik : Rp. 75.000</p> <p>C. Agregat Kasar</p> <p>a. Analisis Saringan : Rp. 75.000</p> <p>b. Berat jenis : Rp. 75.000</p>  |

|  |    |  |       |             |
|--|----|--|-------|-------------|
|  |    | c. Bobot isi dan penyerapan                          | : Rp. | 75.000      |
|  |    | d. Kadar air   | : Rp. | 75.000      |
|  |    | e. Abrasi Los Angeles                                | : Rp. | 150.000     |
|  | D. | Bata Ringan  |       |             |
|  |    | a. Bobot isi dan penyerapan                          | : Rp. | 60.000      |
|  |    | b. Susut pengeringan                                 | : Rp. | 50.000      |
|  |    | c. Kuat tekan  | : Rp. | 50.000      |
|  | E. | Batako/Conblock                                      |       |             |
|  |    | a. Tampak dan dimensi                                | : Rp. | 60.000      |
|  |    | b. Penyerapan  | : Rp. | 60.000      |
|  |    | c. Kuat tekan  | : Rp. | 60.000      |
|  | F. | Paving Block   |       |             |
|  |    | a. Tampak dan dimensi                                | : Rp. | 50.000      |
|  |    | b. Penyerapan  | : Rp. | 60.000      |
|  |    | c. Kuat tekan  | : Rp. | 50.000      |
|  | G. | Baja Tulangan Beton/Baja Profil/Baja<br>Canai Dingin |       |             |
|  |    | a. Kuat tarik  | : Rp. | 50.000      |
|  | H. | Mortar   |       |             |
|  |    | a. Flow dan retensi air                              | : Rp. | 65.000      |
|  |    | b. Waktu pengikatan                                  | : Rp. | 110.000     |
|  |    | c. Susut pengeringan                                 | : Rp. | 50.000      |
|  |    | d. Kuat tekan  | : Rp. | 50.000      |
|  |    | e. Kuat lentur                                       | : Rp. | 50.000      |
|  |    | f. Kuat tarik  | : Rp. | 50.000      |
|  |    | g. Rekat tarik                                       | : Rp. | 50.000      |
|  |    | h. Waktu tunggu aplikasi ( <i>open time</i> )        | : Rp. | 50.000      |
|  | I. | Kayu   |       |             |
|  |    | a. Kuat tekan sejajar serat                          | : Rp. | 50.000      |
|  |    | b. Kuat tekan tegak lurus serat                      | : Rp. | 50.000      |
|  |    | c. Kuat lentur                                       | : Rp. | 50.000      |
|  |    | d. Kuat geser  | : Rp. | 50.000      |
|  |    | e. Kuat tarik  | : Rp. | 50.000      |
|  | J. | Bata Merah   |       |             |
|  |    | a. Sifat tampak dan dimensi                          | : Rp. | 50.000      |
|  |    | b. Kuat tekan  | : Rp. | 50.000      |
|  | K. | Plastik Fiber  |       |             |
|  |    | a. Kuat tekan  | :     | Kontraktual |
|  |    | b. Kuat tarik  | :     | Kontraktual |
|  |    | c. Kuat lentur                                       | :     | Kontraktual |
|  | 2. | Laboratorium Struktur Bangunan                       |       |             |
|  |    | a. Uji Lentur Komponen                               | :     | Kontraktual |
|  |    | b. Uji Tekan Komponen                                | :     | Kontraktual |
|  |    | c. Uji Geser Komponen                                | :     | Kontraktual |
|  |    | d. Uji Lentur Pile                                   | :     | Kontraktual |
|  |    | e. Uji Siklik Dinding 2D                             | :     | Kontraktual |
|  |    | f. Uji Siklik Dinding 3D                             | :     | Kontraktual |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>g. Uji Siklik JBK : Kontraktual</li> <li>h. Uji Siklik Kolom : Kontraktual</li> <li>i. Uji Siklik Balok : Kontraktual</li> <li>j. Uji Kuda-kuda Baja Ringan : Kontraktual</li> <li>k. Uji Scaffolding : Kontraktual</li> <li>l. Uji Panel : Kontraktual</li> </ul> <p>3. Tarif pengujian di lapangan terdiri dari tarif uji atau sewa alat dan biaya akomodasi. Biaya pengujian di lapangan dengan sistem kontraktual menyesuaikan jumlah titik dan lokasi uji.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Core Drill</i> (per titik) : Rp. 400.000</li> <li>b. <i>Hammer Test</i> (per titik) : Rp. 80.000</li> <li>c. <i>Rebar Scanner</i> (per titik) : Rp. 150.000</li> <li>d. <i>Ultrasonic Pulse Velocity</i> (per titik) : Rp. 100.000</li> <li>e. <i>Corrosion Test</i> (per titik) : Rp. 80.000</li> <li>f. <i>Loading Test</i> : Kontraktual</li> <li>g. Uji geser atau tarik di lapangan : Kontraktual</li> <li>h. Sewa Peralatan Laboratorium Struktur : Kontraktual</li> </ul> |
| 7  | Produk Pelayanan                         | Laporan Hasil Uji (LHU) dalam Bahasa Indonesia bentuk <i>e-Report</i> (Prosedur LHU terlampir)   |
| 8  | Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan;</li> <li>2. Ruang Laboratorium;</li> <li>3. Ruang Rapat/Seminar;</li> <li>4. Tempat Ibadah (Mushola atau Masjid);</li> <li>5. Toilet;</li> <li>6. Area Parkir;</li> <li>7. Ruang Laktasi;</li> <li>8. Area Bermain Anak;</li> <li>9. Akses kemudahan bagi disabilitas;</li> <li>10. Ruang Tunggu Tamu;</li> <li>11. Fotocopy dan Printer;</li> <li>12. Fasilitas peralatan K3;</li> <li>13. Fasilitas kesehatan P3K;</li> <li>14. Fasilitas diskusi Pra dan Pasca Pengujian.</li> </ol>   |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui prosedur kerja laboratorium sesuai dengan ISO 17025: 2017;</li> <li>2. Mampu dan memahami tata cara pengujian bidang bahan dan struktur bangunan gedung;</li> </ol>   |
| 10 | Pengawasan Internal                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung;</li> <li>2. Kasubbag. Tata Usaha dan Umum;</li> <li>3. Sub Koordinator Pelaksana Tugas Pengujian;</li> <li>4. Koordinator Tim Penguatan Pengawasan.</li> </ol>  |
| 11 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Isian formulir/kotak pengaduan yang tersedia di BBSBG;</li> <li>2. Email: ditbtp.bbsbg@pu.go.id;</li> <li>3. Website: www.lapor.go.id;</li> <li>4. WA: 081313968585</li> </ol>   |



|    |  |   |
|----|--|---|
| 12 | Jumlah Pelaksana                           | Pelaksana layanan sejumlah 35 orang yang terdiri dari Jabatan Fungsional Tertentu, Teknisi, Petugas Layanan, Petugas Penerima Benda Uji.                |
| 13 | Jaminan Pelayanan                          | 1. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan;<br>2. Kualitas dan keakuratan produk/hasil layanan;  |
| 14 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan selama proses pelayanan;<br>2. Menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan produk/hasil pelayanan; |
| 15 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kepuasan pelanggan   |

#### B. Standar Pelayanan Publik Pelaksanaan Advis Teknis

| No. | Komponen                       | Uraian  |
|-----|--------------------------------|---|
| 1   | Dasar Hukum                    | 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;<br>3. 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;  |
| 2   | Persyaratan Layanan            | 1. Memiliki permasalahan terkait keandalan struktur bangunan gedung baik pascabencana ataupun pascakonstruksi;<br>2. Bangunan Gedung milik Instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah.  |
| 3   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon mengajukan permohonan advis teknis melalui surat yang ditujukan ke Direktur BTPP;<br>2. Manajemen mendisposisi surat untuk ditindaklanjuti (Direktur BTPP, Kepala Balai, Subkoordinator Pengujian, Tim Advis Teknis);<br>3. Subdit KBG melakukan kaji ulang permohonan dengan verifikasi dokumen permohonan dan arahan kebijakan;<br>4. Jika tidak dapat dikerjakan, membuat dan menyampaikan surat penolakan kepada pemohon;<br>5. Jika dapat dikerjakan, melakukan koordinasi dengan para pihak terkait untuk pelaksanaan pekerjaan (Subdit KBG dan Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung);<br>6. Menunjuk personil untuk melaksanakan kegiatan advis teknis (Subdit KBG dan Balai Bahan dan Struktur Bangunan);<br>7. Tim advis teknis merencanakan kegiatan advis teknis untuk menentukan detail metode pelaksanaan advis teknis;<br>8. Tim advis teknis melaksanakan kegiatan advis teknis sesuai metode yang telah direncanakan. Koordinasikan dengan Balai terkait jika membutuhkan pengujian laboratorium/pengujian lapangan;<br>9. Subdit KBG memonitor pelaksanaan layanan advis teknis. Jika ada ketidaksesuaian, laporkan ketidaksesuaian sesuai SOP Pelaporan Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif No SOP.13; |

|    |                                      |  |
|----|--------------------------------------|--|
|    |                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>10. Tim advis teknis dan manajemen merumuskan rekomendasi teknis sesuai hasil kajian;</li> <li>11. Subdit KBG menyerahkan rekomendasi teknis dan meminta pengisian survei kepuasan pelanggan sesuai SOP Pemantauan Kepuasan Pelanggan No SOP.16;</li> <li>12. Pemohon mengisi survei kepuasan pelanggan dan menerima rekomendasi teknis.</li> </ol>   |
| 4  | Jadwal Pelayanan                     | <p>Hari: Senin s.d. Jumat<br/> Jam: Pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB<br/> Istirahat: 11.30 s.d. 13.00 WIB (Jumat: 11.30 s.d. 13.30 WIB)</p>  |
| 5  | Jangka Waktu Penyelesaian            | <p>Durasi layanan advis teknis yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Advis teknis dengan mekanisme diskusi (<i>home doctor</i>) baik secara langsung tatap muka atau daring memerlukan durasi 3 hari kerja setelah waktu diskusi;</li> <li>2. Advis teknis pemeriksaan lapangan tanpa pengujian (<i>visual</i>) memerlukan durasi 5 hari kerja setelah waktu pemeriksaan lapangan;</li> <li>3. Advis teknis pemeriksaan lapangan dengan pengujian sederhana memerlukan durasi 10 hari kerja setelah waktu pemeriksaan lapangan;</li> <li>4. Advis teknis pemeriksaan lapangan dengan pengujian tidak sederhana memerlukan durasi 15 hari kerja setelah waktu pemeriksaan lapangan;</li> <li>5. Advis teknis pemeriksaan cepat bangunan pasca bencana gempa bumi memerlukan durasi 5 hari kerja setelah waktu pemeriksaan lapangan.</li> </ol> |
| 6  | Biaya/Tarif                          | Gratis   |
| 7  | Produk Pelayanan                     | Rekomendasi teknis   |
| 8  | Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan;</li> <li>2. Ruang Laboratorium;</li> <li>3. Ruang Rapat/Seminar;</li> <li>4. Tempat Ibadah (Mushola atau Masjid);</li> <li>5. Toilet;</li> <li>6. Area Parkir;</li> <li>7. Ruang Laktasi;</li> <li>8. Area Bermain Anak;</li> <li>9. Akses kemudahan bagi disabilitas;</li> <li>10. Ruang Tunggu Tamu;</li> <li>11. Fotocopy dan Printer;</li> <li>12. Fasilitas peralatan K3;</li> <li>13. Fasilitas kesehatan P3K;</li> </ol>   |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu dan memahami tata cara pemeriksaan dan pengujian lapangan bidang bahan dan struktur bangunan gedung;</li> <li>2. Memahami persyaratan teknis keandalan struktur bangunan gedung pascakonstruksi dan pascabencana.</li> </ol>   |
| 10 | Pengawasan Internal                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung;</li> <li>2. Kasubbag. Tata Usaha dan Umum;</li> <li>3. Sub Koordinator Pelaksana Tugas Pengujian;</li> <li>4. Ketua Tim Advis Teknis;</li> <li>5. Koordinator Tim Penguatan Pengawasan.</li> </ol>  |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 11 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Isian formulir/kotak pengaduan yang tersedia di BBSBG;</li> <li>2. Email: ditbtp.bbsbg@pu.go.id;</li> <li>3. Website: www.lapor.go.id;</li> <li>4. WA: 081313968585</li> </ol> |
| 12 | Jumlah Pelaksana                           | Pelaksana layanan terdiri dari 13 Jabatan Fungsional, 11 Teknisi, dan 2 Petugas Layanan  |
| 13 | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan;</li> <li>2. Kualitas dan keakuratan produk/hasil layanan;</li> </ol>   |
| 14 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan selama proses pelayanan;</li> <li>2. Menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan produk/hasil pelayanan;</li> </ol>          |
| 15 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kepuasan pelanggan  |

### C. Standar Pelayanan Publik Pelaksanaan Bimbingan Teknis

| No. | Komponen                       | Uraian  |
|-----|--------------------------------|---|
| 1   | Dasar Hukum                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2020 tentang Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;</li> <li>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;</li> </ol> |
| 2   | Persyaratan Layanan            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bimbingan Teknis hanya terbatas untuk pelayanan internal bagi Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Cipta Karya,</li> <li>2. Topik/materi bimbingan teknis disesuaikan dengan prioritas kebutuhan para pelaksana teknis di lapangan.</li> </ol>  |
| 3   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bimbingan teknis dilakukan melalui luring dan/atau daring, disesuaikan dengan perkembangan situasi pandemi.</li> <li>2. Untuk memetakan prioritas kebutuhan materi/topik bimbingan teknis, dilakukan survey para bimbingan teknis,</li> <li>3. Penyusunan jadwal penyelenggaraan bimbingan teknis,</li> <li>4. Distribusi informasi/undangan acara bimbingan teknis,</li> <li>5. Konfirmasi keikutsertaan bimbingan teknis dari para undangan</li> <li>6. Penyelenggaraan bimbingan teknis</li> <li>7. Evaluasi Penyelenggaraan bimbingan teknis</li> <li>8. Penyusunan Laporan Penyelenggaraan bimbingan teknis</li> </ol>   |
| 4   | Jadwal Pelayanan               | <p>Hari: Senin s.d. Jumat</p> <p>Jam: Pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB</p> <p>Istirahat: 11.30 s.d. 13.00 WIB (Jumat: 11.30 s.d. 13.30 WIB)</p>   |
| 5   | Jangka Waktu                   | Frekuensi penyelenggaraan bimbingan teknis dilakukan 1 (satu) bulan   |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | Penyelesaian                               | sekali, dengan jumlah series sesuai dengan prioritas kebutuhan (berdasarkan hasil survey pra bimbingan teknis)  |
| 6  | Biaya/Tarif                                | Gratis  |
| 7  | Produk Pelayanan                           | 1. Acara Bimbingan Teknis<br>2. Laporan Penyelenggaraan Bimbingan Teknis  |
| 8  | Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas       | 1. Ruang Pelayanan;<br>2. Ruang Laboratorium;<br>3. Ruang Rapat/Seminar;<br>4. Pertemuan <i>online</i> melalui <i>Zoom meeting</i><br>5. Tempat Ibadah (Mushola atau Masjid);<br>6. Toilet;<br>7. Area Parkir;<br>8. Ruang Laktasi;<br>9. Area Bermain Anak;<br>10. Akses kemudahan bagi disabilitas;<br>11. Ruang Tunggu Tamu;<br>12. Fotocopy dan Printer;<br>13. Fasilitas peralatan K3;<br>14. Fasilitas kesehatan P3K; |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Komunikatif<br>2. Mampu mengelola penyelenggaraan acara bimbingan teknis<br>3. Mampu mengelola kegiatan bimbingan teknis, dari tahap persiapan hingga tahap pelaporan  |
| 10 | Pengawasan Internal                        | 1. Kepala Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung;<br>2. Sub Koordinator Pelaksana Tugas Pengujian;<br>3. Ketua Tim Pelaksana Bimbingan Teknis   |
| 11 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan   | 1. Isian formulir/kotak pengaduan yang tersedia di BBSBG;<br>2. Email: <a href="mailto:dibtpp.bbsbg@pu.go.id">dibtpp.bbsbg@pu.go.id</a> ;<br>3. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ;<br>4. WA: 081313968585  |
| 12 | Jumlah Pelaksana                           | 5 orang.  |
| 13 | Jaminan Pelayanan                          | 1. Terselenggarakannya Bimbingan Teknis sesuai jadwal dan tepat waktu.<br>2. Materi sesuai prioritas kebutuhan, berdasarkan hasil survey pra Bimbingan Teknis   |
| 14 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Tersedianya keamanan lingkungan dalam penyelenggaraan Bimbingan Teknis.<br>2. Tersedianya fasilitas keamanan dan keselamatan kerja di Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung   |
| 15 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi terhadap penyelenggaraan Bimbingan Teknis: Kecukupan materi, penyampaian teori, serta pendampingan/demo praktek.<br>2. Evaluasi terhadap tanggapan peserta atas penyelenggaraan Bimbingan Teknis  |