



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA
BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL SULAWESI TENGAH**
Jalan MT. Haryono No. 10, Besusu Tengah, Palu, 94111, Telp. 0451 - 425611, email: bpjnsulteng@pu.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL
SULAWESI TENGAH**

NOMOR : 30 /KPTS/Bb14/2024

TENTANG

**KODE ETIK DAN STANDAR PELAYANAN
PADA BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL SULAWESI TENGAH
KEPALA BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL SULAWESI TENGAH**

- 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 terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Kode Etik dan Standar pelayanan publik.
 - b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, perlu membentuk Kode Etik dan Standar Pelayanan pada Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah.
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah tentang Kode Etik dan Standar Pelayanan Pada Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2012 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pekerjaan Umum;
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 6. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 09/PRT/M/2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 881);
 7. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 05/PRT/M/2019 Tentang Perubahan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 20/PRT/M.2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
 8. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No 15 Tahun 2020.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL SULAWESI TENGAH TENTANG PENETAPAN KODE ETIK DAN STANDAR PELAYANAN PADA BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL SULAWESI TENGAH.
- PERTAMA : Kode Etik dan Standar Pelayanan pada Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Kode Etik dan Standar Pelayanan pada Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi, perizinan, pemeriksaan, jasa laboratorium dan konsultasi / pengaduan.
- KETIGA : Kode Etik dan Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh para pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Seluruh Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah wajib menetapkan Kode Etik dan Standar pelayanan sesuai dengan jenis layanan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KELIMA : Segala biaya sebagai akibat diterbitkannya keputusan ini dibebankan pada DIPA Satuan Kerja Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan penetapan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Palu
Pada Tanggal 01 Februari 2024

KEPALA BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL
SULAWESI TENGAH,



Lampiran I
Keputusan Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional
Sulawesi Tengah
Nomor : 30 /KPTS/Bb14/2024
Tentang Penetapan Kode Etik dan Standar
Pelayanan Pada Balai Pelaksanaan Jalan
Nasional Sulawesi Tengah

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL SULAWESI TENGAH**

No.	Jenis Pelayanan
1	Pelayanan Informasi Publik
2	Pelayanan Perizinan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan
3	Pelayanan Pemeriksaan Asphalt Mixing Plant (AMP)
4	Pelayanan Laboratorium

Lampiran II
Keputusan Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional
Sulawesi Tengah
Nomor : 30 /KPTS/Bb14/2024
Tentang Penetapan Kode Etik dan Standar
Pelayanan Pada Balai Pelaksanaan Jalan
Nasional Sulawesi Tengah

**STANDAR PELAYANAN PEMANFAATAN RUANG JALAN (RUMIJA)
DI LINGKUNGAN BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL
SULAWESI TENGAH**

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 29 Tahun 2016 tentang Pembentukan Kesepakatan Bersama dan Perjanjian Kerja Sama di Kementerian PUPR.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat Hadir langsung di Bagian Pelayanan Publik Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah dengan membawa persyaratan meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a) Persyaratan Administrasi <ol style="list-style-type: none"> i. Surat Permohonan (form A1 Lampiran Permen PU No.20 Tahun 2010) ii. Surat Pernyataan Kewajiban Memelihara dan Menjaga (form A2 Lampiran Permen PU No. 20 Tahun 2010) iii. Surat Pengantar Permohonan dari PEMDA (Lampiran 1 Surat, Edaran Menteri PU No.14/SE/M/2011 khusus untuk permohonan Iklan / Media Informasi) b) Persyaratan Teknis <ol style="list-style-type: none"> i. Lokasi ii. Rencana Teknis (Gbr Lokasi, Gbr Konstruksi & Bahan Konstruksi) iii. Jadwal Waktu Pelaksanaan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat (pemohon izin) mengajukan permohonan izin kepada Kepala BPJN Sulawesi Tengah dengan melengkapi persyaratan administrasi dan persyaratan teknis; 2. Petugas loket menerima permohonan dan memeriksa dokumen persyaratan (administrasi dan teknis) dan jika lengkap akan diproses oleh tim perizinan dengan meneruskan kepada Sub Bagian Umum dan Tata Usaha; 3. Kasubbag Umum dan Tata Usaha menerima permohonan dan memberikan nota dinas kepada Kepala Seksi Preservasi 4. Kepala Seksi Preservasi dengan dasar Nota Dinas melaksanakan pertemuan dengan pemohon; 5. Tim perizinan melakukan rapat paparan rencana pemanfaatan bagian-bagian jalan;

No.	Komponen	Keterangan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 6. Selanjutnya Tim Survey melaksanakan survey dan melakukan rapat pembahasan hasil survey; 7. Tim perizinan menyusun Berita Acara evaluasi hasil survey lapangan; 8. Kepala BPJN Sulawesi Tengah memberikan Persetujuan Prinsip Izin dan memberikan informasi pada pemohon agar melengkapi persyaratan; 9. Pemohon diharapkan melengkapi persyaratan yang diminta tim perizinan; 10. Tim perizinan menyampaikan Berita Acara ke Kasubbag Umum dan Tata Usaha; 11. dan membuat Draft Izin; 12. Kasubbag Umum dan Tata Usaha memeriksa dan memberikan paraf pada surat izin; 13. Kepala BPJN Sulawesi Tengah akan menerbitkan surat izin dan ditindaklanjuti Kasubbag Umum dan Tata Usaha menyerahkan surat izin; 14. Pemohon menerima Surat Izin Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian permohonan perizinan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan maksimal 17 hari kerja
5	Biaya / tarif	Pembiayaan mengacu pada Permen Keuangan No. 115/PMK.06/2020 Tentang Pemanfaatan Barang Milik Negara
6	Produk Pelayanan	Surat Izin Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan
7	Sarana, Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan Publik ber AC, Meja, Kursi Tamu; 2. Komputer dengan akses internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; 6. Mesin Fotocopy.
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan dibidang pemanfaatan bagian-bagian jalan di lingkungan Balai Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah; 2. Komunikatif; 3. Mampu menjelaskan tata cara dan proses permohonan perizinan pemanfaatan bagian-bagian jalan; 4. Mampu melaksanakan proses permohonan perizinan pemanfaatan bagian-bagian jalan.
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemantauan dari Atasan Langsung (Kepala Balai); 2. Memeriksa Kartu Kendali Izin Pemanfaatan Bagian- Bagian Jalan (Proses Perizinan dan Persetujuan Perizinan); 3. Pemantauan Surat Izin Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan 4. Audit Mutu Internal

No.	Komponen	Keterangan
10	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah Bagian Pelayanan Publik Jl. MT. Haryono, No.10, Kota Palu, Sulawesi Tengah Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: <ul style="list-style-type: none"> • Telepon: 0451-425611 • Email: bpjnsulteng@pu.go.id, bpjnxiv@gmail.com • Call Center (WhatsApp): 0851-8689-3387 • SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	2 Orang Petugas Pelayanan Publik.
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan perizinan pemanfaatan bagian-bagian jalan mengacu pada SOP Perizinan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan Tersedianya peralatan keselamatan dan kesehatan kerja di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi Penerapan Standar Perizinan Pemanfaatan Bagian-bagian Jalan dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan publik di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah; Evaluasi Kepuasan Pelanggan;

Ditetapkan di Palu
Pada Tanggal 01 Februari 2024

KEPALA BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL
SULAWESI TENGAH,



Lampiran III
Keputusan Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional
Sulawesi Tengah
Nomor : 10 /KPTS/Bb14/2024
Tentang Penetapan Kode Etik dan Standar
Pelayanan Pada Balai Pelaksanaan Jalan
Nasional Sulawesi Tengah

**STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
DI LINGKUNGAN BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL
SULAWESI TENGAH**

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 05/PRT/M/2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah Bagian Pelayanan Publik Jl. MT. Haryono, No.10, Kota Palu, Sulawesi Tengah 2. Hadir langsung di Bagian Pelayanan Publik Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah Bagian Pelayanan Publik Jl. MT. Haryono, No.10, Kota Palu, Sulawesi Tengah 2. Kepala BPJN Sulawesi Tengah mendisposisi surat permohonan kepada Bagian Pelayanan Publik; 3. Bagian pelayanan publik yang bersangkutan mendisposisi / menugaskan petugas pelayanan publik yang membidangi untuk memberikan informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan (pemohon); 4. Petugas pelayanan publik yang membidangi dan melaksanakan tugas memberikan informasi; 5. Pengguna layanan datang langsung ke Bagian Pelayanan Publik dengan mengisi buku konfirmasi tamu dengan menunjukkan identitas pribadi untuk mendapatkan informasi;
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban 1 hari sejak surat permohonan diterima bagian pelayanan publik.

		2. Datang langsung : 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
5	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Informasi yang diperlukan terkait bidang yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (<i>softcopy/hardcopy</i>), antara lain : 1. Produk-produk peraturan atau kebijakan lain; 2. Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan; 3. Informasi Publik a. Kategori Informasi Berkala b. Kategori Informasi Tersedia Setiap Saat c. Kategori Informasi Publik Yang Wajib Diumumkan d. Serta Merta
7	Sarana, Prasarana, dan / atau fasilitas	1. Ruang Pelayanan Publik ber AC, Meja, Kursi Tamu; 2. Komputer dengan akses internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin <i>Fotocopy</i> .
8	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidangnya dan kegiatan-kegiatan di lingkungan Balai Balai 2. Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah; 3. Komunikatif; 4. Mampu menjelaskan pelayanan informasi publik; 5. Mampu melaksanakan layanan konsultasi dan pengaduan informasi publik;
9	Pengawasan Internal	1. Pemantauan dari Atasan Langsung (Kepala Balai) 2. Laporan kegiatan kepada atasan 3. Pemantauan Proses & Produk 4. Audit Mutu Internal
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah Bagian Pelayanan Publik Jl. MT. Haryono, No.10, Kota Palu, Sulawesi Tengah 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: <ul style="list-style-type: none"> • Telepon: 0451-425611 • Email: bpjnsulteng@pu.go.id, bpjnxiv@gmail.com • Call Center (WhatsApp): 0851-8689-3387 • SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	1 Orang Petugas Pelayanan Publik.
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan informasi publik mengacu pada SOP Pelayanan Informasi Publik

13	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 Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Informasi Publik dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan publik di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah; 2. Evaluasi Kepuasan Pelanggan berdasar SKM.

Ditetapkan di Palu
 Pada Tanggal 01 Februari 2024

KEPALA BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL
 SULAWESI TENGAH,



Lampiran IV
Keputusan Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional
Sulawesi Tengah
Nomor : 30 /KPTS/Bb14/2024
Tentang Penetapan Kode Etik dan Standar
Pelayanan Pada Balai Pelaksanaan Jalan
Nasional Sulawesi Tengah

**Standar Pelayanan Pemeriksaan Asphalt Mixing Plant (AMP) Di Lingkungan
Balai Pelaksanaan Jalan Nasional
Sulawesi Tengah**

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pekerjaan Umum; 4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 20/PRT/M/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat Hadir langsung di Petugas Pelayanan Terpadu Bagian Pelayanan Publik Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah dengan membawa persyaratan meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a) Persyaratan Administrasi <ul style="list-style-type: none"> ▪ Surat Permohonan Pemeriksaan Asphalt Mixing Plant (AMP) b) Persyaratan Teknis <ul style="list-style-type: none"> ▪ Material Benda Uji
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat (pemohon izin) mengajukan permohonan Izin kepada Kepala BPJN Sulawesi Tengah dengan melengkapi Surat Permohonan Pemeriksaan Asphalt Mixing Plant (AMP); 2. Petugas Pelayanan Terpadu menerima permohonan dan memeriksa kelengkapan permohonan dan meneruskan kepada Petugas Pemeriksa AMP; 3. Petugas Pemeriksa AMP melakukan konfirmasi jadwal pelaksanaan AMP pada Pemohon; 4. Petugas Pemeriksa AMP melakukan pemeriksaan AMP dengan menyatakan tidak layak atau layak terhadap AMP; 5. Apabila dinyatakan tidak layak oleh Petugas Pemeriksa AMP, maka pemohon diwajibkan melakukan perbaikan AMP sesuai standar yang telah ditetapkan; 6. Apabila dinyatakan layak oleh Petugas Pemeriksa AMP, maka diterbitkan Sertifikat Layak Operasi terhadap AMP; 7. Petugas Pemeriksa AMP meneruskan Sertifikat Layak Operasi kepada Petugas Layanan Terpadu;

No.	Komponen	Keterangan
		8. Petugas Layanan Terpadu menyerahkan Sertifikat Layak Operasi kepada pemohon dengan mengisi Formulir Kepuasan Pelanggan;
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian Pemeriksaan Asphalt Mixing Plant (AMP) maksimal 15 hari.
5	Biaya / tarif	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pekerjaan Umum
6	Produk Pelayanan	Sertifikat Layak Operasi Asphalt Mixing Plant (AMP)
7	Sarana, Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan Publik ber AC , Meja, Kursi Tamu; 2. Laboratorium Pemeriksaan Asphalt Mixing Plant (AMP); 3. Komputer dengan akses internet; 4. Printer; 5. Pesawat Telepon; 6. Mesin Fax; 7. Mesin Fotocopy
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan di laboratorium bidang Pemeriksaan Asphalt Mixing Plant (AMP) di lingkungan Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah; 2. Komunikatif; 3. Mampu menjelaskan tata cara dan proses permohonan Pemeriksaan Asphalt Mixing Plant (AMP); 4. Mampu melaksanakan proses Pemeriksaan Asphalt Mixing Plant (AMP);
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemantauan dari Atasan Langsung (Petugas Pemeriksa Asphalt Mixing Plant)) 2. Hasil Pemeriksaan Asphalt Mixing Plant (AMP); 3. Pemantauan Sertifikat Layak Operasional Asphalt Mixing Plant (AMP); 4. Audit Mutu Internal;
10	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 Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah Bagian Pelayanan Publik Jl. MT. Haryono, No.10, Kota Palu, Sulawesi Tengah 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: <ul style="list-style-type: none"> • Telepon: 0451-425611 • Email: bpjinsulteng@pu.go.id, bpjnxiv@gmail.com • Call Center (WhatsApp): 0851-8689-3387 • SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id
11	Jumlah Pelaksana	1 Orang Petugas Pelayanan Publik Dan 2 Orang Pemeriksa Asphalt Mixing Plant (AMP)
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan Pelayanan Pemeriksaan Asphalt Mixing Plant (AMP) pada SOP Pemeriksaan Asphalt Mixing Plant (AMP)

No.	Komponen	Keterangan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan 2. Tersedianya Peralatan Pemeriksa Asphalt Mixing Plant (AMP) di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah 3. Tersedianya peralatan keselamatan dan Kesehatan kerja di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Pelayanan Pemeriksaan Asphalt Mixing Plant (AMP) dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan publik di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah; 2. Evaluasi Kepuasan Pelanggan;

Ditetapkan di Palu

Pada Tanggal 01 Februari 2024

KEPALA BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL
SULAWESI TENGAH,



Lampiran V
Keputusan Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah
Nomor : 30 /KPTS/Bb14/2024
Tentang Penetapan Kode Etik dan Standar Pelayanan Pada Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah

**STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN LABORATORIUM DI LINGKUNGAN
BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL SULAWESI TENGAH**

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pekerjaan Umum; 4. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 554) sebagaimana telah diubah dengan 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 Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1144); 5. ISO/IEC 17025 : 2017
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsumen bersurat kepada Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah untuk melakukan pengujian; 2. Konsumen membawa persyaratan ke Pelayanan Publik di BPJN Sulteng, meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan Pengujian; b. Mengisi Buku Tamu; c. Formulir Permintaan Pengujian; d. Membawa dan Menyerahkan Contoh Uji; e. Melakukan pembayaran pengujian 3. Pengujian dapat dilaksanakan menyesuaikan dengan jadwal pengujian internal BPJN Sulteng
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsumen mengajukan Surat Permohonan Pengujian kepada Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah ; 2. Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah akan memberikan disposisi kepada Kasubbag Umum dan Tata Usaha dan Kepala Seksi Pembangunan Jalan dan Jembatan yang akan diteruskan ke Pengelola Administrasi Seksi Pembangunan Jalan dan Jembatan; 3. Pengelola Administrasi Seksi Pembangunan Jalan dan Jembatan akan meneruskan Surat terkait Biaya Pengujian kepada Kasubbag Umum dan Tata Usaha untuk dilakukan tanda tangan kontrak bersama konsumen;

No.	Komponen	Keterangan
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 4. Setelah tanda tangan kontrak, konsumen melakukan pembayaran dan menyetor bukti pembayaran ke Petugas Pelayanan; 5. Konsumen membawa dan menyerahkan material uji ke bagian Pengelola Teknik Laboratorium di Laboratorium BPJN Sulteng; 6. Pengelola Administrasi akan mencatatkan dalam buku penerimaan contoh uji dan diberi label contoh uji; 7. Bagian Teknik mencatatkan dalam Buku Daftar Keluar-Masuk Contoh Uji; 8. Dilaksanakan proses pengujian oleh Bagian Teknik. Setelah pengujian selesai, Bagian Teknik akan melaksanakan Pelaporan Hasil Pengujian kepada Pengelola Mutu; 9. Pengelola Mutu melaporkan hasil pengujian untuk disetujui Kepala Seksi Pembangunan Jalan dan Jembatan, Kasubbag Umum dan Tata Usaha, dan Kepala BPJN Sulteng; 10. Laporan hasil pengujian diteruskan kepada Petugas Pelayanan untuk diserahkan kepada konsumen.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan jadwal pelaksanaan pengujian yang disepakati bersama.
5	Biaya/tarif	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pekerjaan Umum.
6	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Pengujian
7	Jenis Pelayanan Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengujian Aspal <ul style="list-style-type: none"> • Penetrasi • Berat Jenis • Daktilitas • Kadar aspal dari campuran beraspal dengan cara sentrifus • Cara uji ekstraksi kadar aspal dari campuran beraspal menggunakan tabung refluks gelas 2. Pengujian Beton <ul style="list-style-type: none"> • Kuat tekan beton dengan benda uji silinder • Uji angka pantul beton keras 3. Pengujian Tanah <ul style="list-style-type: none"> • Berat jenis • Kadar air 4. Pengujian agregat <ul style="list-style-type: none"> • Analisa saringan agregat halus dan agregat kasar • Kadar rongga agregat halus yang tidak dipadatkan • Berat jenis dan penyerapan agregat halus • Berat jenis dan penyerapan agregat kasar • Bobot isi dan rongga udara dalam agregat • Keausan agregat dengan mesin abrasi Los Angeles • Jumlah bahan dalam agregat yang lolos saringan No. 200
8	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan Publik berpendingin udara, Meja, Kursi Tamu; 2. Gedung Laboratorium Pengujian Bahan Jalan; 3. Komputer dengan akses internet;

No.	Komponen	Keterangan
		4. Printer; 5. Pesawat Telepon;
8	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	6. Mesin Fax; 7. Mesin <i>Fotocopy</i> ; 8. Kendaraan Survei.
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan di laboratorium bidang pengujian bahan jalan di lingkungan Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah; 2. Komunikatif; 3. Mampu menjelaskan tata cara dan proses permohonan pengujian bahan jalan; 4. Mampu melaksanakan proses pengujian bahan jalan; 5. SDM yang memiliki pengetahuan di laboratorium bidang pengujian bahan jalan di lingkungan Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah; 6. Komunikatif; 7. Mampu menjelaskan tatacara dan proses permohonan pengujian bahan jalan; 8. Mampu melaksanakan proses pengujian bahan jalan.
10	Pengawasan Internal	1. Pemantauan dari Atasan Langsung (Kepala Seksi Pembangunan Jalan dan Jembatan) 2. Memeriksa Formulir Kecukupan Penerimaan Contoh Uji dan Formulir Permintaan Pengujian; 3. Pemantauan Hasil Pengujian Bahan Jalan; Audit Mutu Internal; 4. Akreditasi dari Komite Akreditasi Nasional (Surveilan dan Asesmen).
11	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah Bagian Pelayanan Publik Jl. MT. Haryono, No.10, Kota Palu, Sulawesi Tengah 4. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: <ul style="list-style-type: none"> • Telepon: 0451-425611 • Email: bpjnsulteng@pu.go.id, bpjnxiv@gmail.com • Call Center (WhatsApp): 0851-8689-3387 • SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id
12	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang Pelaksana Administrasi, 1 (satu) orang Staf Administrasi Umum, 1 (satu) orang Pengelola Administrasi Laboratorium, 2 (dua) orang Pengelola Mutu, dan 3 (tiga) orang Pengelola Teknik Pengujian Bahan Jalan
13	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan jasa pengujian bahan jalan pada SOP Jasa Laboratorium Pengujian Bahan Jalan
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan; 2. Tersedianya laboratorium pengujian bahan jalan di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah; 3. Tersedianya peralatan keselamatan dan kesehatan kerja di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah.

15	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Jasa Pengujian Bahan Jalan dilakukan 3 (tiga) kali dalam satu tahun oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN), selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sulawesi Tengah;
No.	Komponen	Keterangan
15	Evaluasi Kinerja Pelaksana	2. Evaluasi Kepuasan Pelanggan oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) dan Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium;

Ditetapkan di Palu

Pada Tanggal 01 Februari 2024

KEPALA BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL
SULAWESI TENGAH,

