



**KEPUTUSAN KEPALA BALAI TEKNIK SUNGAI
NOMOR: 49/KPTS/Bts27/2023**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI TEKNIK SUNGAI
KEPALA BALAI TEKNIK SUNGAI**

- 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 Teknik Sungai;
- 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 tersebut diatas, perlu diterbitkan Surat Keputusan Kepala Balai Teknik Sungai.
- MENINGAT** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2020 tentang Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tanggal 25 September 2020 tentang Perubahan atas 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;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;

6. Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 1080/KPTS/M/2020 tanggal 19 Juni 2020 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dari dan Dalam Jabatan Administrator di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
7. Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 589/KPTS/M/2023 tanggal 31 Mei 2023 tentang Perubahan Lampiran Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 185/KPTS/M/2021 tanggal 22 Februari 2021 tentang Pengangkatan Atasan/ Atasan Langsung Kuasa Pengguna Anggaran/Barang dan Pejabat Perbendaharaan Satuan Kerja di Lingkungan Direktorat Jenderal Sumber Daya Air, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
8. Keputusan Direktur Jenderal Sumber Daya Air Nomor 70/KPTS/D/2020 tanggal 10 Juli 2020 tentang Pemberhentian dari Jabatan dan Pengangkatan dalam Jabatan Pengawas di Lingkungan Direktorat Jenderal Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
9. 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 TEKNIK SUNGAI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI TEKNIK SUNGAI
- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di Balai Teknik Sungai sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini;
- KEDUA** : Menetapkan jenis pelayanan di Balai Teknik Sungai meliputi:
- 1) Pelayanan Pengujian;
 - 2) Pelayanan Advis Teknis;
 - 3) Pelayanan Permintaan Data dan Informasi
- KETIGA** : Menetapkan Standar Pelayanan di Balai Teknik Sungai meliputi:
- 1) Standar Layanan Pengujian;
 - 2) Standar Layanan Advis Teknis;
 - 3) Standar Layanan Permintaan Data dan Informasi
- KEEMPAT** : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Balai Teknik Sungai dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh para pimpinan dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik;
- KELIMA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Tembusan:

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 dan 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 Rakyat.

DITETAPKAN DI : SURAKARTA
PADA TANGGAL : 14 Agustus 2023
Kepala Balai Teknik Sungai



Marasi Deon Joubert, ST., MPSDA.
NIP. 197505032005021001

STANDAR LAYANAN PENGUJIAN DI BALAI TEKNIK SUNGAI

1. Dasar Hukum

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- b. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tanggal 25 September 2020 tentang Perubahan atas 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;
- c. 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

Pengujian Mekanika Tanah	Uji Model Hidraulik Fisik (UMHF)
a. Pelanggan membawa/mengirimkan material contoh uji berupa tanah atau material sedimen sungai; b. Jumlah minimal contoh uji tanah mencukupi sesuai standar pengujian yang digunakan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> 1) Kadar air: minimal 40 gr 2) Berat isi: minimal 24,54 cm³ (UDS) 3) Berat jenis tanah : minimal 20 gr 4) Batas cair tanah : minimal 100 gr 5) Batas plastis dan indeks plastisitas : minimal 20 gr 6) Uji analisis ukuran butir tanah: minimal 500 gr 7) Analisis saringan agregat kasar dan halus : minimal 500 gr 8) Kadar sedimen (<i>suspended load</i>): minimal 350 cc 9) Kepadatan ringan tanah (<i>standar proctor</i>): minimal 15 kg tanah (<i>Disturbed Sample</i>) 10) Kepadatan berat tanah (<i>modified proctor</i>): minimal 35 kg tanah (<i>Disturbed Sample</i>) 	a. Data gambar rencana/ <i>Shop Drawing</i> (Peta Situasi/layout sungai dan bangunan sungai, Potongan Memanjang dan Melintang Alur Sungai dan Bangunan Sungai, Gambar Detail Rencana Bangunan); b. Data gambar bangunan yang dimodelkan disertai elevasi bangunan c. Data Debit Rencana; d. Jenis Material Sedimen Dasar (<i>bed material</i>) berupa gradasi butiran dan berat jenis; e. Data lengkung debit (<i>rating curve</i>); f. Data Operasi dan Pemeliharaan Pintu/Bangunan.

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pengujian Mekanika Tanah	Uji Model Hidraulik Fisik (UMHF)
a. Permohonan Layanan: <ul style="list-style-type: none"> 1) Pelanggan datang ke Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PINTU) dan 	a. Pelanggan mengajukan surat permohonan layanan pengujian kepada Kepala Balai Teknik Sungai dengan dikirim langsung

<p>mengisi formulir Permintaan Pengujian Laboratorium Mekanika Tanah dan di tandatangani; atau</p> <p>2) Pelanggan mengisi formulir Permintaan Pengujian Laboratorium secara <i>online</i> melalui tautan https://bit.ly/PermohonanLayananBTS</p> <p>b. Pengiriman Contoh Uji:</p> <p>1) Dibawa langsung ke unit Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PINTU) atau;</p> <p>2) Contoh Uji dikirimkan melalui jasa ekspedisi ke alamat: Laboratorium Balai Teknik Sungai, Jl. Solo-Kartasura Km 7, Pabelan, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah;</p> <p>c. Petugas Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PINTU) menerima pengajuan layanan dan menginformasikan kepada Penanggung Jawab Teknis;</p> <p>d. Penanggung Jawab Teknis melakukan kaji ulang permintaan;</p> <p>1) DITERIMA: Pelanggan akan menerima surat jawaban dan melakukan koordinasi dengan para pihak terkait untuk pelaksanaan pekerjaan.</p> <p>2) DITOLAK: Pelanggan akan menerima surat jawaban bahwa permohonan layanan tidak dapat dilanjutkan yang dilengkapi dengan alasan penolakan.</p> <p>e. Cara pembayaran:</p> <p>1) Petugas Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PINTU) menginformasikan kepada Pelanggan terkait besaran biaya pengujian dan cara pembayaran</p> <p>2) Pembayaran dilakukan melalui aplikasi Simponi. https://www.simponi.kemenkeu.go.id</p> <p>3) Apabila telah dibayarkan dilanjutkan ke proses antrian pengujian;</p> <p>f. Pelaksanaan pengujian mekanika tanah oleh Teknisi dengan supervisi penyelia;</p> <p>g. Penyusunan Lembar Hasil Uji (LHU) dan Pengesahan oleh Manajer Teknis;</p> <p>h. Penyampaian Informasi Lembar Hasil Uji (LHU) yang sudah selesai kepada Pelanggan melalui <i>Whatsapp</i> Resmi Layanan Balai Teknik Sungai atau email resmi Balai Teknik Sungai disertai kuisioner kepuasan pelanggan.</p>	<p>atau melalui email resmi balatekniksungai@pu.go.id atau melalui <i>Whatsapp</i> Resmi Layanan Balai Teknik Sungai (081392559969) atau melalui Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE);</p> <p>b. Petugas Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PINTU) menerima pengajuan layanan dan meneruskan kepada Kepala Balai Teknik Sungai;</p> <p>c. Kepala Balai dibantu Penanggung Jawab Teknis melakukan kaji ulang permintaan;</p> <p>d. Apabila hasil kaji ulang diterima Kepala Balai Teknik Sungai, maka dilanjutkan Penanggung Jawab Teknis membuat rencana kerja Uji Model Fisik. Jika ditolak, maka diinformasikan kepada Petugas Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PINTU) untuk disampaikan kepada Pelanggan bahwa pengajuan layanan ditolak.</p> <p>e. Petugas Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PINTU) menginformasikan kepada Pelanggan terkait rencana kerja serta besaran biaya pengujian yang dibayarkan.</p> <p>f. Cara pembayaran:</p> <p>1) Petugas Pusat Informasi Dan Layanan Terpadu (PINTU) menginformasikan kepada Pelanggan terkait besaran biaya pengujian dan cara pembayaran.</p> <p>2) Pembayaran dilakukan melalui aplikasi Simponi. https://www.simponi.kemenkeu.go.id/</p> <p>3) Apabila telah dibayarkan dilanjutkan ke proses antrian pengujian;</p> <p>g. Pelaksanaan pengujian Uji Model Hidraulik Fisik oleh Teknisi dengan supervisi penyelia dan dilanjutkan analisis hasil Uji Model Fisik serta disahkan oleh Manajer Teknis;</p> <p>h. Penyusunan dan Pengesahan Laporan Hasil Uji Model Hidraulik Fisik;</p> <p>i. Penyampaian Informasi Lembar Hasil Uji (LHU) sudah selesai kepada Pelanggan melalui <i>Whatsapp</i> Resmi Layanan Balai Teknik Sungai atau email resmi Balai Teknik Sungai disertai kuisioner kepuasan pelanggan. Penyampaian</p>
---	---

<p>Dokumen Lembar Hasil Uji (LHU) disampaikan dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Diambil langsung ke Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PINTU); 2) Dikirim melalui Ekspedisi 	<p>Lembar Hasil Uji dapat dilakukan dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Diambil langsung ke Pusat Informasi Dan Layanan Terpadu (PINTU); b. Dikirim melalui Ekspedisi
---	---

4. Jangka Waktu Penyelesaian

Pengujian Mekanika Tanah	Uji Model Hidraulik Fisik (UMHF)
<p>Pengujian mekanika tanah hingga terbitnya lembar hasil uji (LHU) dapat diselesaikan dalam waktu 14 hari kerja untuk maksimum 5 sampel, dan dapat berubah menyesuaikan dengan proses antrian. Adapun rincian waktu pengujian tiap parameter sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kadar air: 6 hari 2) Berat isi: 6 hari 3) Berat jenis tanah: 6 hari 4) Batas cair tanah: 6 hari 5) Batas plastis dan indeks plastisitas: 6 hari 6) Uji analisis ukuran butir tanah: 8 hari 7) Analisis saringan agregat kasar dan halus: 8 hari 8) Kadar sedimen (<i>suspended load</i>): 7 hari 9) Kepadatan ringan tanah (<i>standar proctor</i>): 14 hari 10) Kepadatan berat tanah (<i>modified proctor</i>): 14 hari 	<p>Pelaksanaan uji model hidraulik fisik (UMHF) hingga pelaporan hasil dapat di selesaikan selama 14 minggu kerja, dengan syarat ketercukupan data terpenuhi dan jumlah seri pengaliran maksimal 2 seri pengujian. Adapun rincian waktu penyelesaian sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pembuatan model fisik : 42 hari 2) Kalibrasi model fisik: 14 hari 3) Pengujian tinggi muka air: 7 hari 4) Pengujian kecepatan aliran : 7 hari 5) Pengujian pola aliran: 7 hari 6) Pengamatan pola sedimentasi: 7 hari 7) Perubahan seri ke-: 7 hari 8) Penyusunan laporan hasil uji: 14 hari <p>Apabila ada perbedaan jumlah seri pengujian, ketidak cukupan data serta lingkup pemodelan yang kompleks, waktu dapat berubah.</p>

5. Biaya/Tarif

MEKANIKA TANAH		
No.	Jenis Pengujian	Tarif
1	Berat Isi Tanah	Rp 30.000,00
2	Kadar Air Tanah	Rp 25.000,00
3	Berat Jenis Tanah	Rp 100.000,00
4	Analisis Ukuran Butir Tanah	Rp 125.000,00
5	Analisis Saringan Agregat Kasar dan Halus	Rp 40.000,00
6	Batas Cair Tanah	Rp 85.000,00
7	Batas Plastis Tanah	Rp 85.000,00
8	Kepadatan Ringan Tanah (<i>standar proctor</i>)	Rp 235.000,00
9	Kepadatan Berat Tanah (<i>modified proctor</i>)	Rp 360.000,00
10	Kadar Sedimen (<i>suspended load</i>)	Rp 60.000,00
UJI MODEL HIDRAULIK FISIK		
No.	Jenis Pengujian	Tarif
1	Bangunan sungai (dengan kriteria sederhana, antara lain: model dua dimensi, bendung tetap)	Rp 112.500.000,00

2	Uji Model Hidraulik Fisik (bangunan pengambilan di sungai, tiga dimensi, rumit)	Rp	210.000.000,00
---	---	----	----------------

Sumber: Jenis dan Tarif 126_PMK.02_2021

6. Produk Pelayanan

Pengujian Mekanika Tanah	Uji Model Hidraulik Fisik (UMHF)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kadar air 2. Berat isi 3. Berat jenis tanah 4. Batas cair tanah 5. Batas plastis dan indeks plastisitas 6. Uji analisis ukuran butir tanah 7. Analisis saringan agregat kasar dan halus 8. Kadar sedimen (<i>suspended load</i>) 9. Kepadatan ringan tanah (<i>standar proctor</i>) 10. Kepadatan berat tanah (<i>modified proctor</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengujian tinggi muka air 2. Pengujian kecepatan aliran 3. Pengujian pola aliran 4. Pengamatan pola sedimentasi

7. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Pengujian Mekanika Tanah	Uji Model Hidraulik Fisik (UMHF)
<p>a. Sarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oven pengering • Timbangan digital 0,00 <i>decimal</i> • Timbangan analitik 0,0000 <i>decimal</i> • Piknometer • <i>Hot Plate</i> • Desikator • 1 set saringan ASTM • 1 set <i>cassagrande</i> • Hidrometer 151 H dan 152 H • Penunbuk pepadatan mekanis otomatis • Gelas ukur 1000 ml <p>b. Prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Laboratorium • Ruang Analisis • Rak penyimpanan dan antrian uji • Komputer analisis 	<p>a. Sarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 pompa kapasitas 250 lt/s • 1 pompa kapasitas 500 lt/s • 1 pompa kapasitas 150 lt/s • Alat pengukur debit <i>Thompson, Rechbock</i> • 1 set alat <i>waterpass</i> • 1 set alat <i>theodolith</i> • 1 set alat <i>total station</i> • 1 set <i>currentmeter</i> dan <i>countermeter</i> • 1 set bak ukur • Meteran roll <p>b. Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang analisis data • Lahan model <i>indoor</i> : 600 m² • Lahan model <i>outdoor</i> : 5 ha • Saluran distribusi • Komputer analisis

Fasilitas Penunjang kegiatan layanan sebagai berikut:

- Ruang Pelayanan dan meja pelayanan
- Ruang tunggu tamu
- Jalur disabilitas
- Ruang merokok
- Ruang laktasi
- Ruang bermain dan ramah anak
- Toilet
- Alat pemadam api ringan (APAR)
- Rambu-rambu evakuasi

8. Kompetensi Pelaksana

a. Kompetensi Teknis

- Telah mengikuti peningkatan kompetensi teknis terkait pengujian yang dilakukan;
- Mampu memahami SNI pengujian yang dilakukan melalui Instruksi Kerja yang telah di sahkan;
- Berpengalaman dalam pengujian laboratorium minimal selama 3 tahun;
- Fungsional teknis bidang sumber daya air.

b. Kompetensi umum

- Memiliki pemahaman SNI ISO/IEC 17025:2017;
- Telah mengikuti pelatihan budaya pelayanan prima;
- Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan layanan dan metode pengujian;
- Mempunyai komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan para pihak terkait.

9. Pengawasan Internal

- a. Pengujian dengan alat yang terkalibrasi dan metode tervalidasi;
- b. Supervisi data secara berjenjang;
- c. Pemantauan Kartu Kendali oleh Penanggung Jawab Teknik.
- d. Audit Mutu Internal;
- e. Pemantauan dari Kepala Balai melalui Kaji Ulang Manajemen.

10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :

- a. Tatap Muka
- b. Telepon : (0271)719429
- c. Surat atau Email : balaitekniksungai@pu.go.id
- d. SMS atau *Whatsapp* ; +6281392559969 (sms/chat only)
- e. Media Sosial :
 - 1) Instagram (@pupr_sda_balaitekniksungai)
 - 2) Facebook (<https://www.facebook.com/profile.php?id=100091062410810>)
- f. Website : <https://balaitekniksungai.id/>
- g. Link lapor.go.id/balaitekniksungai
- h. Media Laport Balai Teknik Sungai : <https://linktr.ee/btekniksungai>

11. Jumlah Pelaksana

Pengujian Mekanika Tanah	Uji Model Hidraulik Fisik (UMHF)	Petugas Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PINTU)
Teknisi : 3 orang laboran Penyelia : 1 orang penyelia	Teknisi : 6 orang laboran Penyelia : 1 orang penyelia	Terdiri dari 2 orang petugas

12. Jaminan Pelayanan

Jaminan Pelayanan
Balai Teknik Sungai berkomitmen menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta siap melaksanakan perbaikan yang berkesinambungan
Kompensasi Ketidaksesuaian Layanan
Kompensasi yang diberikan kepada pelanggan apabila pelayanan tidak sesuai standar maka pelanggan berhak mendapatkan: <ol style="list-style-type: none">1. Pengujian ulang tanpa biaya;2. Prioritas dalam permintaan pengujian selanjutnya (terbatas 1 x).

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- a. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan Pelayanan dan Pengaduan;
- b. Tersedianya peralatan keselamatan dan kesehatan kerja di Balai Teknik Sungai;
- c. Tersedia APD, Perlengkapan APR, rambu Evakuasi, dan tersedia P3K.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- a. Evaluasi kepuasan pelanggan;
- b. Dilakukan evaluasi kinerja pelaksana setiap 3 bulanan.

STANDAR LAYANAN ADVIS TEKNIS DI BALAI TEKNIK SUNGAI

1. Dasar Hukum

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- b. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tanggal 25 September 2020 tentang Perubahan atas 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 Pelayanan

- a. Pelanggan mengajukan surat permohonan layanan advis teknis;
- b. Dokumen dan data sekunder kelengkapan analisis (detail kebutuhan data tercantum pada SOP Standar Pelayanan Publik).

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a. Pelanggan mengajukan surat permohonan layanan advis teknis kepada Kepala Balai Teknik Sungai melalui:
 - 1) Berkirim surat langsung dengan alamat: Jl. Solo-Kartasura Km 7, Pabelan, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah;
 - 2) Melalui email resmi: balaitekniksungai@pu.go.id atau melalui Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE);
 - 3) *Whatsapp* Resmi Layanan Balai Teknik Sungai (081392559969).
- b. Petugas Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PINTU) menerima pengajuan layanan dan meneruskan kepada Kepala Balai Teknik Sungai;
- c. Kepala Balai mendisposisi surat permohonan untuk ditindaklanjuti oleh Penanggung Jawab Teknis;
- d. Kepala Balai dan Penanggung Jawab Teknis melakukan kajian awal dan menuangkan dalam surat jawaban serta mengkoordinasi dengan pihak Pelanggan;
- e. Kepala Balai dan Penanggung Jawab Teknis menunjuk tim teknis untuk melaksanakan kegiatan advis teknis;
- f. Penanggung Jawab Teknis dan tim advis teknis melakukan analisis dari *study* atau hasil uji laboratorium yang dilakukan;
- g. Dilakukan diskusi internal dengan melibatkan narasumber yang kompeten (jika dibutuhkan);
- h. Merumuskan saran teknis sesuai hasil kajian dan dituangkan dalam Laporan Advis Teknis;
- i. Laporan Advis Teknis yang sudah di setujui di Tandatangani oleh Kepala Balai Teknik Sungai;
- j. Penyampaian Informasi bahwa Laporan Advis Teknis sudah selesai kepada Pelanggan dilakukan melalui *Whatsapp* Resmi Layanan Balai Teknik Sungai atau email resmi Balai Teknik Sungai disertai kuisioner kepuasan pelanggan.

k. Penyampaian Laporan Advis Teknis dapat dilakukan dengan:

- 1) Diambil langsung ke Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PINTU)
- 2) Dikirim melalui Ekspedisi

4. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian advis teknis setelah data secara lengkap didapatkan adalah sebagai berikut:

Lingkup		Kategori	Waktu (Hari kerja)
1	Hidrologi	Sederhana	20
		Sedang	30
		Rumit	40
2	Hidraulika	Sederhana	20
		Sedang	30
		Rumit	40
3	Morfologi Sungai	Sederhana	20
		Sedang	30
		Rumit	40
4	Geoteknik	Sederhana	20
		Sedang	30
		Rumit	40
5	Perencanaan Penerapan Teknologi Pompa Air Tenaga Hidro (PATH)		30

Catatan:

- Pertimbangan penetapan kategori pekerjaan dilakukan dengan mempertimbangkan ketersediaan data dan kerumitan tahapan analisa yang diperlukan
- Waktu yang diperlukan merupakan perkiraan yang ditetapkan oleh tim Advis Teknis setelah mengecek dan mereviu dokumen yang diberikan oleh Pelanggan
- Waktu pekerjaan dapat berubah dengan persetujuan oleh pihak Pelanggan dan Balai Teknik Sungai dengan alasan tertentu (misal keadaan kahar).

5. Biaya/Tarif

Permohonan layanan advis teknis yang dilayani hanya dari Instansi Pemerintah (Pemerintah Pusat/Provinsi/Kabupaten/Kota), tanpa dipungut biaya atau nol rupiah (Rp.0);

6. Produk Pelayanan

- a. Analisa dan saran teknis ketersediaan sumber daya air/ standar
- b. Masterplan pengembangan sumber daya air (per wilayah sungai)
- c. Uji hidraulik model matematik (dengan kategori rumit, dua dimensi)
- d. Penyelidikan lapangan/ saran teknik (penyelidikan hidraulik lapangan pengecekan angkutan sedimen, dengan kategori rumit)
- e. Supervisi teknik hidraulik
- f. Bimbingan Teknik rekayasa hidraulik dan persungai (model numerik hidraulik dan sedimentasi)
- g. Penyelidikan lapangan/ saran teknis (untuk pengendalian banjir pada 1 ruas sungai)

- h. Pelayanan laboratorium survei berupa pemetaan situasi di lokasi yang relatif datar dan terbuka
- i. Model matematik sungai pasang surut (panjang sungai 60 km)

7. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

a. Sarana :

- 1) Peralatan *Survey* dan Pemetaan (*GNSS RTK, Waterpass, Total Station, Drone Lidar, Drone Pemetaan*);
- 2) Peralatan pengamatan hidrometri dan sediment transport (*currentmeter, suspended sampler dan bedload sampler, bottom grab*);
- 3) Komputer analisis numerik;
- 4) Software analisis (*Hec-RAS 2D, Delft 3D, Autocad, Plaxis 2D, Mike Flood, HEC-HMS, Agisoft Photogrametry*)
- 5) Saluran jungkit (*Recirculating sediment flume*)

b. Prasarana :

- 1) Laboratorium Mekanika Tanah
- 2) Laboratorium Uji Model Hidraulik Fisik (*Indoor dan Outdoor*)

c. Fasilitas Penunjang kegiatan layanan sebagai berikut:

- 1) Ruang Pelayanan dan meja pelayanan
- 2) Ruang tunggu tamu
- 3) Jalur disabilitas
- 4) Ruang merokok
- 5) Ruang laktasi
- 6) Ruang bermain dan ramah anak
- 7) Toilet
- 8) Alat pemadam api ringan (APAR)
- 9) Rambu-rambu evakuasi

8. Kompetensi Pelaksana

a. Kompetensi Teknis

- Tenaga Teknis lulusan S1, S2 dan S3
- Telah mengikuti peningkatan kompetensi teknis terkait analisis advis teknis;
- Mampu mengoperasikan alat survei pemetaan, hidrometri dll
- Mampun menganalisis menggunakan software analisis bidang sungai;
- Berpengalaman dalam pengujian laboratorium minimal selama 3 tahun;
- Fungsional teknis bidang sumber daya air.

b. Kompetensi umum

- Memiliki pemahaman SNI ISO/IEC 17025:2017;
- Telah mengikuti pelatihan budaya pelayanan prima;
- Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan layanan dan metode pengujian;
- Mempunyai komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan para pihak terkait.

9. Pengawasan Internal

- a. Diskusi teknis dengan narasumber dari luar yang kompeten dan relevan.
- b. Pengujian dengan alat yang terkalibrasi dan metode tervalidasi;
- c. Pemantauan dari Kepala Balai melalui diskusi internal dan progres pekerjaan.

10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :

- a. Tatap Muka
- b. Telepon : (0271)719429
- c. Surat atau Email : balaitekniksungai@pu.go.id
- d. SMS atau Whatsapp ; +6281392559969 (sms/ chat only)
- e. Media Sosial :
 - 1) Instagram (@pupr_sda_balaitekniksungai)
 - 2) Facebook (<https://www.facebook.com/profile.php?id=100091062410810>)
- f. Website : <https://balaitekniksungai.id/>
- g. Link lapor.go.id/balaitekniksungai
- h. Media Laport Balai Teknik Sungai : <https://linktr.ee/btekniksungai>

11. Jumlah Pelaksana

Petugas Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PINTU)	Tim Advisi Teknis
2 orang petugas	Sebanyak 18 orang, terdiri dari Fungsional Teknis bidang Sumber Daya Air

12. Jaminan Pelayanan

Jaminan Pelayanan
Balai Teknik Sungai berkomitmen menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta siap melaksanakan perbaikan yang berkesinambungan
Kompensasi Ketidaksesuaian Layanan
Kompensasi yang diberikan kepada pelanggan apabila pelayanan tidak sesuai standart maka pelanggan berhak mendapatkan: <ol style="list-style-type: none">1. Pengujian ulang tanpa biaya;2. Prioritas dalam permintaan pengujian selanjutnya (terbatas 1 x).

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- a. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan Pelayanan dan Pengaduan;
- b. Tersedianya peralatan keselamatan dan kesehatan kerja di Balai Teknik Sungai.
- c. Tersedia APD, Perlengkapan APR, rambu Evakuasi, dan tersedia P3K.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- a. Evaluasi kepuasan pelanggan.
- b. Dilakukan evaluasi kinerja pelaksana setiap 3 bulanan

STANDAR LAYANAN PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI DI BALAI TEKNIK SUNGAI

1. Dasar Hukum

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- b. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tanggal 25 September 2020 tentang Perubahan atas 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 Pelayanan

- a. Pelanggan mengajukan surat permohonan layanan permintaan data dan informasi;
- b. Melampirkan surat permohonan asli dari institusi/universitas/badan publik lainnya;
- c. Menunjukkan kartu identitas resmi yang masih berlaku.

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a. Pelanggan mengajukan surat permohonan Permintaan Data dan Informasi kepada Kepala Balai Teknik Sungai melalui:
 - 1) Berkirim surat langsung dengan alamat: Jl. Solo-Kartasura Km 7, Pabelan, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah;
 - 2) Melalui email resmi : balaitekniksungai@pu.go.id atau melalui Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE);
 - 3) *Whatsapp* Resmi Layanan Balai Teknik Sungai (081392559969).
- b. Petugas Pusat Informasi Dan Layanan Terpadu (PINTU) menerima pengajuan layanan dan meneruskan kepada Kepala Balai Teknik Sungai;
- c. Kepala Balai mendisposisi surat permohonan untuk ditindaklanjuti oleh Penanggung Jawab Teknis;
- d. Penanggung Jawab Teknis mempelajari permohonan dengan dan memverifikasi dokumen permohonan:
 - 1) Jika permohonan **DITERIMA**, Petugas Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PINTU) akan menginformasikan kepada Pelanggan dan akan disiapkan data dan informasi yang dibutuhkan;
 - 2) Jika permohonan **DITOLAK**, Pelanggan akan mendapatkan surat jawaban penolakan terkait ketersediaan/kesesuaian data dan infoemasi yang diinginkan.
- e. Pelanggan hadir langsung ke Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PINTU) Balai Teknik Sungai untuk mengambil data dan informasi yang dibutuhkan atau dikirimkan melalui *whatsapp/ email* resmi Balai Teknik Sungai disertai dengan permohonan pengisian kuisioner kepuasan pelanggan untuk diisi oleh pelanggan.

4. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian permintaan data dan informasi adalah 7 hari kerja.

5. Biaya/Tarif

Tidak dikenakan biaya/tarif.

6. Produk Pelayanan

Data Sumber Daya Air.

7. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

- 1) Ruang Pelayanan dan meja pelayanan
- 2) Ruang tunggu tamu
- 3) Jalur disabilitas
- 4) Ruang merokok
- 5) Ruang laktasi
- 6) Ruang bermain dan ramah anak
- 7) Toilet
- 8) Alat pemadam api ringan (APAR)
- 9) Rambu-rambu evakuasi

8. Kompetensi Pelaksana

- 1) Telah mengikuti pelatihan budaya pelayanan prima;
- 2) Mempunyai komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan para pihak terkait.

9. Pengawasan Internal

Pemantauan dari Kepala Balai melalui diskusi internal dan progres pekerjaan.

10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :

- a. Tatap Muka
- b. Telepon : (0271)719429
- c. Surat atau Email : balaitekniksungai@pu.go.id
- d. SMS atau Whatsapp ; +6281392559969 (sms/chat only)
- e. Media Sosial :
 - Instagram (@pupr_sda_balaitekniksungai)
 - Facebook (<https://www.facebook.com/profile.php?id=100091062410810>)
- f. Website : <https://balaitekniksungai.id/>
- g. Link lapor.go.id/balaitekniksungai
- h. Media Laport Balai Teknik Sungai : <https://linktr.ee/btekniksungai>

11. Jumlah Pelaksana

Petugas Pusat Informasi Dan Layanan Terpadu (PINTU)	Tim Data, Informasi dan Database
2 orang petugas	2 orang pelaksana

12. Jaminan Pelayanan

Jaminan Pelayanan
Balai Teknik Sungai berkomitmen menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta siap melaksanakan perbaikan yang berkesinambungan
Kompensasi Ketidaksesuaian Layanan
Kompensasi yang diberikan kepada pelanggan apabila pelayanan tidak sesuai standart maka pelanggan berhak mendapatkan: <ol style="list-style-type: none">1. Pelaynan data ulang tanpa biaya;2. Prioritas dalam permintaan pengujian selanjutnya (terbatas 1 x).

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- a. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan Pelayanan dan Pengaduan;
- b. Tersedianya peralatan keselamatan dan kesehatan kerja di Balai Teknik Sungai.
- c. Tersedia APD, Perlengkapan APR, rambu Evakuasi, dan tersedia P3K.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- a. Evaluasi kepuasan pelanggan.
- b. Dilakukan evaluasi kinerja pelaksana setiap 3 bulanan

DITETAPKAN DI : SURAKARTA

PADA TANGGAL : 14 Agustus 2023

Kepala Balai Teknik Sungai



Marasi Deon Joubert, ST., MPSDA.

NIP. 197505032005021001