



KEPUTUSAN KEPALA BALAI SAINS BANGUNAN

NOMOR: 04/KPTS/Cb.36/2022

TENTANG

KEBIJAKAN DAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI SAINS BANGUNAN

KEPALA BALAI SAINS BANGUNAN

- Menimbang** :
1. 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;
 2. bahwa dalam rangka pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), pelayanan publik merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh Balai Sains Bangunan;
 3. bahwa untuk persiapan pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) diperlukan pedoman pelaksanaan yang memudahkan untuk penerapannya dan pengendaliannya;
 4. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Sains Bangunan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);

3. Peraturan 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 Instansi Pemerintah;
4. Surat Edaran Menteri PUPR Nomor 13/SE/M/2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas untuk Mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Kementerian PUPR.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA BALAI SAINS BANGUNAN TENTANG KEBIJAKAN DAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI SAINS BANGUNAN**
- KESATU** : Menetapkan Kebijakan Pelayanan Publik Balai Sains Bangunan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Balai Sains Bangunan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA** : Kebijakan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdiri atas:
1. Visi dan Misi Pelayanan
 2. Maklumat Pelayanan
 3. Motto Pelayanan
 4. Standar Pelayanan Minimal
 5. Budaya Kerja
 6. Kode Etik Petugas Pelayanan
 7. Prosedur Pelayanan Terpadu
- KEEMPAT** : Menetapkan jenis pelayanan publik di Balai Sains Bangunan, meliputi:
1. Pengujian di Laboratorium
 2. Advis Teknis
 3. Pelaksanaan Bimbingan Teknis

KELIMA : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Balai Sains Bangunan, meliputi:

1. Standar Pelayanan Pengujian di Laboratorium
2. Standar Pelayanan Advis Teknis
3. Standar Pelayanan Bimbingan Teknis

KEENAM : Standar Pelayanan Publik di Balai Sains Bangunan sebagaimana disebutkan dalam Diktum KEDUA terdiri atas penjelasan Standar Pelayanan, meliputi:

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan Layanan,
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
4. Jadwal Pelayanan
5. Jangka Waktu Penyelesaian
6. Biaya/Tarif
7. Produk Pelayanan
8. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
9. Penanganan Pengaduan
10. Pengawasan Internal
11. Jaminan Pelayanan
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
13. Kompetensi Pelaksana
14. Jumlah Pelaksana
15. Evaluasi Kinerja Pelaksana

KETUJUH : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandung

Pada tanggal : 11 Maret 2022

Kepala Balai Sains Bangunan



Atun Hariono

NIP. 19810714 200912 1 001

Tembusan Yth. :

1. Sekretaris Direktorat jenderal Cipta Karya, kementerian PUPR;
2. Direktur Bina Teknik Perumahan dan Perumahan

Lampiran I : Keputusan Kepala Balai Sains Bangunan
Nomor : 04/KPTS/Cb.36/2022
Tentang : Kebijakan dan Standar Pelayanan Publik Balai Sains Bangunan

KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BALAI SAINS BANGUNAN

A. Visi dan Misi Pelayanan

Visi pelayanan publik Balai Sains yaitu Layanan yang PRIMA (PROfesional, ber-Integritas dan MelayANI).

Adapun misi pelayanan publik Balai Sains Bangunan adalah;

1. Meningkatkan kinerja pegawai yang profesional dan inovatif;
2. Meningkatkan pengawasan dalam rangka bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
3. Meningkatkan layanan yang cepat, berkualitas dan akuntabel.

B. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan publik Balai Sains Bangunan yaitu:

"Kami Seluruh Jajaran Balai Sains Bangunan Berkomitmen:

1. Menyelenggarakan pelayanan pengujian, advis teknis, serta bimbingan teknis bidang teknologi fisika bangunan gedung dan proteksi kebakaran sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
2. Kami akan selalu memperbaiki kinerja sesuai dengan saran/masukan pelanggan;
3. Kami akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan kepuasan pelanggan;
4. Kami menerima sanksi sesuai dengan standar pelayanan kami."

C. Motto Pelayanan

Amanah dan Bermanfaat.

D. Standar Pelayanan Minimal

1. Standar Pelayanan Minimal Pelaksanaan Layanan Pengujian
 - a. Pengujian Tingkat Ketahanan Api 5 (lima) hari kerja per benda uji;
 - b. Pengujian Sifat Bakar Material, *Non Combustibility Test*, 1 (satu) hari kerja per benda uji,

- c. Pengujian Sifat Penyalaan, Ignitability Test, 2 (dua) hari kerja per 5 (lima) benda uji;
 - d. Pengujian Akustik Penyerapan Bunyi (metode tabung impedansi) 1 (satu) hari kerja per 3 (tiga) sampel, Pengujian STC (Insulasi Bunyi metode ruang dengung) 5 (lima) hari kerja per sampel pengujian;
 - e. Laporan Hasil Uji selambat-lambatnya 50 (lima puluh) hari kalender setelah pengujian;
 - f. Rahasia hasil analisa terjamin, data hasil uji diclaim bersama sebagai output kegiatan kliring teknologi
 - g. Tarif sesuai dengan PMK (Peraturan Menteri Keuangan) No. 126/PMK.02/2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak Pada Kementerian Pekerjaan Umum & Perumahan Rakyat.
2. Standar Pelayanan Minimal Pelaksanaan Layanan Advis Teknis
 - a. Kajian teknis dilakukan 5 (lima) hari kerja;
 - b. Laporan kajian hasil survey lapangan selambat-lambatnya 24 (dua puluh empat) hari kalender setelah dilakukan survey;
 - c. Pelaksana advis teknis berpengalaman dan kompeten di bidangnya.
3. Standar Pelayanan Minimal Pelaksanaan Layanan Bimbingan Teknis
 - a. Kurikulum dan silabus bimbingan teknis sesuai dengan kebutuhan;
 - b. Memperoleh penjelasan materi sesuai dengan jadwal bimbingan teknis;
 - c. Jumlah peserta bimbingan teknis sesuai dengan kapasitas ruang kelas;
 - d. Tersedia sarana dan prasarana pembelajaran yang memadai terdiri dari ruang kelas lengkap dengan fasilitas multimedia, ruang seminar, laboratorium atau workshop yang memadai sesuai bimbingan teknis yang diselenggarakan;
 - e. Narasumber berpengalaman dan memiliki kompetensi sesuai dengan modul yang diberikan;
 - f. Mendapatkan modul bimbingan teknis dalam bentuk hard copy dan bahan tayang narasumber dalam bentuk soft copy;
 - g. Memperoleh surat keterangan setelah mengikuti bimbingan teknis;
 - h. Memperoleh bimbingan pendampingan narasumber pada pelaksanaan kegiatan praktik.

E. Budaya Kerja

1. Bersih

Bersih meliputi jasmani, rohani maupun lingkungan. Pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, transparan dan bertanggungjawab terhadap lingkungan.

Dipresentasikan kedalam perilaku ketika bekerja, diantaranya:

- a. Mempertanggungjawabkan segala sesuatu yang berkaitan dengan keuangan dengan jujur dan adil;
- b. Membuat laporan perjalanan dinas dan laporan kegiatan lainnya dengan detail tanpa memanipulasi data.

2. Integritas

Berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip prinsip jati diri insan PUPR (iProve).

Dipresentasikan kedalam perilaku ketika bekerja, diantaranya:

- c. Disiplin, tepat waktu dan menghargai orang lain, misalnya menghargai pendapat orang lain saat rapat atau berdiskusi;
- d. Berlaku professional dan tidak berlaku korupsi, kolusi dan nepotisme.

3. Adaptif

Menyesuaikan terhadap kebutuhan pelanggan dan dinamika lingkungan keseluruhan Pemerintahan yang dapat mengerti kebutuhan pelanggan secara progresif dan mampu melihat berbagai masalah/perubahan dari berbagai sudut pandang sehingga dapat menemukan solusi yang terbaik. Direpresentasikan ke dalam perilaku ketika bekerja diantaranya:

- a. Selalu belajar dan memahami perubahan perubahan yang terjadi saat bekerja, misalnya updating aplikasi e-monitoring yang selalu berkembang;
- b. Selalu mengupdate ilmu dan pengetahuan yang berkembang di bidang teknologi fisika bangunan gedung dan proteksi kebakaran;
- c. Berusaha menemukan alternative yang inovatif dalam memecahkan suatu masalah.

4. Melayani

Senantiasa melayani dengan prima, akuntabel dan transparan. Tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Nilai-nilai tersebut dapat dipresentasikan dalam pelayanan diantaranya:

- a. Bekerja keras, bergerak cepat dan bertindak tepat;
- b. Melayani dengan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun (5 S).

5. Akuntabel

Siap menerima tanggung jawab dan melakukan tanggung jawab dengan baik seperti yang ditugaskan.

6. Disiplin

Bertindak sesuai peraturan, prosedur, tata tertib, tepat waktu dan tepat sasaran dengan tetap mempertahankan efisiensi dan efektivitas waktu dan anggaran.

7. Unggul

Memiliki sikap dan motivasi untuk senantiasa berusaha mencapai hasil yang lebih baik dari pada yang lain.

8. Kolaboratif

Mengutamakan kerjasama, mengembangkan jejaring kerja dengan pihak eksternal dan mengedepankan kerja tim (*team work*) untuk mencapai kinerja yang lebih baik.

9. Kompeten

Menekankan pada kualitas penguasaan dan pemenuhan kualifikasi kemampuan SDM seperti yang dibutuhkan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

10. Inovatif

Meningkatkan kreatifitas untuk tujuan pemberian layanan yang efektif dan efisien.

F. Kode Etik Petugas Pelayanan

Merupakan norma yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh petugas pelaksana pelayanan publik di Balai Sains Bangunan.

1. Kewajiban

- a. Menerima dengan baik setiap permohonan layanan;
- b. Menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen yang ditentukan dalam persyaratan pelayanan;
- c. memberitahukan dengan sopan dan profesional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan;
- d. Menyelesaikan pelayanan dalam tenggang waktu yang telah ditentukan dalam Standar Pelayanan Publik dan prosedur yang berlaku;
- e. Menyimpan rahasia negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sebagai petugas pelayanan.

2. Larangan

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

3. Penghargaan dan Sanksi

- a. Dasar Pemberian Penghargaan Pemberi Layanan
 - i. Pemberi layanan memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas layanan sesuai dengan ketentuan dan/atau kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Balai Sains Bangunan;
 - ii. Pemberi layanan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan mudah sesuai prosedur;
 - iii. Penghargaan berupa piagam penghargaan dari Kepala Balai Sains Bangunan.
- b. Dasar Pemberian Sanksi Pemberi Layanan
 - i. Pemberi layanan tidak mematuhi kode etik, SOP dan ketentuan lain yang mengatur pemberian layanan kepada publik di Balai Sains Bangunan;
 - ii. Pemberian sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku untuk Aparatur Sipil Negara (ASN), dan dapat juga berupa teguran baik secara lisan maupun tertulis.
- c. Dasar Pemberian Penghargaan Pengguna Jasa Layanan
 - i. Pengguna jasa layanan telah menggunakan layanan (Bimbingan Teknis atau PNBP) yang sama sebanyak sepuluh kali;
 - ii. Penerima layanan menerima pelayanan secara lambat dari pemberi layanan;
 - iii. Penghargaan berupa pemberian *merchandise*.

d. Dasar Pemberian Sanksi Pengguna Jasa Layanan

- i. Pengguna jasa layanan tidak mematuhi persyaratan layanan yang berlaku;
- ii. sanksi bagi pengguna jasa layanan berupa teguran secara lisan dan tertulis, serta khusus untuk pengujian laboratorium maka tidak diberikan hasil analisa uji sampel laboratorium.

4. Identitas Petugas Pelayanan Publik

Petugas pelayanan mengenakan pin yang sudah ditentukan dan menggunakan pakaian dinas sesuai aturan kementerian PUPR yang berlaku.

G. Prosedur Pelayanan Terpadu

Pelayanan terpadu merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang mencakup informasi seluruh lingkup pelayanan di Balai Sains Bangunan. Prosedur pelayanan terpadu dapat dilihat pada SOP pelayanan antara lain:

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

Informasi lingkup layanan terintegrasi dengan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (SIPANDU SATU), SIPANDU SATU dapat diakses melalui tautan berikut <https://ciptakarya.pu.go.id/satupintu/balaisains/>.

Kepala Balai Sains Bangunan



Lampiran II : Keputusan Kepala Balai Sains Bangunan
 Nomor : 04/KPTS/Cb.36/2022
 Tentang : Kebijakan dan Standar Pelayanan Publik Balai Sains Bangunan

A. Standar Pelayanan Publik Pengujian Laboratorium

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. 2. 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. 3. SNI ISO 9001:2015 – Sistem Manajemen Mutu – Klausul 8.5 Produksi dan Layanan. 4. SNI ISO/IEC 17025:2017 – Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi – Klausul 7.1 Kaji Ulang Permintaan, Tender dan Kontrak 5. SNI ISO/IEC 17020:2012 – Penilaian Kesesuaian Persyaratan Untuk Pengoperasian Berbagai Tipe Lembaga Inspeksi – Klausul 5.1 Persyaratan Administrasi dan 7.1.5 Sistem Kontrak. 6. SNI ISO 9000:2015 – Sistem manajemen mutu – Dasar-dasar dan Kosakata.
2	Persyaratan Layanan	<p>A. Ketentuan Teknis Pengujian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengujian benda uji menggunakan Standar yang telah ditetapkan; 2. Output pengujian adalah Laporan Hasil Uji (LHU) terhadap benda uji yang diujikan dan disampaikan dalam Bahasa Indonesia. 3. Perkiraan waktu pelaksanaan penerbitan Laporan Hasil Uji (LHU) adalah 50 hari kalender sejak pelaksanaan pengujian dimulai (pengambilan sisa

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>benda uji dilakukan maksimal 3 hari setelah pengujian);</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Kegiatan layanan pengujian Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dikategorikan sebagai kegiatan kerja sama, sehingga output pengujian (LHU) diklaim sebagai data bersama dan kerahasiaan dokumen terjaga, Jika dibutuhkan untuk keperluan publikasi di luar lingkungan Kementerian PUPR maka hal tersebut tetap berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak; 5. Kegiatan layanan pengujian PNBP yang dilakukan adalah yang berhubungan dengan aspek Keandalan Bangunan Gedung dalam KeCipta Karya; 6. Data spesifikasi dikirimkan sebelum dilakukan pengujian, yaitu sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. merk benda uji b. bahan penyusun dan konstruksi benda uji c. bahan insulasi (misal Rockwool : densitas, jumlah lapisan insulasi, tebal insulasi, dan berat total insulasi) d. dimensi benda uji e. cat finishing benda uji f. gambar teknik dan foto benda uji 7. Maksimal benda uji yang dapat dilayani adalah 3 spesimen per parameter uji; 8. Apabila diperlukan diskusi teknis, dapat difasilitasi melalui media daring dan konfirmasi paling lambat 2 (dua) hari kerja sebelumnya; 9. Pemohon wajib mengisi lembar konfirmasi kesediaan pengujian dan mengirimkan data spesifikasi serta konfirmasi status wajib pajak paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak surat disampaikan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Apabila dalam waktu tersebut tidak ada konfirmasi, maka pengujian dianggap dibatalkan oleh pemohon;</p> <p>10. Kegiatan layanan pengujian dilaksanakan pada hari dan jam kerja;</p> <p>11. Kegiatan penerimaan benda uji kami layani hanya pada hari dan jam kerja (Senin – Jumat, Pukul 09.00 s.d 15.00 Wib.) dan selama bulan Ramadhan (Senin – Jumat, Pukul 09.00 s.d 11.00 WIB).</p> <p>B. Ketentuan Administrasi Pengujian</p> <p>1. Sesuai Peraturan Menteri PUPR No. 12/PRT/M/2019, pemohon wajib melampirkan konfirmasi status wajib pajak berupa NPWP dan bukti validasi SPT 2 tahun terakhir (contoh terlampir);</p> <p>2. Jadwal pengujian bersifat tentative dan dapat berubah apabila terdapat kegiatan pengujian internal Kementerian PUPR;</p> <p>3. Pembayaran dilakukan sebelum melakukan pengiriman benda uji dan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum kegiatan setting / konstruksi. Apabila tidak dilakukan pembayaran dalam waktu yang telah disepakati tersebut, maka pengujian dianggap dibatalkan oleh pemohon;</p> <p>4. Kegiatan pengujian dapat dilakukan setelah adanya pembayaran ke Kas Negara dan kode billing akan diinformasikan apabila semua persyaratan tersebut di atas terpenuhi;</p> <p>5. Apabila pembayaran telah dilakukan dan pemohon membatalkan pengujian, maka biaya yang sudah disetor ke Kas Negara tidak dapat dikembalikan;</p> <p>6. Jadwal pengujian yang telah disampaikan tidak dapat direschedule dan apabila pemohon ingin melanjutkan kembali pengujian tersebut, maka dipersilahkan untuk mengajukan surat permohonan</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>baru dan jadwal pengujian disesuaikan dengan antrian di Lab;</p> <p>7. Untuk pengujian yang telah dibatalkan sebelumnya dan apabila pemohon mengajukan permohonan kembali, maka untuk jadwal pengujian akan disesuaikan dengan antrian di Lab kami.</p> <p>C. Ketentuan Pengiriman Benda Uji</p> <p>1. Benda uji dikirimkan setelah pemohon sudah melakukan pembayaran;</p> <p>2. Benda uji dikirimkan dalam keadaan sudah siap uji paling lambat 3 (tiga) hari sebelum jadwal setting (bahan dan alat bantu uji disediakan pemohon) dan apabila terdapat proses konstruksi benda uji di lab maka konstruksi dilakukan oleh pemohon;</p> <p>3. Apabila memang diperlukan persiapan benda uji yang melibatkan pemohon, maka pelaksana pekerjaan tersebut harus:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mengikuti protokol kesehatan (Sesuai poin D.2); b. Untuk pekerjaan konstruksi maksimal 4 orang pelaksana; c. Untuk ketertiban kegiatan konstruksi maupun dekonstruksi kegiatan dimulai pukul 09.00 – 15.30 WIB pada hari kerja; d. Setelah pekerjaan selesai, pelaksana segera meninggalkan Laboratorium; <p>4. Pemohon pengujian wajib menginformasikan kepada pihak Laboratorium paling lambat 2 hari kerja sebelum pengiriman benda uji atau pembuangan benda uji;</p> <p>5. Pengambilan sisa benda uji dilakukan oleh pemohon maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah pengujian selesai dilakukan;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>D. Protokol Kesehatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selama pandemi covid 19, pengujian tidak dapat disaksikan secara langsung oleh pemohon. Apabila diperlukan untuk disaksikan secara virtual, mohon untuk dapat menyampaikan permohonan tersebut via email ditbtpp.bsb@pu.go.id paling lambat 2 (dua) hari kerja sebelum pengujian agar dapat kami fasilitasi; 2. Setiap orang yang memasuki wilayah Direktorat Bina Teknik Permukiman dan Perumahan wajib menunjukkan bukti swab antigen yang masih berlaku (1 hari) / swab PCR yang masih berlaku (3 hari) dan mengikuti protokol kesehatan yaitu menggunakan masker, mencuci tangan, melakukan pengecekan suhu di Lobby, masuk ke desinfektan chamber, menerapkan social distancing, serta mengisi formulir yang telah disediakan.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Pengujian Laboratorium Mengacu pada SOP.06 Tahun 2021 meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan layanan laboratorium melalui surat yang ditujukan ke Direktur BTPP; 2. Manajemen mendisposisi surat untuk ditindaklanjuti (Direktur BTPP, Kepala Balai, Subkoordinator Pengujian); 3. Subkoordinator pengujian melakukan kaji ulang permintaan layanan laboratorium; 4. Jika tidak dapat dikerjakan, manajemen membuat dan menyampaikan surat penolakan. 5. Jika dapat dikerjakan, petugas layanan mengirimkan surat dengan lampiran formulir lembar konfirmasi layanan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>6. Petugas layanan mengirimkan lembar konfirmasi layanan ke pemohon;</p> <p>7. Petugas layanan menerima lembar konfirmasi kepastian pengujian dan memeriksa jenis layanan dari pemohon;</p> <p>8. Petugas layanan menerbitkan kode billing dan invoice;</p> <p>9. Pemohon melakukan pembayaran langsung ke Kas Negara dan menyerahkan bukti transfer ke Bendahara;</p> <p>10. Petugas layanan melakukan pemeriksaan pembayaran, jika terbayar, menginformasikan pelaksanaan pengujian dan apabila tidak terbayar dalam tenggat waktu yang telah ditentukan, maka pengujian dianggap batal;</p> <p>11. Petugas layanan menginformasikan layanan dapat dilaksanakan, dan mengkoordinasikan penerimaan benda uji berikut kesiapannya sesuai SOP.09.</p> <p>12. Petugas laboratorium melakukan pengujian laboratorium sesuai dengan IK metode pengujian.</p> <p>13. Manajemen memonitor pelaksanaan layanan laboratorium. Jika ada ketidaksesuaian, laporkan ketidaksesuaian sesuai SOP Pelaporan Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif No SOP.13.</p> <p>14. Petugas laboratorium menyusun Laporan Hasil Uji sesuai SOP Pelaporan Hasil Uji Laboratorium dan Inspeksi No SOP.11</p> <p>15. Petugas menyerahkan Laporan Hasil Uji dan meminta pengisian survei kepuasan pelanggan sesuai SOP Pemantauan Kepuasan Pelanggan No SOP.16.</p> <p>16. Pemohon Laporan Hasil Uji dan mengisi survei kepuasan pelanggan.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4	Jadwal	Hari Senin- Jumat Pukul 09.00 – 16.00 WIB
5	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Kegiatan pengujian dilaksanakan dalam rangkaian pengujian yaitu setting benda uji (benda uji siap uji), pelaksanaan pengujian, bongkar instrumen dan dekonstruksi dengan total waktu pengujian yang dibutuhkan sebagai berikut:</p> <p>A. Laboratorium Ketahanan Api</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uji Ketahanan Api <ol style="list-style-type: none"> 1. Tungku Kecil : 4 HK per benda uji 2. Tungu Vertikal : 5 HK per benda uji 3. Tungku Horizontal : 5 HK per benda uji • Uji Sifat Bakar Material <ol style="list-style-type: none"> 1. Sifat Bakar (<i>Non combustibility test</i>) : 1 HK per benda uji 2. Sifat Penyalaan (<i>Ignitibility test</i>) : 2 HK per 5 benda uji <p>B. Laboratorium Akustik (per benda uji)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengujian Penyerapan Suara (Tabung Impedansi) : 1 HK per 3 benda uji 2. Uji STC (Sound Transmission Coefficient) : 5 HK per benda uji <p>C. Laboratorium Termal (per benda uji)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uji Transmisi Termal : 5 HK per benda uji <p>*HK (Hari Kerja)</p>
6	Biaya/Tarif	<p>Mengacu pada PMK (Peraturan Menteri Keuangan) No. 126/PMK.02/2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak Pada Kementerian Pekerjaan Umum & Perumahan Rakyat, sebagai Berikut :</p> <p>A. Laboratorium Ketahanan Api (per benda uji)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uji Ketahanan Api <ol style="list-style-type: none"> 1. Uji Ketahanan Api Komponen Struktur Dinding

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>1060 mm x 1050 mm x 200 mm : Rp. 4.600.000</p> <p>2. Uji Ketahanan Api Komponen Struktur Dinding 2480 mm x 2480 mm : Rp. 9.900.000</p> <p>3. Uji Ketahanan Api Pintu Kebakaran 2480 mm x 2480 mm : Rp. 14.800.000</p> <p>4. Uji Ketahanan Api Komponen Struktur Lantai/Balok/Kolom 3500 mm x 3000 mm : Rp. 11.900.000</p> <p>5. Uji Ketahanan Api Plafond 500 mm x 600mm x 500mm : Rp. 11.900.000</p> <p>• Uji Sifat Bakar Material (per benda uji)</p> <p>1. Uji Sifat Bakar (<i>Non combustibility test</i>) 40 mm x 40 mm x 50 mm : Rp. 610.000</p> <p>2. Uji Sifat Penyalaan (<i>Ignatibility test</i>) 228 mm x 228 mm x 30 mm : Rp. 610.000</p> <p>B. Laboratorium Akustik (per benda uji)</p> <p>1. Penyerapan Suara (Tabung Impedansi) : Rp.3.700.000</p> <p>2. Penyerapan Suara (Ruang Dengung) : Rp. 6.100.000</p> <p>3. Uji STC (Sound Transmission Coefficient) : Rp. 7.650.000</p> <p>C. Laboratorium Termal (per benda uji)</p> <p>1. Uji Transmisi Termal : Rp. 2.550.000</p>
7	Produk	Laporan Hasil Uji (LHU)
8	Sarana, Prasarana	<p>1. Formulir kaji ulang permintaan layanan;</p> <p>2. Alat Uji;</p> <p>3. Komputer;</p> <p>4. Printer;</p> <p>5. Alat Tulis Kantor.</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki pemahaman SNI ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025:2017 dan SNI ISO/IEC 17020:2012;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan layanan dan metode pengujian; 3. Mempunyai komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan para pihak terkait.
10	Pengawasan Internal	1. Pemantauan dari Atasan Langsung (Kepala Balai); 2. Laporan Kegiatan kepada atasan; 3. Pemantauan Proses Layanan; 4. Audit Mutu Internal.
11	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Direktorat Bina Teknik Permukiman dan Perumahan Jl. Panyawungan Cileunyi Wetan Kab. Bandung 40393 2. Melalui laman survey kepuasan pelanggan; 3. Dropbox.
12	Jumlah Pelaksana	1. <i>Engineer</i> 6 Orang 2. Penyelia 2 Orang 3. Teknisi <ul style="list-style-type: none"> • Lab. Ketahanan Api 3 orang • Lab. Akustik dan Termal 2 Orang
13	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan Layanan Pegujian Laboratorium sesuai SOP.06 (Layanan) Tahun 2021
14	Jaminanan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan; 2. Tersedianya peralatan keselamatan dan kesehatan kerja di Balai Sains Bangunan.
15	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi pelayanan Pengujian Laboratorium dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan publik di Balai Sains Bangunan; 2. Evaluasi Kepuasan Pelanggan.

B. Standar Pelayanan Publik Advis Teknis

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.2. 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.3. SNI ISO 9001:2015 – Sistem Manajemen Mutu – Klausul 8.5 Produksi dan Layanan.4. SNI ISO/IEC 17025:2017 – Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi – Klausul 7.1 Kaji Ulang Permintaan, Tender dan Kontrak5. SNI ISO/IEC 17020:2012 – Penilaian Kesesuaian Persyaratan Untuk Pengoperasian Berbagai Tipe Lembaga Inspeksi – Klausul 5.1 Persyaratan Administrasi dan 7.1.5 Sistem Kontrak.6. SNI ISO 9000:2015 – Sistem manajemen mutu – Dasar-dasar dan Kosakata.
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none">1. Layanan advis teknis dapat dilaksanakan secara daring dan/atau survey lapangan;2. Layanan advis teknis diawali dengan konsultasi teknis, kemudian dilaksanakan survey awal (jika diperlukan), kemudian dilaksanakan pengujian / pengukuran lapangan (jika diperlukan);3. Dalam kajian teknis, pemohon menyampaikan data teknis lengkap seperti teknologi ,desain produk, metode pelaksanaan, spesifikasi teknis, laporan uji yang sudah dilakukan sebelumnya serta data eksisting lainnya;4. Hasil kajian advis teknis (laporan kajian) dari Balai Sains Bangunan akan disampaikan kepada Sub

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Direktorat Keandalan Bangunan Gedung untuk dapat dikeluarkan rekomendasi yang disampaikan dalam bentuk laporan akhir kepada pemohon;</p> <p>5. Biaya advis teknis dibebankan pada APBN Balai Sains Bangunan sesuai pagu tahun berjalan;</p> <p>6. Layanan advis teknis hanya untuk bangunan gedung negara;</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Advis Teknis Mengacu pada SOP.06 Tahun 2021 meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan advis teknis melalui surat yang ditujukan ke Direktur BTPP; 2. Manajemen mendisposisi surat untuk ditindaklanjuti (Direktur BTPP, Kepala Balai, Subkoordinator Pengujian, Tim Advis Teknis); 3. Subdit KBG melakukan kaji ulang permohonan dengan verifikasi dokumen permohonan dan arahan kebijakan. 4. Jika tidak dapat dikerjakan, membuat dan menyampaikan surat penolakan kepada pemohon. 5. Jika dapat dikerjakan, melakukan koordinasi dengan para pihak terkait untuk pelaksanaan pekerjaan (Subdit KBG dan Balai Sains Bangunan). 6. Menunjuk personil untuk melaksanakan kegiatan advis teknis (Subdit KBG dan Balai Sains Bangunan). 7. Tim advis teknis merencanakan kegiatan advis teknis untuk menentukan detil metode pelaksanaan advis teknis. 8. Tim advis teknis melaksanakan kegiatan advis teknis sesuai metode yang telah direncanakan. Koordinasikan dengan Balai terkait jika membutuhkan pengujian laboratorium/pengujian lapangan. 9. Subdit KBG memonitor pelaksanaan layanan advis teknis. Jika ada ketidaksesuaian, laporkan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>ketidaksesuaian sesuai SOP Pelaporan Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif No SOP.13.</p> <p>10. Tim advis teknis dan manajemen merumuskan rekomendasi teknis sesuai hasil kajian.</p> <p>11. Subdit KBG menyerahkan rekomendasi teknis dan meminta pengisian survei kepuasan pelanggan sesuai SOP Pemantauan Kepuasan Pelanggan No SOP.16.</p> <p>12. Pemohon menerima rekomendasi teknis dan mengisi survei kepuasan pelanggan.</p>
4	Jadwal	<p>Hari Senin- Jumat</p> <p>Pukul 09.00 – 16.00 WIB</p>
5	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Kajian teknis, 5 (lima) hari kerja;</p> <p>2. Laporan hasil survey lapangan, 24 (dua puluh empat) hari kalender.</p> <p>Waktu tersebut adalah waktu yang dibutuhkan Balai Sains Bangunan dalam menyampaikan hasil kajian maupun survey lapangan ke Sub Direktorat Keandalan Bangunan Gedung, selaku Koordinator Advis Teknis di tingkat Direktorat Bina Teknik Permukiman dan Perumahan.</p>
6	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
7	Produk	Rekomendasi berupa Laporan Advis Teknis
8	Sarana, Prasarana	<p>1. Komputer;</p> <p>2. Printer;</p> <p>3. Alat Tulis Kantor;</p> <p>4. Alat Uji.</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki pemahaman SNI ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025:2017 dan SNI ISO/IEC 17020:2012.</p> <p>2. Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan layanan, metode pengujian dan metode inspeksi.</p> <p>3. Mempunyai komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan para pihak terkait.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemantauan dari Atasan Langsung (Kepala Balai); 2. Laporan Kegiatan kepada atasan; 3. Pemantauan Proses Layanan; 4. Audit Mutu Internal.
11	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Direktorat Bina Teknik Permukiman dan Perumahan Jl. Panyawungan Cileunyi Wetan Kab. Bandung 40393 2. Melalui survey kepuasan pelanggan; 3. Dropbox.
12	Jumlah Pelaksana	2 Orang pelaksana
13	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan Advis Teknis sesuai SOP.06 (Layanan) Tahun 2021
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan; 2. Tersedianya peralatan keselamatan dan kesehatan kerja di Balai Sains Bangunan.
15	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelayanan Advis Teknis dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan publik di Balai Sains Bangunan; 2. Evaluasi Kepuasan Pelanggan.

C. Standar Pelayanan Publik Pelaksanaan Bimbingan Teknis

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. 2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. SNI ISO 9001:2015 – Sistem Manajemen Mutu – Klausul 8.5 Produksi dan Layanan. 4. SNI ISO 9000:2015 – Sistem Manajemen Mutu – Dasar-dasar dan Kosakata. 5. Permaturation Menteri No. 16 Tahun 2019 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas.
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis kelamin : Laki-laki atau Perempuan; 2. Berbadan sehat; 3. Pengalaman dibidangnya sesuai dengan bimbingan teknis yang akan diikuti;
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Bimbingan Teknis Mengacu pada SOP.19 Tahun 2021 meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan bimbingan teknis dan melalui surat yang ditujukan ke Direktur BTPP; 2. Manajemen mendisposisi surat untuk ditindaklanjuti (Direktur BTPP, Kepala Balai, Subkoordinator Pengkajian, Ketua Tim); 3. Manajemen mempelajari permohonan Bimbingan Teknis dan Supervisi; 4. Merencanakan kegiatan Bimbingan Teknis dan Supervisi serta koordinasi dengan para pihak terkait jika membutuhkan tambahan personil dari luar unit kerja masing-masing; 5. Mengirimkan surat jawaban persetujuan permohonan dengan lampiran rencana kegiatan; 6. Melaksanakan kegiatan Bimbingan Teknis dan Supervisi sesuai jadwal yang telah ditentukan; 7. Meminta pengisian survei kepuasan pelanggan; 8. Melaporkan kegiatan Bimbingan Teknis.
4	Jadwal	<p>Hari Senin- Jumat Pukul 09.00 – 16.00 WIB</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5	Jangka Waktu Penyelesaian	Untuk satu kegiatan atau satu pelatihan dilaksanakan 1 HK atau 6 (enam) jam kerja
6	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
7	Produk	Transfer pengetahuan dan peningkatan keterampilan
8	Sarana, Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer; 2. Printer; 3. Ruang Seminar; 4. Laboratorium. 5. Akun Video Conference dan koneksi internet (Untuk pelaksanaan daring) 6. Kamera dan mikrofon (untuk pelaksanaan daring)
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikatif; 2. Memahami substansi bimbingan teknis 3. Mampu melaksanakan rangkaian penyelenggaraan Bimtek; 4. Mampu mengelola kegiatan Bimtek mulai dari tahap persiapan hingga pelaporan.
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemantauan dari Atasan Langsung (Kepala Balai); 2. Laporan Kegiatan kepada atasan; 3. Pemantauan Proses Layanan; 4. Audit Mutu Internal.
11	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 4. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Direktorat Bina Teknik Permukiman dan Perumahan Jl. Panyawungan Cileunyi Wetan Kab. Bandung 40393 5. Melalui survey kepuasan pelanggan (kuesioner tertulis / online); 6. Dropbox.
12	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang pemateri
13	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan bimbingan teknis sesuai SOP.19 (Bimbingan Teknis dan Supervisi) Tahun 2021

NO.	KOMPONEN	URAIAN
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan; 2. Tersedianya peralatan keselamatan dan kesehatan kerja di Balai Sains Bangunan.
15	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelayanan Bimbingan Teknis dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan publik di Balai Sains Bangunan; 2. Evaluasi Kepuasan Pelanggan.

Kepala Balai Sains Bangunan



Ajun Hariono *SH*

NIP. 19810714 200912 1 001