

MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) meliputi Pelayanan Pengujian Laboratorium, Pelayanan Advis Teknis, Pelayanan Informasi dan Diseminasi (Bimbingan Teknis, Kerja Praktek Mahasiswa) yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”

Buleleng, 8 November 2022

Kepala Balai Teknik Pantai

Adi Prasetyo, S.T., M.Eng., Ph.D

NIP. 197904292005021001





STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN TERPADU

No Dokumen : SOP/PT/22

Rev. 00

2022

**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR
BALAI TEKNIK PANTAI**

Jl. Gilimanuk – Singaraja KM 122 Gerokgak, Bali

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN TERPADU

1. Ruang Lingkup dan Tujuan

- 1.1. Ruang lingkup Standar Operasional Prosedur ini adalah pelayanan terpadu satu pintu untuk jenis layanan di Balai Teknik Pantai yaitu layanan pengujian laboratorium, layanan advis teknis dan layanan informasi data dan diseminasi (bimbingan teknis, kerja praktek mahasiswa)
- 1.2. Standar Operasional Prosedur ini disusun untuk acuan melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu yang berbasis teknologi imformatika di lingkungan Balai Teknik Pantai.

2. Ringkasan

Proses pelayanan terpadu satu pintu ini harus mengikuti prosedur dan peraturan yang terkait untuk memberikan layanan publik di Balai Teknik Pantai yang optimal dimulai dari tahap permohonan sampai dengan penyerahan laporan kepada pelanggan melalui website untuk mewujudkan layanan yang cepat, mudah dan murah.

3. Istilah dan Definisi

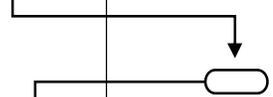
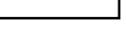
- 3.1. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan badan usaha milik negara/daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3.2. Pelayanan prima yaitu melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan sehingga pelanggan menjadi merasa puas.
- 3.3. Sistem pelayanan terpadu satu pintu merupakan informasi terkait sistem pelayanan Balai Teknik Pantai yang terintegrasi dalam satu kesatuan proses.
- 3.4. Layanan pengujian Laboratorium adalah layanan yang diberikan oleh laboratorium berupa layanan pengujian.
- 3.5. Layanan Advis Teknis adalah layanan pemberian saran teknis untuk mengatasi masalah-masalah teknik terkait daya rusak air khususnya bidang pantai. Advis teknis bisa berupa inspeksi, pendampingan teknis dan pemenuhan terhadap permintaan tenaga ahli/narasumber. Inspeksi adalah layanan untuk melakukan pemeriksaan suatu desain produk, produk, jasa, proses atau sistem dan penentuan kesesuaiannya terhadap persyaratan tertentu atau persyaratan umum berdasarkan pembuktian secara profesional.
- 3.6. Layanan Informasi Data dan Diseminasi (Bimbingan Teknis, Kerja Praktek Mahasiswa) adalah layanan terkait penyediaan informasi dan data dibidang pantai sesuai dengan tugas dan fungsi Balai Teknik Pantai, penyebaran ilmu bidang pantai, bimbingan teknis bidang pantai serta penerimaan mahasiswa magang.



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR
BALAI TEKNIK PANTAI

	NOMOR DOKUMEN	SOP/PT/22
	NOMOR REVISI	00
	TANGGAL BERLAKU	5 Agustus 2022
	DISAHKAN OLEH	Kepala Balai Teknik Pantai,  Adi Prasetyo, S.T., M.Eng., Ph.D NIP. 197904292005021001.
	NAMA SOP	LAYANAN
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang No.17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air2. Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi.3. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan;6. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.7. Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum Nomor 04/SE/M/2019 tentang Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Direktorat Jenderal Sumber Daya Air.	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki pemahaman SNI ISO/IEC 17025:2017.2. Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan layanan, metode pengujian.3. Memiliki kemampuan analisis data hidro-oseanografi dan perencanaan bangunan pantai.4. Mampu mengoperasikan sistem layanan terpadu melalui website5. Mempunyai komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan para pihak terkait.	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
<ol style="list-style-type: none">1. Panduan Mutu SIM2 No PM.01 – Bab 7.1. Kaji ulang permintaan, tender dan kontrak.2. SOP Pengadaan Barang dan Jasa Eksternal - SOP.053. SOP layanan – SOP.064. SOP Laporan Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif - SOP.12	<ol style="list-style-type: none">1. Formulir kaji ulang permintaan layanan2. Komputer3. Printer4. Alat Tulis Kantor	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDAFTARAN	
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan benar, dapat menimbulkan terjadinya ketidaksesuaian pekerjaan.	Semua dokumen output, baik <i>softcopy</i> ataupun <i>hardcopy</i> , disimpan sebagai arsip rekaman.	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN TERPADU SATU PINTU

No	Kegiatan	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET
		Pelanggan	Website	Petugas Layanan	Kelengkapan	Waktu (HK)	Output	
1.	Pelanggan melakukan permohonan melalui menu pelayanan pada website Balai Teknik Pantai yaitu http://https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/					1	Hasil Kaji Ulang Permintaan Layanan	
2.	Pelanggan memilih jenis layanan yang diinginkan (proses permohonan sesuai dengan SOP.06 layanan dan standar layanan Balai Teknik Pantai pada lampiran I dan II)				Surat permohonan	Seuai SOP 06 dan standar layanan	Laporan hasil layanan	
3.	Pemberian kompensasi jika layanan tidak memenuhi standar layanan Balai Teknik Pantai				Jadwal proses layanan	1	Kompensasi untuk pelanggan (Jika layanan tidak sesuai standar)	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran I SOP.06 Layanan Balai Teknik Pantai
2. Lampiran II Standar Pelayanan Pengujian Laboratorium di Balai Teknik Pantai
3. Lampiran III Formulir permintaan pengujian laboratorium

LAMPIRAN I

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN PENGUJIAN LABORATORIUM									
No	Kegiatan	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		Pelanggan	Petugas Layanan	Kepala Laboratorium	Teknisi	Kelengkapan	Waktu (HK)	Output	
1.	Mengajukan surat permohonan pengujian laboratorium secara tertulis ditujukan ke alamat : Jl. Gilimanuk-Singaraja KM 122, Desa Musi, Kecamatan Gerokgak, Buleleng, Bali atau secara online melalui website Balai Teknik Pantai yaitu, http://https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ atau melalui email balaipantai@pu.go.id serta via. WhatsApp (Wa) di No. 0851 8689 8689					Surat permintaan layanan; Formulir Permintaan Layanan No F.06-01	1	Layanan Uji Model Fisik	
2.	Melakukan kaji ulang permintaan layanan pengujian.					Permintaan Layanan	5	Hasil Kaji Ulang Permintaan Layanan	
3.	Jika tidak sesuai, menginformasikan ke pelanggan penolakan permintaan layanan.					Hasil Kaji Ulang Permintaan Layanan	1	Surat penolakan layanan	
4.	Jika sesuai, mengirimkan lembar konfirmasi persetujuan pengujian sebagai bentuk informasi persetujuan permintaan layanan. Catatan: 1. Jika ada pekerjaan yang di subkontrakkan, informasikan kepada pelanggan alasan subkontrak pekerjaan dan mintakan persetujuan pelanggan. 2. informasikan kepada pelanggan apabila metode yang dipilih oleh pelanggan tidak tepat atau kadaluwarsa. 3. Informasi durasi waktu pelaksanaan pengujian							Isian Lembar Konfirmasi Persetujuan Pengujian	
5.	Melaksanakan layanan pengujian sesuai dengan metode pengujian.					Hasil Kaji Ulang Permintaan Layanan	Lihat Lamp. II	Dokumentasi pengujian	
6.	Memonitor pelaksanaan layanan pengujian untuk memastikan kesesuaian layanan dengan permintaan layanan. Jika ada ketidaksesuaian, laporkan ketidaksesuaian sesuai SOP Pekerjaan Tidak Sesuai No SOP.12					Formulir Laporan Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif	1	Hasil monitoring dan kaji ulang kesesuaian layanan.	
7.	Menyerahkan Laporan Hasil Uji dan meminta pengisian survei kepuasan pelanggan secara online					Seluruh dokumen output	1	Arsip dan hasil survei kepuasan	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN ADVIS TEKNIS										
No	Kegiatan	PELAKSANA					MUTU BAKU			KET
		Pelanggan	Petugas Layanan	Kepala Balai	Subkor Layanan	Tim Advisi	Kelengkapan	Waktu (HK)	Output	
1.	Mengajukan surat permohonan advis teknis secara tertulis ditujukan ke alamat : Jl. Gilimanuk-Singaraja KM 122, Desa Musi, Kecamatan Gerokgak, Buleleng, Bali atau secara online melalui website Balai Teknik Pantai yaitu, http://https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ atau melalui email balaipantai@pu.go.id serta via. WhatsApp (Wa) di No. 0851 8689 8689						Surat permohonan layanan	1	Surat permohonan	
2.	Mendisposisi surat permohonan untuk ditindaklanjuti Subkoor Layanan Teknis						Surat permohonan layanan	2	Disposisi Kepala Balai	
3.	Melakukan kaji ulang permohonan dengan verifikasi dokumen permohonan dan arahan kebijakan.						Dokumen teknis pelanggan	1	Hasil Kaji Ulang	
4.	Melakukan koordinasi dengan pelanggan untuk program pelaksanaan detail advis teknis.						Dokumentasi teknis dan informasi detail	1-5	Notulen Rapat koordinasi	
5.	Menunjuk personil untuk melaksanakan kegiatan advis teknis.						Disposisi	1	Surat Tugas	
6.	Merencanakan kegiatan advis teknis untuk menentukan detail metode pelaksanaan advis teknis.						Surat Tugas	1	Rencana kerja	
7.	Melaksanakan kegiatan advis teknis: (L) jika membutuhkan pengujian, ikuti SOP dan standar Layanan laboratorium (S) lakukan kunjungan lapangan/desk study sesuai rencana kerja.						Rencana kerja	Lihat Lamp. III	Data Teknis dan dokumentasi Lapangan	
8.	Memonitor pelaksanaan layanan advis teknis									
9.	Merumuskan saran teknis sesuai hasil kajian.						Data Teknis dan dokumentasi Lapangan		Laporan Advis Teknis	
10.	Menyerahkan laporan advis teknis						Laporan Advis Teknis	1	Arsip	
11.	Mengisi survei kepuasan pelanggan.						Formulir survei kepuasan secara online	1	Hasil survei kepuasan	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN INFORMASI DATA DAN DISEMINASI (BIMBINGAN TEKNIS, KERJA PRAKTEK MAHASISWA)											
NO.	ALUR	Pelanggan	PELAKSANA					MUTU BAKU			
			Petugas Layanan	Kepala Balai	Kasubag TU	Subkor Pengembangan Penerapan	Pemangku Data	Kelengkapan	Waktu (HK)	Output	
1	Mengajukan surat permohonan advis teknis secara tertulis ditujukan ke alamat : Jl. Gilimanuk-Singaraja KM 122, Desa Musi, Kecamatan Gerokgak, Buleleng, Bali atau secara online melalui website Balai Teknik Pantai yaitu, http://https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ atau melalui email balaipantai@pu.go.id serta via. WhatsApp (Wa) di No. 0851 8689 8689								Surat permohonan layanan	1	Layanan Data
2	Menerima, mencatat dan menyampaikan informasi permohonan layanan informasi data bidang pantai dan permohonan magang kepada Kepala Balai Teknik Pantai.								Surat Permohonan Layanan	1	
3	Kepala balai mendisposisikan surat permohonan kepada Kasubag TU								Disposisi Kepala Balai	1	Surat Disposisi
	Kasubag TU mengkoordinasikan permohonan ke Subkoor Pengembangan Penerapan										
4	Ketua tim kegiatan memverifikasi Ketersediaan Data atau kuota magang yang dilaporkan ke Subkoor Pengembangan Penerapan Hasil Verifikasi : - Data Tersedia (Y) = diteruskan proses pemberian data. - Data Tidak Tersedia (N) = dikembalikan ke pelanggan.								Surat Permohonan data	Lihat Lampiran IV	Pengecekan ketersediaan data
5	Pemangku data mempersiapkan data yang dibutuhkan oleh pelanggan dan menyerahkan kepada petugas layanan.								Kelengkapan data/dokumen yang diminta	1	Data/dokumen yang diminta
6	Penyerahan Data yang diminta kepada pelanggan dan meminta pengisian formulir survei kepuasan secara online								Data dan formulir digital kepuasan pelanggan	1	hasil survei kepuasan

LAMPIRAN II

STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN LABORATORIUM DI BALAI TEKNIK PANTAI

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air 2. Peraturan Menteri Keuangan No 126 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak Pada Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 Tentang Organisasi Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. 5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan perumahan rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis di Kementerian Pekerjaan umum dan Perumahan Rakyat 6. SNI ISO/IEC 17025:2017 - Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi – Klausul 7.1 Kaji Ulang Permintaan, Tender dan Kontrak.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat : Jl. Gilimanuk-Singaraja KM 122, Desa Musi, Kecamatan Gerokgak, Buleleng, Bali atau secara online melalui website Balai Teknik Pantai yaitu, http://https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ atau melalui email balaipantai@pu.go.id, serta via. WhatsApp (Wa) di No. No. 0851 8689 8689, atau hadir langsung ke Ruang Layanan Terpadu Balai Teknik Pantai 2. Pelanggan mengirimkan dokumen teknis yang akan diuji sebagai acuan pelaksana. 3. Pelanggan internal Kementerian PUPR mengajukan permohonan layanan maksimal di bulan Agustus untuk diusulkan pada DIPA Balai Teknik Pantai dan dilaksanakan di tahun berikutnya (N+1).
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengacu pada Standar Operasional Prosedur Layanan No. Dokumen SOP Layanan
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan laboratorium disesuaikan dengan jumlah lingkup pekerjaan yang di sampaikan pelanggan.</p> <p>Jangka waktu penyelesaian layanan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengujian 2 Dimensi (18 hari kerja per skenario pengujian) : penyiapan alat dan bahan pengujian (5 hari kerja), set up model fisik (5 hari kerja per skenario), pelaksanaan pengujian (3 hari kerja per skenario), analisis dan pelaporan (5 hari kerja) 2. Pengujian 3 Dimensi (45 hari kerja per skenario pengujian) : penyiapan alat dan bahan pengujian (10 hari kerja), set up model fisik (15 hari kerja per skenario), pelaksanaan pengujian (5 hari kerja per skenario), analisis dan pelaporan (15 hari kerja) <p>Catatan: jangka waktu penyelesaian disesuaikan dengan tingkat kerumitan permodelan</p>

5	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan Internal kementerian PUPR biaya sepenuhnya di bebaskan kepada DIPA Balai Teknik Pantai menyesuaikan ketersediaan anggaran 2. Pelanggan eksternal diluar kementerian PUPR biaya mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan No 126 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak Pada Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
6	Produk pelayanan	<p>Layanan uji model fisik bangunan pantai :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Debit limpasan bangunan pantai 2. Erosi dan sedimentasi 3. Transformasi gelombang 4. Tinggi rayapan gelombang 5. Stabilitas bangunan pantai
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Laboratorium Balai Teknik Pantai
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pemahaman SNI ISO/IEC 17025:2017. 2. Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan layanan, metode pengujian. 3. Mempunyai komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan para pihak terkait.
9	Pengawasan Internal	Pelaksanaan pekerjaan di bawah pengawasan Kepala Laboratorium dan dimonitoring melalui papan jadwal pelaksanaan pekerjaan, pengecekan laporan hasil uji oleh Subkoor Pengembangan Penerapan, dan disetujui oleh Kepala Balai Teknik Pantai
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. WA Center: 0851 8689 8689, Instagram: pupr_sda_balaitekpantai , email : balaipantai@pu.go.id, website : https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ 2. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dan menyebabkan kerugian maka akan diberikan kompensasi sesuai dengan aturan yang berlaku.
11	Jumlah Pelaksana	1-2 orang Engineer dan 2-4 orang Teknisi
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan permohonan informasi publik mengacu pada SOP Layanan Pengujian Laboratorium Balai Teknik Pantai dan sesuai dengan ISO 17025:2017.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan pelayanan uji model fisik di laboratorium 2. Tersedianya peralatan keselamatan dan Kesehatan kerja di Balai Teknik Pantai
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berkala melalui pemantauan kinerja petugas layanan 2. Penilaian kinerja melalui e-kinerja 3. Evaluasi Kepuasan Pelanggan

STANDAR PELAYANAN ADVIS TEKNIS DI BALAI TEKNIK PANTAI

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana. 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan perumahan rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis di Kementerian Pekerjaan umum dan Perumahan Rakyat
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat : Jl. Gilimanuk-Singaraja KM 122, Desa Musi, Kecamatan Gerokgak, Buleleng, Bali atau secara online melalui website Balai Teknik Pantai yaitu, http://https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ atau melalui email balaipantai@pu.go.id serta via. WhatsApp (Wa) di No. 0851 8689 8689 atau hadir langsung ke Ruang Layanan Terpadu Balai Teknik Pantai 2. Permintaan Advis sesuai dengan tugas dan fungsi Balai Teknik Pantai 3. Mendukung tercapainya program dan sasaran Direktorat Jendral Sumber Daya air 4. Ketersediaan informasi awal lokasi yang akan dikaji.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengacu pada Standar Operasional Prosedur Layanan No. Dokumen SOP Layanan
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian tergantung dari bentuk advis teknis yang diberikan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reviu desain (5 hari kerja) dengan syarat pelanggan sudah mempunyai data primer dan desain 2. Identifikasi lapangan (10 hari kerja) dengan syarat lokasi sesuai yang sudah ditentukan (tidak ada penambahan lokasi) 3. Pengukuran dan pengumpulan data primer (30 hari kerja) dengan syarat area kajian sudah ditentukan dan tidak ada penambahan area kajian <p>Catatan : waktu penyelesaian tergantung dari area kajian, tingkat kesulitan di lapangan dan banyaknya data pengukuran yang harus di analisis</p>
5	Biaya/tarif	Biaya dibebankan pada DIPA Satuan Kerja Balai Teknik Pantai/APBN
6	Produk pelayanan	Laporan Advis Teknis
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laboratorium Balai Teknik Pantai. 2. Peralatan pendukung survei lapangan. 3. Komputer/PC untuk analisis data
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pemahaman terkait rekayasa bidang pantai. 2. Memiliki kemampuan analisis data hidro-oseanografi. 3. Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan layanan, metode pelaksanaan. 4. Mempunyai komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan para pihak terkait.
9	Pengawasan Internal	Pelaksanaan pekerjaan di bawah pengawasan Ketua Tim Advis Teknis dan dimonitoring melalui papan jadwal pelaksanaan pekerjaan, pengecekan laporan oleh Subkor Layanan Teknis, dan disetujui oleh Kepala Balai Teknik Pantai

10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. WA Center: 0851 8689 8689, Instagram: pupr_sda_balaitekpantai , email : balaipantai@pu.go.id, website : https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ 2. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dan menyebabkan kerugian maka akan diberikan kompensasi sesuai dengan aturan yang berlaku.
11	Jumlah Pelaksana	2 orang Engineer dan 3 orang Pelaksana Lapangan
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan permohonan advis teknis mengacu pada SOP Layanan Advis Teknis Balai Teknik Pantai
13	Jaminan Keamanan dan Keselematan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan Pelayanan informasi Publik dan Pengaduan 2. Tersedianya peralatan keselamatan dan Kesehatan kerja di Balai Teknik Pantai
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berkala melalui pemantauan kinerja petugas layanan 2. Penilaian kinerja melalui e-kinerja 3. Evaluasi Kepuasan Pelanggan

STANDAR PELAYANAN LAYANAN INFORMASI DATA DAN DISEMINASI (BIMBINGAN TEKNIS, KERJA PRAKTEK MAHASISWA)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi. 2. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Undang-undang No.17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. 6. Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum Nomor 04/SE/M/2019 tentang Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Direktorat Jendral Sumber Daya Air.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat : Jl. Gilimanuk-Singaraja KM 122, Desa Musi, Kecamatan Gerokgak, Buleleng, Bali atau secara online melalui website Balai Teknik Pantai yaitu, http://https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ atau melalui email balaipantai@pu.go.id serta via. WhatsApp (Wa) di No. 0851 8689 8689, 2. Pelanggan hadir langsung di Balai Teknik Pantai 3. Khusus untuk pelanggan yang mengajukan permohonan informasi data harus memenuhi persyaratan dengan waib menyertakan identitas pelanggan yang sah, yaitu : <ol style="list-style-type: none"> a. Pelanggan individu menyertakan Fotokopi Kartu Tanda Penduduk, Paspor atau Identitas lain yang sah yang; atau b. Pelanggan Badan Usaha menyertakan Fotokopi lembar pertama dan lembar terakhir Anggaran Dasar yang telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia dan telah tercatat di Berita Negara Republik Indonesia (dalam hal pelanggan adalah Badan Hukum).
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengacu pada Standar Operasional Prosedur Layanan No. Dokumen SOP Layanan
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian layanan informasi data bidang pantai paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak surat permohonan diterima serta informasi kuota mahasiswa magang dan bimbingan teknis paling lambat 7 (tujuh) hari
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut Biaya
6	Produk pelayanan	Informasi dan data sesuai permintaan pelanggan
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Internet 3. Printer 4. Perangkat Komputer/PC
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pemahaman terkait informasi dan data bidang pantai. 2. Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan layanan, metode pelaksanaan. 3. Mempunyai komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan para pihak terkait.
9	Pengawasan Internal	Pelaksanaan pekerjaan di bawah pengawasan Ketua Tim Basis Data dan dimonitoring melalui papan jadwal pelaksanaan pekerjaan, pengecekan laporan

		hasil uji oleh Subkooor Pengembangan Penerapan, dan disetujui oleh Kepala Balai Teknik Pantai
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. WA Center: 0851 8689 8689, Instagram: pupr_sda_balaitekpantai , email : balaipantai@pu.go.id, website : https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ 2. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dan menyebabkan kerugian maka akan diberikan kompensasi sesuai dengan aturan yang berlaku.
11	Jumlah Pelaksana	2 orang petugas data
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan Informasi Data dan Diseminasi (Bimbingan Teknis, Kerja Praktek Mahasiswa) mengacu pada SOP Layanan Informasi Data Balai Teknik Pantai
13	Jaminan Keamanan dan Keselematan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan Pelayanan informasi Publik dan Pengaduan 2. Tersedianya peralatan keselamatan dan Kesehatan kerja di Balai Teknik Pantai
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berkala melalui pemantauan kinerja petugas layanan 2. Penilaian kinerja melalui e-kinerja 3. Evaluasi Kepuasan Pelanggan

FORMULIR PERMINTAAN LAYANAN LABORATORIUM NO. F.06-01

	LABORATORIUM BALAI TEKNIK PANTAI DIREKTORAT SUNGAI DAN PANTAI	No Dokumen	F.06-01
		Revisi	01
	FORMULIR PERMINTAAN LAYANAN	Tanggal Terbit	4 Januari 2021
		Halaman	1 dari 1

No Permintaan			
Tgl Permintaan			
Nama Institusi			
Alamat			
Nama Kontak			
No HP Kontak/Email			
Order Layanan	Layanan Pengujian Laboratorium		
	Jenis Pengujian :		Jenis Bangunan Pantai :
	Debit Limpasan Bangunan Pantai		Breakwater
	Erosi dan Sedimentasi		Revetment
	Pengujian Transformasi Gelombang		Jetty
	Tinggi Rayapan Gelombang		Groin
	Stabilitas Bangunan Pantai	
Detail Order			
Kaji Ulang Permintaan	Parameter	Hasil	Catatan Tinjauan
	Kesesuaian order dengan lingkup		
	Ketersediaan personil		
	Ketersediaan material		
	Ketersediaan peralatan		
	Kesesuaian metode kerja		
	Lainnya:		
	Kesimpulan Kaji Ulang: Dapat Dikerjakan / Tidak Dapat Dikerjakan		
Subkontraktor	Tidak/ Ya. Jika ya, sebutkan nama subkontraktor:		
Durasi Layanan	Bulan/Hari		
Tanggal Mulai			
Tanggal Selesai			
Tim Pelaksana			
No Laporan Hasil Uji			
Hasil monitoring dan kaji ulang kesesuaian layanan			

.....

Pelanggan

Kepala Laboratorium



**KEPUTUSAN KEPALA BALAI TEKNIK PANTAI
NOMOR: 23/KPTS/Btp26/SATKER/2022
TENTANG**

**REVISI SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI TEKNIK PANTAI NOMOR:
17/KPTS/Btp/2022 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DI BALAI TEKNIK PANTAI**

KEPALA BALAI TEKNIK PANTAI

- Menimbang** :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan publik.
 - b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu dilakukan revisi Standar Pelayanan pada Balai Teknik Pantai.
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagai mana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Balai Teknik Pantai tentang revisi Standar Pelayanan pada Balai Teknik Pantai.
- Mengingat** :
1. Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi;
 2. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air;
 4. Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana;
 5. Peraturan Menteri Keuangan No 126 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang

Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak Pada Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 Tentang Organisasi Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
8. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan perumahan rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis di Kementerian Pekerjaan umum dan Perumahan Rakyat;
9. Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum Nomor 04/SE/M/2019 tentang Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Direktorat Jendral Sumber Daya Air;
10. SNI ISO/IEC 17025:2017 - Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi – Klausul 7.1 Kaji Ulang Permintaan, Tender dan Kontrak.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI TEKNIK PANTAI TENTANG REVISI SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI TEKNIK PANTAI NOMOR: 17/KPTS/Btp/2022 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI BALAI TEKNIK PANTAI;

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Balai Teknik Pantai sebagaimana tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan;

KEDUA : Standar Pelayanan pada Balai Teknik Pantai meliputi ruang lingkup pelayanan pengujian laboratorium, pelayanan advis teknis dan pelayanan informasi data dan diseminasi (bimbingan teknis, kerja praktek mahasiswa);

- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Balai Teknik Pantai dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh para pimpinan dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT** : Segala biaya akibat diterbitkannya keputusan ini dibebankan pada DIPA Satuan Kerja Balai Teknik Pantai;
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki dan diubah sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Buleleng

Pada Tanggal : 8 Agustus 2022



Tembusan disampaikan kepada yth:

1. Direktur Jenderal Sumber Daya Air, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Sumber Daya Air, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
3. Direktur Sungai Pantai, Direktorat Jenderal Sumber Daya Air, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
4. Direktur Kepatuhan Intern, Direktorat Jenderal Sumber Daya Air, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA BALAI TEKNIK PANTAI
NOMOR : NOMOR: 23/KPTS/Btp26/SATKER/2022
TENTANG : REVISI SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI TEKNIK PANTAI
NOMOR: 17/KPTS/Btp/2022 TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANANDI BALAI TEKNIK PANTAI
TANGGAL : 8 AGUSTUS 2022

**DAFTAR JENIS PELAYANAN
DI BALAI TEKNIK PANTAI**

No.	Jenis Pelayanan
1	Pelayanan Pengujian Laboratorium
2	Pelayanan Advis Teknis
3	Pelayanan Informasi Data dan Diseminasi (Bimbingan Teknis, Kerja Praktek Mahasiswa)

Ditetapkan di : Buleleng
Pada Tanggal : 8 Agustus 2022



LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA BALAI TEKNIK PANTAI
 NOMOR : NOMOR: 23/KPTS/Btp26/SATKER/2022
 TENTANG : REVISI SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI TEKNIK PANTAI
 NOMOR: 17/KPTS/Btp/2022 TENTANG PENETAPAN STANDAR
 PELAYANANDI BALAI TEKNIK PANTAI
 TANGGAL : 8 AGUSTUS 2022

STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN LABORATORIUM DI BALAI TEKNIK PANTAI

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air 2. Peraturan Menteri Keuangan No 126 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak Pada Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 Tentang Organisasi Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. 5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan perumahan rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis di Kementerian Pekerjaan umum dan Perumahan Rakyat 6. SNI ISO/IEC 17025:2017 - Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi – Klausul 7.1 Kaji Ulang Permintaan, Tender dan Kontrak.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat : Jl. Gilimanuk-Singaraja KM 122, Desa Musi, Kecamatan Gerokgak, Buleleng, Bali atau secara online melalui website Balai Teknik Pantai yaitu, http://https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ atau melalui email balaipantai@pu.go.id. serta via. WhatsApp (Wa) di No. No. 0851 8689 8689, atau hadir langsung ke Ruang Layanan Terpadu Balai Teknik Pantai 2. Pelanggan mengirimkan dokumen teknis yang akan diuji sebagai acuan pelaksana. 3. Pelanggan internal Kementerian PUPR mengajukan permohonan layanan maksimal di bulan Agustus untuk diusulkan pada DIPA Balai Teknik Pantai dan dilaksanakan di tahun berikutnya (N+1).

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengacu pada Standar Operasional Prosedur Layanan (SOP) Layanan No. SOP.06
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian layanan laboratorium disesuaikan dengan jumlah lingkup pekerjaan yang di sampaikan pelanggan. Jangka waktu penyelesaian layanan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengujian 2 Dimensi (18 hari kerja per skenario pengujian) : penyiapan alat dan bahan pengujian (5 hari kerja), set up model fisik (5 hari kerja per skenario), pelaksanaan pengujian (3 hari kerja per skenario), analisis dan pelaporan (5 hari kerja) 2. Pengujian 3 Dimensi (45 hari kerja per skenario pengujian) : penyiapan alat dan bahan pengujian (10 hari kerja), set up model fisik (15 hari kerja per skenario), pelaksanaan pengujian (5 hari kerja per skenario), analisis dan pelaporan (15 hari kerja) <p>Catatan: jangka waktu penyelesaian disesuaikan dengan tingkat kerumitan permodelan</p>
5	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan Internal kementerian PUPR biaya sepenuhnya di bebaskan kepada DIPA Balai Teknik Pantai menyesuaikan ketersediaan anggaran 2. Pelanggan eksternal diluar kementerian PUPR biaya mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan No 126 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak Pada Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
6	Produk pelayanan	Layanan uji model fisik bangunan pantai : <ol style="list-style-type: none"> 1. Debit limpasan bangunan pantai 2. Erosi dan sedimentasi 3. Transformasi gelombang 4. Tinggi rayapan gelombang 5. Stabilitas bangunan pantai
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Laboratorium Balai Teknik Pantai
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pemahaman SNI ISO/IEC 17025:2017. 2. Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan layanan, metode pengujian. 3. Mempunyai komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan para pihak terkait.
9	Pengawasan Internal	Pelaksanaan pekerjaan di bawah pengawasan Kepala Laboratorium dan dimonitoring melalui papan jadwal pelaksanaan pekerjaan, pengecekan laporan hasil uji oleh Subkoor Pengembangan Penerapan, dan disetujui oleh Kepala Balai Teknik Pantai
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. WA Center: 0851 8689 8689, Instagram: pupr_sda_balaitekantai , email : balaipantai@pu.go.id, website : https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ 2. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dan menyebabkan kerugian maka akan diberikan kompensasi sesuai dengan aturan yang berlaku.

11	Jumlah Pelaksana	2 orang Engineer dan 4 orang Teknisi
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan permohonan informasi publik mengacu pada SOP Layanan Pengujian Laboratorium Balai Teknik Pantai dan sesuai dengan ISO 17025:2017.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan pelayanan uji model fisik di laboratorium 2. Tersedianya peralatan keselamatan dan Kesehatan kerja di Balai Teknik Pantai
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berkala melalui pemantauan kinerja petugas layanan 2. Penilaian kinerja melalui e-kinerja 3. Evaluasi Kepuasan Pelanggan

STANDAR PELAYANAN ADVIS TEKNIS DI BALAI TEKNIK PANTAI

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana. 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan perumahan rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis di Kementerian Pekerjaan umum dan Perumahan Rakyat
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat : Jl. Gilimanuk-Singaraja KM 122, Desa Musi, Kecamatan Gerokgak, Buleleng, Bali atau secara online melalui website Balai Teknik Pantai yaitu, http://https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ atau melalui email balaipantai@pu.go.id serta via. WhatsApp (Wa) di No. 0851 8689 8689 atau hadir langsung ke Ruang Layanan Terpadu Balai Teknik Pantai 2. Permintaan Advis sesuai dengan tugas dan fungsi Balai Teknik Pantai 3. Mendukung tercapainya program dan sasaran Direktorat Jendral Sumber Daya air 4. Ketersediaan informasi awal lokasi yang akan dikaji.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengacu pada Standar Operasional Prosedur Layanan (SOP) Layanan No. SOP.06
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian tergantung dari bentuk advis teknis yang diberikan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reviu desain (5 hari kerja) dengan syarat pelanggan sudah mempunyai data primer dan desain 2. Identifikasi lapangan (10 hari kerja) dengan syarat lokasi sesuai yang sudah ditentukan (tidak ada penambahan lokasi) 3. Pengukuran dan pengumpulan data primer (30 hari kerja) dengan syarat area kajian sudah ditentukan dan tidak ada penambahan area kajian <p>Catatan : waktu penyelesaian tergantung dari area kajian, tingkat kesulitan di lapangan dan banyaknya data pengukuran yang harus di analisis</p>
5	Biaya/tarif	Biaya dibebankan pada DIPA Satuan Kerja Balai Teknik Pantai/APBN
6	Produk pelayanan	Laporan Advis Teknis

7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laboratorium Balai Teknik Pantai. 2. Peralatan pendukung survei lapangan. 3. Komputer/PC untuk analisis data
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pemahaman terkait rekayasa bidang pantai. 2. Memiliki kemampuan analisis data hidro-oseanografi. 3. Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan layanan, metode pelaksanaan. 4. Mempunyai komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan para pihak terkait.
9	Pengawasan Internal	Pelaksanaan pekerjaan di bawah pengawasan Ketua Tim Advis Teknis dan dimonitoring melalui papan jadwal pelaksanaan pekerjaan, pengecekan laporan oleh Subkor Layanan Teknis, dan disetujui oleh Kepala Balai Teknik Pantai
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. WA Center: 0851 8689 8689, Instagram: pupr_sda_balaitekpantai , email : balaipantai@pu.go.id, website : https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ 2. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dan menyebabkan kerugian maka akan diberikan kompensasi sesuai dengan aturan yang berlaku.
11	Jumlah Pelaksana	2 orang Engineer dan 3 orang Pelaksana Lapangan
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan permohonan advis teknis mengacu pada SOP Layanan Advis Teknis Balai Teknik Pantai
13	Jaminan Keamanan dan Keselematan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan Pelayanan informasi Publik dan Pengaduan 2. Tersedianya peralatan keselamatan dan Kesehatan kerja di Balai Teknik Pantai
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berkala melalui pemantauan kinerja petugas layanan 2. Penilaian kinerja melalui e-kinerja 3. Evaluasi Kepuasan Pelanggan

**STANDAR PELAYANAN LAYANAN INFORMASI DATA DAN DISEMINASI (BIMBINGAN
TEKNIS, KERJA PRAKTEK MAHASISWA)**

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi. 2. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Undang-undang No.17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. 6. Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum Nomor 04/SE/M/2019 tentang Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Direktorat Jenderal Sumber Daya Air.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat : Jl. Gilimanuk-Singaraja KM 122, Desa Musi, Kecamatan Gerokgak, Buleleng, Bali atau secara online melalui website Balai Teknik Pantai yaitu, http://https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ atau melalui email balaipantai@pu.go.id serta via. WhatsApp (Wa) di No. 0851 8689 8689, 2. Pelanggan hadir langsung di Balai Teknik Pantai 3. Khusus untuk pelanggan yang mengajukan permohonan informasi data harus memenuhi persyaratan dengan waib menyertakan identitas pelanggan yang sah, yaitu : <ol style="list-style-type: none"> a. Pelanggan individu menyertakan Fotokopi Kartu Tanda Penduduk, Paspor atau Identitas lain yang sah yang; atau b. Pelanggan Badan Usaha menyertakan Fotokopi lembar pertama dan lembar terakhir Anggaran Dasar yang telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia dan telah tercatat di Berita Negara Republik Indonesia (dalam hal pelanggan adalah Badan Hukum).
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengacu pada Standar Operasional Prosedur Layanan (SOP) Layanan No. SOP.06
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian layanan informasi data bidang pantai paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak surat permohonan diterima serta informasi kuota mahasiswa magang dan bimbingan teknis paling lambat 7 (tujuh) hari
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut Biaya
6	Produk pelayanan	Informasi dan data sesuai permintaan pelanggan
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Internet 3. Printer

		4. Perangkat Komputer/PC
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pemahaman terkait informasi dan data bidang pantai. 2. Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan layanan, metode pelaksanaan. 3. Mempunyai komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan para pihak terkait.
9	Pengawasan Internal	Pelaksanaan pekerjaan di bawah pengawasan Ketua Tim Basis Data dan dimonitoring melalui papan jadwal pelaksanaan pekerjaan, pengecekan laporan hasil uji oleh Subkoor Pengembangan Penerapan, dan disetujui oleh Kepala Balai Teknik Pantai
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. WA Center: 0851 8689 8689, Instagram: pupr_sda_balaitekpantai , email : balaipantai@pu.go.id, website : https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ 2. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dan menyebabkan kerugian maka akan diberikan kompensasi sesuai dengan aturan yang berlaku.
11	Jumlah Pelaksana	2 orang petugas data
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan Informasi Data dan Diseminasi (Bimbingan Teknis, Kerja Praktek Mahasiswa) mengacu pada SOP Layanan Informasi Data Balai Teknik Pantai
13	Jaminan Keamanan dan Keselematan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan Pelayanan informasi Publik dan Pengaduan 2. Tersedianya peralatan keselamatan dan Kesehatan kerja di Balai Teknik Pantai
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berkala melalui pemantauan kinerja petugas layanan 2. Penilaian kinerja melalui e-kinerja 3. Evaluasi Kepuasan Pelanggan

Ditetapkan di : Buleleng

Pada Tanggal : 8 Agustus 2022

Kepala Balai Teknik Pantai



Adi Prasetyo, S.T., M.Eng., Ph.D

NIP. 197904292005021001



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN

No Dokumen : SOP.06

Rev. 02

2022

**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR
BALAI TEKNIK PANTAI**

Jl. Gilimanuk – Singaraja KM 122 Gerokgak, Bali

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN

1. Ruang Lingkup dan Tujuan

- 1.1. Ruang lingkup Standar Operasional Prosedur ini adalah kaji ulang permintaan layanan laboratorium, layanan advis dan layanan informasi data Balai Teknik Pantai.
- 1.2. Standar Operasional Prosedur ini disusun untuk memberikan panduan pelaksana kegiatan kaji ulang permintaan layanan untuk memastikan Balai Teknik Pantai mempunyai kapabilitas untuk melakukan layanan laboratorium, layanan advis teknis dan layanan informasi data dan diseminasi (bimbingan teknis, kerja praktek mahasiswa).

2. Ringkasan

- 2.1. Salah satu tugas dan fungsi Balai Teknik Pantai sesuai Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat adalah untuk pelaksanaan pengujian dan pengelolaan laboratorium.
- 2.2. Untuk menjalankan tugas dan fungsi tersebut, Laboratorium Balai Teknik Pantai menerapkan SNI ISO/IEC 17025:2017.
- 2.3. Laboratorium Balai Teknik Pantai melakukan kaji ulang permintaan dengan tahapan kegiatan sebagai berikut:
 - 2.3.1. Penerimaan permintaan layanan.
 - 2.3.2. Kaji ulang permintaan layanan.
 - 2.3.3. Konfirmasi hasil kaji ulang permintaan.
 - 2.3.4. Monitoring pelaksanaan layanan.
 - 2.3.5. Kaji ulang pelaksanaan layanan.

3. Istilah dan Definisi

- 3.1. Layanan Laboratorium adalah layanan yang diberikan oleh laboratorium berupa layanan pengujian.
- 3.2. Layanan Advis Teknis adalah layanan pemberian saran teknis untuk mengatasi masalah-masalah teknik terkait daya rusak air khususnya bidang pantai. Advis teknis bisa berupa inspeksi, pendampingan teknis dan pemenuhan terhadap permintaan tenaga ahli/narasumber. Inspeksi adalah layanan untuk melakukan pemeriksaan suatu desain produk, produk, jasa, proses atau sistem dan penentuan kesesuaiannya terhadap persyaratan tertentu atau persyaratan umum berdasarkan pembuktian secara profesional.
- 3.3. Layanan Informasi Data dan Diseminasi (Bimbingan Teknis, Kerja Praktek Mahasiswa) adalah layanan terkait penyediaan informasi dan data dibidang pantai sesuai dengan tugas dan fungsi Balai Teknik Pantai, penyebarluasan ilmu bidang pantai, bimbingan teknis bidang pantai serta penerimaan mahasiswa magang.
- 3.4. Kaji ulang adalah kegiatan yang dilakukan untuk menentukan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan masalah yang dibahas untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.
- 3.5. Kepuasan pelanggan adalah persepsi tentang derajat telah dipenuhinya persyaratan pelanggan.



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR
BALAI TEKNIK PANTAI

NOMOR DOKUMEN	SOP.06
NOMOR REVISI	02
TANGGAL BERLAKU	5 Agustus 2022
DISAHKAN OLEH	Kepala Balai Teknik Pantai,  Adi Prasetyo, S.T., M.Eng., Ph.D NIP. 197904292005021001.
NAMA SOP	LAYANAN
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang No.17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana.3. Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi.4. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.5. Peraturan Menteri Keuangan No 126 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak Pada Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan;7. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.8. Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum Nomor 04/SE/M/2019 tentang Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Direktorat Jenderal Sumber Daya Air.9. SNI ISO/IEC 17025:2017 - Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi – Klausul 7.1 Kaji Ulang Permintaan, Tender dan Kontrak.	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki pemahaman SNI ISO/IEC 17025:2017.2. Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan layanan, metode pengujian.3. Memiliki kemampuan analisis data hidro-oseanografi dan perencanaan bangunan pantai.4. Mempunyai komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan para pihak terkait.
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none">1. Panduan Mutu SIM2 No PM.01 – Bab 7.1. Kaji ulang permintaan, tender dan kontrak.2. SOP Pengadaan Barang dan Jasa Eksternal - SOP.053. SOP Laporan Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif - SOP.124. SOP Pemantauan Kepuasan Pelanggan No SOP.15	<ol style="list-style-type: none">1. Formulir kaji ulang permintaan layanan2. Komputer3. Printer4. Alat Tulis Kantor
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDAFTARAN
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan benar, dapat menimbulkan terjadinya ketidaksesuaian pekerjaan.	Semua dokumen output, baik <i>softcopy</i> ataupun <i>hardcopy</i> , disimpan sebagai arsip rekaman.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN PENGUJIAN LABORATORIUM

No	Kegiatan	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		Pelanggan	Petugas Layanan	Kepala Laboratorium	Teknisi	Kelengkapan	Waktu (HK)	Output	
1.	Mengajukan surat permohonan pengujian laboratorium secara tertulis ditujukan ke alamat : Jl. Gilimanuk-Singaraja KM 122, Desa Musi, Kecamatan Gerokgak, Buleleng, Bali atau secara online melalui website Balai Teknik Pantai yaitu, http://https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ atau melalui email balaipantai@pu.go.id serta via WhatsApp (Wa) di No. 0851 8689 8689					Surat permintaan layanan; Formulir Permintaan Layanan No F.06-01	1	Layanan Uji Model Fisik	
2.	Melakukan kaji ulang permintaan layanan pengujian.					Permintaan Layanan	5	Hasil Kaji Ulang Permintaan Layanan	
3.	Jika tidak sesuai, menginformasikan ke pelanggan penolakan permintaan layanan.					Hasil Kaji Ulang Permintaan Layanan	1	Surat penolakan layanan	
4.	Jika sesuai, mengirimkan lembar konfirmasi persetujuan pengujian sebagai bentuk informasi persetujuan permintaan layanan. Catatan: 1. Jika ada pekerjaan yang di subkontrakkan, informasikan kepada pelanggan alasan subkontrak pekerjaan dan mintakan persetujuan pelanggan. 2. informasikan kepada pelanggan apabila metode yang dipilih oleh pelanggan tidak tepat atau kadaluwarsa. 3. Informasi durasi waktu pelaksanaan pengujian							Isian Lembar Konfirmasi Persetujuan Pengujian	
5.	Melaksanakan layanan pengujian sesuai dengan metode pengujian.					Hasil Kaji Ulang Permintaan Layanan	Lihat Lamp. II	Dokumentasi pengujian	
6.	Memonitor pelaksanaan layanan pengujian untuk memastikan kesesuaian layanan dengan permintaan layanan. Jika ada ketidaksesuaian, laporkan ketidaksesuaian sesuai SOP Pekerjaan Tidak Sesuai No SOP.12					Formulir Laporan Ketidakesuaian dan Tindakan Korektif	1	Hasil monitoring dan kaji ulang kesesuaian layanan.	
7.	Menyerahkan Laporan Hasil Uji dan meminta pengisian survei kepuasan pelanggan secara online					Seluruh dokumen output	1	Arsip dan hasil survei kepuasan	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN ADVIS TEKNIS

No	Kegiatan	PELAKSANA					MUTU BAKU			KET
		Pelanggan	Petugas Layanan	Kepala Balai	Subkor Layanan	Tim Advis	Kelengkapan	Waktu (HK)	Output	
1.	Mengajukan surat permohonan advis teknis secara tertulis ditujukan ke alamat : Jl. Gilimanuk-Singaraja KM 122, Desa Musi, Kecamatan Gerokgak, Buleleng, Bali atau secara online melalui website Balai Teknik Pantai yaitu, http://https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ atau melalui email balaipantai@pu.go.id serta via. WhatsApp (Wa) di No. 0851 8689 8689						Surat permohonan layanan	1	Surat permohonan	
2.	Mendisposisi surat permohonan untuk ditindaklanjuti Subkoor Layanan Teknis						Surat permohonan layanan	2	Disposisi Kepala Balai	
3.	Melakukan kaji ulang permohonan dengan verifikasi dokumen permohonan dan arahan kebijakan.						Dokumen teknis pelanggan	1	Hasil Kaji Ulang	
4.	Melakukan koordinasi dengan pelanggan untuk program pelaksanaan detail advis teknis.						Dokumentasi teknis dan informasi detail	1-5	Notulen Rapat koordinasi	
5.	Menunjuk personil untuk melaksanakan kegiatan advis teknis.						Disposisi	1	Surat Tugas	
6.	Merencanakan kegiatan advis teknis untuk menentukan detail metode pelaksanaan advis teknis.						Surat Tugas	1	Rencana kerja	
7.	Melaksanakan kegiatan advis teknis: (L) jika membutuhkan pengujian, ikuti SOP dan standar Layanan laboratorium (S) lakukan kunjungan lapangan/desk study sesuai rencana kerja.						Rencana kerja	Lihat Lamp. III	Data Teknis dan dokumentasi Lapangan	
8.	Memonitor pelaksanaan layanan advis teknis									
9.	Merumuskan saran teknis sesuai hasil kajian.						Data Teknis dan dokumentasi Lapangan		Laporan Advis Teknis	
10.	Menyerahkan laporan advis teknis						Laporan Advis Teknis	1	Arsip	
11.	Mengisi survei kepuasan pelanggan.						Formulir survei kepuasan secara online	1	Hasil survei kepuasan	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN INFORMASI DATA DAN DISEMINASI (BIMBINGAN TEKNIS, KERJA PRAKTEK MAHASISWA)											
NO.	ALUR	Pelanggan	PELAKSANA					MUTU BAKU			
			Petugas Layanan	Kepala Balai	Kasubag TU	Subkor Pengembangan Penerapan	Pemangku Data	Kelengkapan	Waktu (HK)	Output	
1	Mengajukan surat permohonan advis teknis secara tertulis ditujukan ke alamat : Jl. Gilimanuk-Singaraja KM 122, Desa Musi, Kecamatan Gerokgak, Buleleng, Bali atau secara online melalui website Balai Teknik Pantai yaitu, http://https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ atau melalui email balaipantai@pu.go.id serta via. WhatsApp (Wa) di No. 0851 8689 8689								Surat permohonan layanan	1	Layanan Data
2	Menerima, mencatat dan menyampaikan informasi permohonan layanan informasi data bidang pantai dan permohonan magang kepada Kepala Balai Teknik Pantai.								Surat Permohonan Layanan	1	
3	Kepala balai mendisposisikan surat permohonan kepada Kasubag TU								Disposisi Kepala Balai	1	Surat Disposisi
	Kasubag TU mengkoordinasikan permohonan ke Subkooor Pengembangan Penerapan										
4	Ketua tim kegiatan memverifikasi Ketersediaan Data atau kuota magang yang dilaporkan ke Subkooor Pengembangan Penerapan Hasil Verifikasi : - Data Tersedia (Y) = diteruskan proses pemberian data. - Data Tidak Tersedia (N) = dikembalikan ke pelanggan.								Surat Permohonan data	Lihat Lampiran IV	Pengecekan ketersediaan data
5	Pemangku data mempersiapkan data yang dibutuhkan oleh pelanggan dan menyerahkan kepada petugas layanan.								Kelengkapan data/dokumen yang diminta	1	Data/dokumen yang diminta
6	Penyerahan Data yang diminta kepada pelanggan dan meminta pengisian formulir survei kepuasan secara online								Data dan formulir digital kepuasan pelanggan	1	hasil survei kepuasan

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran I Daftar Standar Pelayanan di Balai Teknik Pantai
2. Lampiran II Standar Pelayanan Pengujian Laboratorium di Balai Teknik Pantai
3. Lampiran III Standar Pelayanan Advis Teknis di Balai Teknik Pantai
4. Lampiran IV Standar Pelayanan Informasi Data Bidang Pantai di Balai Teknik Pantai
5. Lampiran V Formulir Permintaan Layanan No F.06-01

LAMPIRAN I

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN
DI BALAI TEKNIK PANTAI**

No.	Jenis Pelayanan
1	Pelayanan Pengujian Laboratorium
2	Pelayanan Advis Teknis
3	Pelayanan Informasi Data dan Diseminasi (Bimbingan Teknis, Kerja Praktek Mahasiswa)

LAMPIRAN II

STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN LABORATORIUM DI BALAI TEKNIK PANTAI

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air 2. Peraturan Menteri Keuangan No 126 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak Pada Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 13 Tahun 2020 Tentang Organisasi Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. 5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan perumahan rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis di Kementerian Pekerjaan umum dan Perumahan Rakyat 6. SNI ISO/IEC 17025:2017 - Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi – Klausul 7.1 Kaji Ulang Permintaan, Tender dan Kontrak.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat : Jl. Gilimanuk-Singaraja KM 122, Desa Musi, Kecamatan Gerokgak, Buleleng, Bali atau secara online melalui website Balai Teknik Pantai yaitu, http://https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ atau melalui email balaipantai@pu.go.id, serta via. WhatsApp (Wa) di No. No.0851 8689 8689, atau hadir langsung ke Ruang Layanan Terpadu Balai Teknik Pantai 2. Pelanggan mengirimkan dokumen teknis yang akan diuji sebagai acuan pelaksana. 3. Pelanggan internal Kementerian PUPR mengajukan permohonan layanan maksimal di bulan Agustus untuk diusulkan pada DIPA Balai Teknik Pantai dan dilaksanakan di tahun berikutnya (N+1).
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengacu pada Standar Operasional Prosedur Layanan No. Dokumen SOP Layanan
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan laboratorium disesuaikan dengan jumlah lingkup pekerjaan yang di sampaikan pelanggan.</p> <p>Jangka waktu penyelesaian layanan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengujian 2 Dimensi (18 hari kerja per skenario pengujian) : penyiapan alat dan bahan pengujian (5 hari kerja), set up model fisik (5 hari kerja per skenario), pelaksanaan pengujian (3 hari kerja per skenario), analisis dan pelaporan (5 hari kerja) 2. Pengujian 3 Dimensi (45 hari kerja per skenario pengujian) : penyiapan alat dan bahan pengujian (10 hari kerja), set up model fisik (15 hari kerja per skenario), pelaksanaan pengujian (5 hari kerja per skenario), analisis dan pelaporan (15 hari kerja) <p>Catatan: jangka waktu penyelesaian disesuaikan dengan tingkat kerumitan permodelan</p>

5	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan Internal kementerian PUPR biaya sepenuhnya di bebaskan kepada DIPA Balai Teknik Pantai menyesuaikan ketersediaan anggaran 2. Pelanggan eksternal diluar kementerian PUPR biaya mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan No 126 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak Pada Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
6	Produk pelayanan	<p>Layanan uji model fisik bangunan pantai :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Debit limpasan bangunan pantai 2. Erosi dan sedimentasi 3. Transformasi gelombang 4. Tinggi rayapan gelombang 5. Stabilitas bangunan pantai
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Laboratorium Balai Teknik Pantai
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pemahaman SNI ISO/IEC 17025:2017. 2. Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan layanan, metode pengujian. 3. Mempunyai komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan para pihak terkait.
9	Pengawasan Internal	Pelaksanaan pekerjaan di bawah pengawasan Kepala Laboratorium dan dimonitoring melalui papan jadwal pelaksanaan pekerjaan, pengecekan laporan hasil uji oleh Subkoor Pengembangan Penerapan, dan disetujui oleh Kepala Balai Teknik Pantai
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. WA Center: 0851 8689 8689, Instagram: pupr_sda_balaitekpantai , email : balaipantai@pu.go.id, website : https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ 2. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dan menyebabkan kerugian maka akan diberikan kompensasi sesuai dengan aturan yang berlaku.
11	Jumlah Pelaksana	1-2 orang Engineer dan 2-4 orang Teknisi
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan permohonan informasi publik mengacu pada SOP Layanan Pengujian Laboratorium Balai Teknik Pantai dan sesuai dengan ISO 17025:2017.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan pelayanan uji model fisik di laboratorium 2. Tersedianya peralatan keselamatan dan Kesehatan kerja di Balai Teknik Pantai
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berkala melalui pemantauan kinerja petugas layanan 2. Penilaian kinerja melalui e-kinerja 3. Evaluasi Kepuasan Pelanggan

LAMPIRAN III

STANDAR PELAYANAN ADVIS TEKNIS DI BALAI TEKNIK PANTAI

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana. 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan perumahan rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis di Kementerian Pekerjaan umum dan Perumahan Rakyat
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat : Jl. Gilimanuk-Singaraja KM 122, Desa Musi, Kecamatan Gerokgak, Buleleng, Bali atau secara online melalui website Balai Teknik Pantai yaitu, http://https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ atau melalui email balaipantai@pu.go.id serta via. WhatsApp (Wa) di No. 0851 8689 8689 atau hadir langsung ke Ruang Layanan Terpadu Balai Teknik Pantai 2. Permintaan Advis sesuai dengan tugas dan fungsi Balai Teknik Pantai 3. Mendukung tercapainya program dan sasaran Direktorat Jendral Sumber Daya air 4. Ketersediaan informasi awal lokasi yang akan dikaji.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengacu pada Standar Operasional Prosedur Layanan No. Dokumen SOP Layanan
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian tergantung dari bentuk advis teknis yang diberikan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reviu desain (5 hari kerja) dengan syarat pelanggan sudah mempunyai data primer dan desain 2. Identifikasi lapangan (10 hari kerja) dengan syarat lokasi sesuai yang sudah ditentukan (tidak ada penambahan lokasi) 3. Pengukuran dan pengumpulan data primer (30 hari kerja) dengan syarat area kajian sudah ditentukan dan tidak ada penambahan area kajian <p>Catatan : waktu penyelesaian tergantung dari area kajian, tingkat kesulitan di lapangan dan banyaknya data pengukuran yang harus di analisis</p>
5	Biaya/tarif	Biaya dibebankan pada DIPA Satuan Kerja Balai Teknik Pantai/APBN
6	Produk pelayanan	Laporan Advis Teknis
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laboratorium Balai Teknik Pantai. 2. Peralatan pendukung survei lapangan. 3. Komputer/PC untuk analisis data
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pemahaman terkait rekayasa bidang pantai. 2. Memiliki kemampuan analisis data hidro-oseanografi. 3. Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan layanan, metode pelaksanaan. 4. Mempunyai komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan para pihak terkait.
9	Pengawasan Internal	Pelaksanaan pekerjaan di bawah pengawasan Ketua Tim Advis Teknis dan dimonitoring melalui papan jadwal pelaksanaan pekerjaan, pengecekan laporan oleh Subkor Layanan Teknis, dan disetujui oleh Kepala Balai Teknik Pantai

10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. WA Center: 0851 8689 8689, Instagram: pupr_sda_balaitekpantai , email : balaipantai@pu.go.id, website : https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ 2. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dan menyebabkan kerugian maka akan diberikan kompensasi sesuai dengan aturan yang berlaku.
11	Jumlah Pelaksana	2 orang Engineer dan 3 orang Pelaksana Lapangan
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan permohonan advis teknis mengacu pada SOP Layanan Advis Teknis Balai Teknik Pantai
13	Jaminan Keamanan dan Keselematan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan Pelayanan informasi Publik dan Pengaduan 2. Tersedianya peralatan keselamatan dan Kesehatan kerja di Balai Teknik Pantai
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berkala melalui pemantauan kinerja petugas layanan 2. Penilaian kinerja melalui e-kinerja 3. Evaluasi Kepuasan Pelanggan

LAMPIRAN IV

STANDAR PELAYANAN LAYANAN INFORMASI DATA DAN DISEMINASI (BIMBINGAN TEKNIS, KERJA PRAKTEK MAHASISWA)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi. 2. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Undang-undang No.17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. 6. Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum Nomor 04/SE/M/2019 tentang Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Direktorat Jendral Sumber Daya Air.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat : Jl. Gilimanuk-Singaraja KM 122, Desa Musi, Kecamatan Gerokgak, Buleleng, Bali atau secara online melalui website Balai Teknik Pantai yaitu, http://https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ atau melalui email balaipantai@pu.go.id serta via. WhatsApp (Wa) di No. 0851 8689 8689, 2. Pelanggan hadir langsung di Balai Teknik Pantai 3. Khusus untuk pelanggan yang mengajukan permohonan informasi data harus memenuhi persyaratan dengan waib menyertakan identitas pelanggan yang sah, yaitu : <ol style="list-style-type: none"> a. Pelanggan individu menyertakan Fotokopi Kartu Tanda Penduduk, Paspor atau Identitas lain yang sah yang; atau b. Pelanggan Badan Usaha menyertakan Fotokopi lembar pertama dan lembar terakhir Anggaran Dasar yang telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia dan telah tercatat di Berita Negara Republik Indonesia (dalam hal pelanggan adalah Badan Hukum).
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengacu pada Standar Operasional Prosedur Layanan No. Dokumen SOP Layanan
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian layanan informasi data bidang pantai paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak surat permohonan diterima serta informasi kuota mahasiswa magang dan bimbingan teknis paling lambat 7 (tujuh) hari
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut Biaya
6	Produk pelayanan	Informasi dan data sesuai permintaan pelanggan
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Internet 3. Printer 4. Perangkat Komputer/PC
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pemahaman terkait informasi dan data bidang pantai. 2. Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan layanan, metode pelaksanaan. 3. Mempunyai komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan para pihak terkait.

9	Pengawasan Internal	Pelaksanaan pekerjaan di bawah pengawasan Ketua Tim Basis Data dan dimonitoring melalui papan jadwal pelaksanaan pekerjaan, pengecekan laporan hasil uji oleh Subkoor Pengembangan Penerapan, dan disetujui oleh Kepala Balai Teknik Pantai
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. WA Center: 0851 8689 8689, Instagram: pupr_sda_balaitekpantai , email : balaipantai@pu.go.id, website : https://sda.pu.go.id/balai/teknikpantai/ 2. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dan menyebabkan kerugian maka akan diberikan kompensasi sesuai dengan aturan yang berlaku.
11	Jumlah Pelaksana	2 orang petugas data
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan Informasi Data dan Diseminasi (Bimbingan Teknis, Kerja Praktek Mahasiswa) mengacu pada SOP Layanan Informasi Data Balai Teknik Pantai
13	Jaminan Keamanan dan Keselematan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan Pelayanan informasi Publik dan Pengaduan 2. Tersedianya peralatan keselamatan dan Kesehatan kerja di Balai Teknik Pantai
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berkala melalui pemantauan kinerja petugas layanan 2. Penilaian kinerja melalui e-kinerja 3. Evaluasi Kepuasan Pelanggan

LAMPIRAN V

FORMULIR PERMINTAAN LAYANAN LABORATORIUM NO. F.06-01

	LABORATORIUM BALAI TEKNIK PANTAI DIREKTORAT SUNGAI DAN PANTAI	No Dokumen	F.06-01
		Revisi	01
	FORMULIR PERMINTAAN LAYANAN	Tanggal Terbit	4 Januari 2021
		Halaman	1 dari 1

No Permintaan			
Tgl Permintaan			
Nama Institusi			
Alamat			
Nama Kontak			
No HP Kontak/Email			
Order Layanan	Layanan Pengujian Laboratorium		
	Jenis Pengujian :		Jenis Bangunan Pantai :
	Debit Limpasan Bangunan Pantai		Breakwater
	Erosi dan Sedimentasi		Revetment
	Pengujian Transformasi Gelombang		Jetty
	Tinggi Rayapan Gelombang		Groin
	Stabilitas Bangunan Pantai	
Detail Order			
Kaji Ulang Permintaan	Parameter	Hasil	Catatan Tinjauan
	Kesesuaian order dengan lingkup		
	Ketersediaan personil		
	Ketersediaan material		
	Ketersediaan peralatan		
	Kesesuaian metode kerja		
	Lainnya:		
Kesimpulan Kaji Ulang: Dapat Dikerjakan / Tidak Dapat Dikerjakan			
Subkontraktor	Tidak/ Ya. Jika ya, sebutkan nama subkontraktor:		
Durasi Layanan	Bulan/Hari		
Tanggal Mulai			
Tanggal Selesai			
Tim Pelaksana			
No Laporan Hasil Uji			
Hasil monitoring dan kaji ulang kesesuaian layanan			

.....
Pelanggan

.....
Kepala Laboratorium