

**TAHUN  
2021**



**STANDAR PELAYANAN  
BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN**

## **BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN**

**Jl. Wiyoro Lor No. 21, Baturetno, Banguntapan, Kab. Bantul DIY Telp. (0274) 2841535**





PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
**DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN**  
**BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN**

Alamat : Jl. Wiyoro No. 21, Baturetno, Banguntapan, Bantul  
Telp (0274) 2841535, Kode Pos 55198

---

---

SURAT KEPUTUSAN  
KEPALA BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN DIY

NOMOR : 188 / 00242

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN

KEPALA BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Laboratorium Lingkungan tentang Penetapan Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri/Kepala Lembaga yang bersangkutan terkait;
9. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
10. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);

11. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 95 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Lingkungan Hidup Dan Kehutanan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Balai Laboratorium Lingkungan tentang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Balai Laboratorium Lingkungan meliputi ruang lingkup pelayanan pengujian parameter lingkungan berupa air limbah, air bersih, air minum dan air permukaan serta pengujian emisi udara sumber bergerak.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta.  
pada tanggal : 4 Februari 2021

KEPALA BALAI  
LABORATORIUM LINGKUNGAN.



Ir. Reni Anggraeni, M.Sc.

NIP. 19660203 199303 2 009

**LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI  
LABORATORIUM LINGKUNGAN**

**NOMOR : 188 / 00242**

**TENTANG PENETAPAN STANDAR  
PELAYANAN PADA BALAI  
LABORATORIUM LINGKUNGAN**

**A. PENDAHULUAN**

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara Pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku

**B. STANDAR PELAYANAN**

1. Satuan Kerja : Balai Laboratorium Lingkungan  
Jenis Pelayanan : Pengujian Parameter Kualitas Lingkungan

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Pelanggan mengajukan permintaan pelayanan dengan mengisi formulir yang sudah disediakan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	A. Permintaan pengujian bisa dilakukan dengan cara: 1. Datang langsung ke Kantor Balai Laboratorium Lingkungan dengan urutan sebagai berikut: a. Pelanggan datang ke <i>Front Office</i> (FO) mengisi Form Permintaan Pengujian Contoh (FPPC) uji b. Pelanggan mengisi FPPC kemudian FO melakukan kaji ulang permintaan c. Jika kaji ulang menyatakan pengujian bisa dilakukan maka contoh uji diterima dan FO membuatkan billing pembayaran

		<p>d. Jika kaji ulang permintaan pengujian tidak dapat dilaksanakan maka FO tidak menerima contoh uji dan menginformasikan keterangan penyebab penolakan</p> <p>e. Setelah pemberkasan selesai FO memberi Kode pada contoh uji</p> <p>f. FO mengantar contoh uji ke laboratorium</p> <p>g. FO menyerahkan FPPC kepada pengetik Laporan Hasil Uji Sementara (LHUS)/LHU</p> <p>2. Melalui aplikasi Layanan online Balai Laboratorium Lingkungan dengan urutan sebagai berikut:</p> <p>a. Pelanggan melakukan pendaftaran melalui layanan online melalui link <a href="https://dlhk.jogjaprovo.go.id/lab-ling/">https://dlhk.jogjaprovo.go.id/lab-ling/</a> dengan terlebih dahulu membuat akun sebagai pelanggan</p> <p>b. Pelanggan mengisi Form Permintaan Pengujian yang ada di aplikasi</p> <p>c. Petugas pelayanan melakukan kaji ulang permintaan pengujian yang sudah dikirim</p> <p>d. Jika Hasil Kaji ulang menyatakan pengujian bisa dilaksanakan maka permintaan pengujian akan diterima</p> <p>e. Jika hasil Kaji Ulang pengujian tidak dapat dilaksanakan maka Permintaan pengujian ditolak.</p> <p>f. Pelanggan membayar biaya pengujian setelah permintaan pengujian diterima dengan cara membayar langsung ke Bank atau melalui e banking/ATM/gopay dll</p> <p>f. Tanda bukti pembayaran disampaikan ke petugas pelayanan langsung atau dapat dikirimkan melalui WA atau dengan</p>
--	--	---

		<p>mengupload bukti pembayaran dari akun pelanggan.</p> <p>g. Pelanggan membawa contoh uji ke laboratorium dan menyerahkannya ke petugas pelayanan</p> <p>h. Contoh uji dibawa petugas ke laboratorium untuk diuji</p> <p><b>B. Permintaan Pengambilan Contoh Uji</b></p> <p>a. Pelanggan menyampaikan surat resmi permintaan pengambilan contoh uji yang ditandatangani oleh kepala instansi/Badan usaha</p> <p>b. Pelanggan datang ke Front Office mengisi Form Permintaan pengambilan contoh uji</p> <p>c. FO menginformasikan bahwa permintaan akan di proses dan hasilnya akan disampaikan lebih lanjut (telp, wa, email, dll), informasi di sampaikan maksimal 5 hari</p> <p>d. FO menyerahkan Formulir Permintaan Pengambilan Contoh (FP2C) kepada Kasie Pengujian untuk dikaji dan dijadwalkan</p> <p>e. Hasil pengkajian dan dijadwal disampaikan kembali ke FO untuk disampaikan ke pelanggan</p> <p>f. FO menyampaikan jadwal pengambilan contoh uji dan biayanya kepada pelanggan (telp, wa, email, dll)</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	20 hari kalender sejak contoh uji diterima, bila ada perubahan akan disampaikan sebelumnya untuk mendapat persetujuan pelanggan.
4.	Biaya/tarif	Ditetapkan dengan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta No 01 Tahun 2020

5.	Produk pelayanan	Hasil Pengujian parameter kualitas air dan emisi udara sumber bergerak.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Pelayanan menerima pengaduan dari pelanggan yang diteruskan kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha. Jika jenis pengaduan berhubungan dengan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem manajemen dan mutu pengujian, yang bertanggung jawab Kepala Seksi Mutu;</li> <li>- Teknis dan Pelayanan pengujian, yang bertanggung jawab Kepala Seksi Pengujian kemudian masing-masing kepala mencari akar permasalahan yang diadukan dan memberikan tindakan perbaikan serta tindakan pencegahan untuk mencegah kemungkinan terjadi kembali.</li> </ul> </li> <li>2. Laboratorium menerima pengaduan hasil uji dengan tenggang waktu maksimal 5 hari kerja setelah LHU dikeluarkan/ diterbitkan, dan apabila tanggal jatuh tempo pengaduan pada hari libur, maka tanggal pengaduan diundur pada tanggal berikutnya (hari kerja).</li> <li>3. Informasi tentang pengaduan disampaikan oleh petugas administrasi kepada pelanggan pada saat menerima contoh uji.</li> <li>4. Tenggang waktu penyelesaian perbaikan maksimal 10 (sepuluh) hari kerja untuk menyelesaikan pengaduan.</li> <li>5. Tindakan perbaikan dari pengaduan diserahkan kepada pelanggan oleh Petugas Pelayanan.</li> <li>6. Petugas Pelayanan merekam pengaduan dan tindakan perbaikan.</li> </ol>



### KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Laboratorium Lingkungan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang tunggu dilengkapi TV dan meja kursi, Ruang Laboratorium, Peralatan laboratorium, bahan kimia, komputer, Ruang <i>Front office</i> untuk pelayanan pelanggan
3.	Kompetensi Pelaksana	S1 MIPA Kimia/ D3 Analis Kimia
4.	Pengawasan internal	Untuk pengawasan internal dilaksanakan audit internal serta Kaji Ulang Manajemen
5.	Jumlah pelaksana	17 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Terakreditasi sebagai Laboratorium Penguji oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) dan sebagai Laboratorium Lingkungan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengelolaan dan penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan melalui rapat koordinasi intern, audit internal, dan kaji ulang manajemen
9.	Aksesibilitas	-
10.	Waktu Pelayanan	Setiap hari kerja kerja: Senin – Kamis Pukul 08.00 – 13.00 Hari Jumat Pukul 08.00 – 11.00 Hari Besar, Tanggal Merah dan Cuti Bersama Pelayanan diliburkan.

  
 KEPALA BALAI  
 LABORATORIUM LINGKUNGAN  
 Ir. RENLANGGRAENI, M.Sc.  
 NIP. 19660203 199303 2 009