



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DIREKTORAT JENDERAL CIPTA KARYA
BALAI TEKNOLOGI AIR MINUM**

Jl. Chairil Anwar I No.1, Margahayu - Bekasi Timur, 17113 Telp. (021) 8804242, 8804243 Fax. (021) 8804156

KEPUTUSAN KEPALA BALAI TEKNOLOGI AIR MINUM

NOMOR : 24/KPTS/Ca/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN TERPADU BALAI TEKNOLOGI AIR MINUM

**KEPALA BALAI TEKNOLOGI AIR MINUM
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT**

- Menimbang:
- a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang berisi rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan;
 - b. bahwa dalam menerapkan Standar Pelayanan Terpadu telah dilakukan reviu dengan melibatkan masyarakat dan stakeholder Balai Teknologi Air Minum;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Teknologi Air Minum tentang Standar Pelayanan Publik Balai Teknologi Air Minum;
- Mengingat:
1. 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;
 2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat 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 Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
 3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik;
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 6. 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;
 7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana Bagi Kelompok Rentan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 8. Keputusan Kepala Balai Teknologi Air Minum Nomor 42/KPTS/Ca/2022

Tentang Standar Pelayanan Terpadu Balai Teknologi Air Minum

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI TEKNOLOGI AIR MINUM TENTANG STANDAR PELAYANAN TERPADU BALAI TEKNOLOGI AIR MINUM

KESATU : 1. Standar Pelayanan disusun sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Standar Pelayanan ditetapkan untuk setiap jenis layanan pada Balai Teknologi Air Minum.
3. Komponen Standar Pelayanan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan terdiri dari:
a. Komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
1) Persyaratan
2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
3) Jangka waktu pelayanan
4) Biaya/ tarif
5) Produk pelayanan
6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
b. Komponen yang terkait dengan pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
1) Dasar hukum
2) Sarana dan prasarana
3) Kompetensi pelaksana
4) Pengawasan internal
5) Jumlah pelaksana
6) Jaminan pelayanan
7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
8) Evaluasi kinerja pelaksana

KEDUA : Maklumat Pelayanan Balai Teknologi Air Minum yaitu:
Kami seluruh jajaran Balai Teknologi Air Minum berkomitmen melaksanakan bimbingan teknis bidang air minum dan layanan lainnya sesuai standar yang telah ditetapkan dengan pelayanan prima demi meningkatkan kepuasan pelanggan dan siap menerima saran guna perbaikan pelayanan serta menerima sanksi apabila pelayanan tidak sesuai standar pelayanan kami.

KETIGA : Visi dan Misi Pelayanan Balai Teknologi Air Minum:
a. Visi pelayanan Balai Teknologi Air Minum yaitu:
Terwujudnya pelayanan bidang air minum yang terpercaya, terdepan dan terbaik menuju *zero complain*.
b. Misi pelayanan Balai Teknologi Air Minum adalah:
1) Memberikan pelayanan yang profesional
2) Meningkatkan pelayanan yang akuntabel, transparan, dan tepat waktu
3) Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia bidang pelayanan publik
4) Meningkatkan sarana dan prasarana sesuai dengan kemajuan teknologi
5) Menyiapkan dan mengembangkan metode pembelajaran dan mutu materi yang mutakhir
6) Merespon dan menindaklanjuti keluhan, saran, dan pengaduan

KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini berlaku, Keputusan Kepala Balai Teknologi Air Minum Nomor 42/KPTS/Ca/2022 Tentang Standar Pelayanan Terpadu Balai Teknologi Air Minum dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bekasi

Pada Tanggal : 16 Februari 2024

Kepala Balai Teknologi Air Minum



Ir. Fitriyani Anggraini, M.T.

NIP. 196808021998032004

Tembusan Yth:

1. Sekretaris Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian PUPR;
2. Direktur Air Minum, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian PUPR.

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BALAI TEKNOLOGI
AIR MINUM
NOMOR 24/KPTS/Ca/2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN TERPADU BALAI
TEKNOLOGI AIR MINUM

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN TERPADU
BALAI TEKNOLOGI AIR MINUM**

No.	Jenis Pelayanan
1.	Layanan Bimbingan Teknis Bidang Air Minum
2.	Layanan Pengujian Kualitas Air
3.	Layanan Sewa Ruangan

Kepala Balai Teknologi Air Minum



Ir. Fitriyani Anggraini, M.T.
NIP. 196808021998032004

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BALAI TEKNOLOGI
AIR MINUM
NOMOR 24/KPTS/Ca/2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN TERPADU BALAI
TEKNOLOGI AIR MINUM

STANDAR PELAYANAN TERPADU BALAI TEKNOLOGI AIR MINUM

Dasar hukum

1. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat 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 Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan.
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 126/PMK/PMK.02/2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak Pada Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

A. Standar Pelayanan Bimbingan Teknis Bidang Air Minum

No.	Komponen	Keterangan
A. Komponen <i>Service Point</i>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">a. Peserta bimbingan teknis telah masuk dalam daftar kepeminatan penyelenggara SPAM atau merupakan usulan dari Direktorat Air Minum Ditjen Cipta Karya;b. Peserta bimbingan teknis memenuhi kualifikasi yang telah ditentukan, yaitu berpendidikan minimal SLTA dan memiliki pengalaman kerja pada sektor yang sesuai dengan sub bidang bimbingan teknis;c. Satuan acara pembelajaran diberikan sesuai dengan kurikulum dan silabus bimbingan teknis sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">- Tingkat dasar (teori ± 30%, praktik ± 70%);- Tingkat menengah (teori ± 40%, praktik ± 60%);- Tingkat lanjutan/<i>advance</i> (teori ± 70%, praktik ± 30%).d. Kurikulum dan silabus bimbingan teknis kerja sama sesuai dengan kebutuhan (<i>tailor made</i>).e. Bimbingan teknis kerja sama dilakukan dengan mengajukan permohonan sasaran/target sesuai dengan tujuan dari kegiatan bimbingan teknis dimaksud.

No.	Komponen	Keterangan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Calon peserta menerima surat undangan/pemanggilan untuk mengikuti bimbingan teknis melalui pimpinan instansi;</p> <p>b. Calon peserta melakukan konfirmasi kehadiran;</p> <p>c. Calon peserta melakukan pendaftaran melalui Sipandu Satu dan menyerahkan bukti perjalanan dalam hal pelaksanaan secara tatap muka;</p> <p>d. Peserta mengikuti rangkaian kegiatan bimbingan teknis, baik secara tatap muka atau pembelajaran jarak jauh (dalam jaringan/daring), yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pembukaan dan pengarahan program; - Pre test (tes awal) dan post test (tes akhir); - Pemaparan materi secara daring bagi bimbingan teknis jarak jauh atau pembelajaran di kelas bagi bimbingan teknis tatap muka; - Praktik dan studi kasus lapangan (sesuai kurikulum yang diikuti); - Evaluasi penyelenggaraan atas materi, pengajar, kegiatan praktik, studi lapangan, dan pelayanan; - Penutupan. <p>e. Peserta mendapatkan modul bimbingan teknis dalam bentuk <i>hard copy/soft copy</i> dan bahan paparan nara sumber dalam bentuk <i>soft copy</i>;</p> <p>f. Peserta mengisi survei kepuasan masyarakat;</p> <p>g. Peserta memperoleh sertifikat apabila memenuhi persyaratan yang ditentukan atau surat keterangan bimbingan teknis apabila terdapat beberapa persyaratan yang tidak dipenuhi;</p> <p>h. Peserta memperoleh seminar kit dan paket data dalam pelaksanaan bimbingan teknis secara daring, atau konsumsi dalam hal bimbingan teknis tatap muka;</p> <p>i. Pelaksana layanan menyelesaikan administrasi peserta (dokumen perjalanan) dalam pelaksanaan bimbingan teknis secara tatap muka.</p> <p>j. Peserta menerima surat pengembalian peserta.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Pelaksanaan bimbingan teknis sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jangka waktu 5 hari kerja; - Jangka waktu 10 hari kerja. - Sesuai permintaan (dalam hal pelaksanaan bimbingan teknis kerja sama)
4.	Biaya atau Tarif	<p>Layanan bimbingan teknis menggunakan APBN Balai Teknologi Air Minum (tidak dibebankan kepada pengguna layanan), kecuali untuk bimbingan teknis kerja sama dikenakan tarif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>Sertifikat atau Surat Keterangan telah mengikuti bimbingan teknis bidang air minum dengan minimal 30 jam pelajaran.</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan ditujukan kepada Balai Teknologi Air Minum, dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat, dengan alamat: Jl. Chairil Anwar I No.1, Margahayu, Bekasi Timur, Kota Bekasi,

No.	Komponen	Keterangan
	Masukan/ Apresiasi	Jawa Barat 17113; - Email: btam@pu.go.id; - Telepon: (021) 8804242; - <i>WhatsApp</i> : 0857-7000-3025; - <i>Website</i> : https://btamciptakarya.pu.go.id/
B. Komponen <i>Manufacturing</i>		
1.	Sarana dan prasarana	<p>a. Sarana prasarana layanan terpadu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang dilengkapi dengan AC, jaringan internet (<i>wifi</i>), buku tamu elektronik, sistem antrian elektronik, televisi, bahan bacaan, air minum, tempat duduk prioritas, kotak P3K, warung kejujuran (<i>showcase</i> makanan dan minuman), <i>charging box</i>, media informasi digital, dan layar pengisian survei elektronik; - Aksesibilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus yang meliputi <i>ramp</i>, <i>guding block</i>; - Toilet yang terpisah antara pria dan wanita, yang dilengkapi dengan air bersih, toilet duduk, <i>toiletries</i>, <i>sanitizer</i>, dan wastafel; - Tempat parkir kendaraan roda dua dan roda empat yang terpisah dan tidak dipungut tarif parkir (<i>gratis</i>), serta fasilitas parkir khusus perempuan; - Area khusus merokok; - Tempat ibadah (<i>mushola</i>); - Ruang laktasi; - Ruang bermain anak; - Taman dan penghijauan. <p>b. Sarana prasarana layanan bimbingan teknis (<i>secara tatap muka</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tersedia sarana prasarana pembelajaran yang memadai terdiri dari ruang kelas lengkap dengan fasilitas multi media, ruang seminar, laboratorium dan <i>workshop</i> yang dilengkapi dengan alat praktik dan alat peraga yang memadai sesuai bimbingan teknis yang diselenggarakan; - Tersedia sarana prasarana penunjang kegiatan yang meliputi asrama, ruang makan, klinik kesehatan, fasilitas olah raga, ruang khusus pengajar.
2.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pengajar berpengalaman dan memiliki kompetensi sesuai dengan bimbingan teknis yang diberikan;</p> <p>b. Pelaksana layanan terpadu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki pendidikan minimal S1 (<i>Sarjana</i>); - Memiliki masa kerja di BTAM selama 1 tahun; - Memiliki integritas; - Memiliki pengetahuan dan pemahaman dalam melaksanakan rangkaian kegiatan pelayanan publik; - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; - Mampu memberikan pelayanan yang berkualitas; - Menguasai teknologi, informatika, dan komunikasi.
3.	Pengawasan Internal	Pengawasan terhadap penyelenggaraan layanan dilakukan melalui pemantauan oleh atasan langsung (<i>dalam hal ini kepala balai</i>), pemantauan proses produk, dan audit mutu internal.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan ditetapkan kemudian melalui Surat Tugas oleh Kepala Balai Teknologi Air Minum.

No.	Komponen	Keterangan
5.	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan bimbingan teknis sesuai prosedur yang tersertifikasi ISO 9001:2015.
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Meliputi keamanan lingkungan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang ditunjang dengan penyediaan peralatan K3.
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan dengan survey kepuasan masyarakat dan hasilnya diumumkan pada media informasi yang dimiliki Balai Teknologi Air Minum.

B. Standar Pelayanan Pengujian Kualitas Air

No.	Komponen	Keterangan
A. Komponen Service Point		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Membawa sampel uji dalam kemasan yang bersih sebanyak minimal 3 liter; b. Melakukan registrasi melalui sistem informasi pelayanan terpadu satu pintu (Sipandu Satu) Balai Teknologi Air Minum; c. Melakukan pembayaran sesuai tarif yang ditentukan; d. Pemeriksaan sampel uji sesuai dengan metode uji standar yang diakui dan tertelusur; e. Pengguna layanan dapat mengajukan permintaan pengujian diluar parameter uji yang tersedia, dengan didahului konsultasi dan atas persetujuan pimpinan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengajukan permohonan dan <i>Log in</i> pada aplikasi Sipandu Satu; b. Pengguna layanan mendapatkan hasil kaji ulang permintaan pengujian dari pelaksana layanan sesuai permohonan; c. Pengguna layanan mendapatkan kode billing (pembayaran) dari pelaksana layanan; d. Pengguna layanan melakukan pembayaran dan melampirkan bukti pembayaran; e. Pengguna layanan mendapatkan <i>invoice</i> dan verifikasi pembayaran dari pelaksana layanan; f. Pengguna layanan menyerahkan sampel uji atau meminta penjemputan sampel (BTAM Sempel) kepada pelaksana layanan; g. Proses analisis laboratorium; h. Pengguna layanan mengisi survei kepuasan masyarakat; i. Pengguna layanan menerima salinan laporan hasil pengujian (LHU) melalui Sipandu Satu, atau meminta pengiriman LHU <i>hard copy</i> (tanpa tambahan biaya).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan fisik/kimia air minum 5 (lima) hari kerja; b. Pemeriksaan bakteriologi 2 (dua) hari kerja; c. Pemeriksaan air buangan lengkap 6 (enam) hari kerja; d. Analisa <i>Jartest</i> 5 (lima) hari kerja;
4.	Biaya atau Tarif	Biaya layanan ditentukan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
5.	Produk Pelayanan	Laporan hasil pengujian (LHU).

No.	Komponen	Keterangan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan ditujukan kepada Balai Teknologi Air Minum, dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Surat, dengan alamat: Jl. Chairil Anwar I No.1, Margahayu, Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat 17113; - Email: btam@pu.go.id; - Telepon: (021) 8804242; - <i>WhatsApp</i>: 0857-7000-3025; - <i>Website</i>: https://btamciptakarya.pu.go.id/
B. Komponen Manufacturing		
1.	Sarana dan prasarana	a. Sarana prasarana layanan terpadu: <ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang dilengkapi dengan AC, jaringan internet (<i>wifi</i>), buku tamu elektronik, sistem antrian elektronik, televisi, bahan bacaan, air minum, tempat duduk prioritas, kotak P3K, warung kejujuran (<i>showcase</i> makanan dan minuman), <i>charging box</i>, media informasi digital, dan layar pengisian survei elektronik; - Aksesibilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus yang meliputi <i>ramp</i>, <i>guding block</i>; - Toilet yang terpisah antara pria dan wanita, yang dilengkapi dengan air bersih, toilet duduk, <i>toiletries</i>, dan wastafel; - Tempat parkir kendaraan roda dua dan roda empat yang terpisah dan tidak dipungut tarif parkir (gratis), serta fasilitas parkir khusus perempuan; - Area khusus merokok; - Tempat ibadah (<i>mushola</i>); - Ruang laktasi; - Ruang bermain anak; - Taman dan penghijauan. b. Sarana prasarana layanan pengujian sampel laboratorium: Laboratorium fisik, kimia, dan mikrobiologi.
2.	Kompetensi Pelaksana	a. Analis laboratorium memiliki kompetensi dalam bidang kimia dan laboratorium, serta memiliki kemampuan analisa dibidang kualitas air; b. Pelaksana layanan terpadu: <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki pendidikan minimal S1 (Sarjana); - Memiliki masa kerja di BTAM selama 1 tahun; - Memiliki integritas; - Memiliki pengetahuan dan pemahaman dalam melaksanakan rangkaian kegiatan pelayanan publik; - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; - Menguasai teknologi, informatika, dan komunikasi.
3.	Pengawasan Internal	Pengawasan terhadap penyelenggaraan layanan dilakukan melalui pemantauan oleh atasan langsung (dalam hal ini Kepala balai), pemantauan proses produk, dan audit mutu internal.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan ditetapkan kemudian melalui Surat Tugas oleh Kepala Balai Teknologi Air Minum.
5.	Jaminan Pelayanan	Pengujian sampel laboratorium terakreditasi KAN ISO/SEC 17025:2017.

No.	Komponen	Keterangan
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan pernyataan kerahasiaan; b. Kemurnian sampel laboratorium yang dianalisa terjaga.
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan dengan survey kepuasan masyarakat dan hasilnya diumumkan pada media informasi yang dimiliki Balai Teknologi Air Minum.

C. Standar Pelayanan Sewa Ruang

No.	Komponen	Keterangan
A. Komponen Service Point		
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan mengajukan permohonan pemakaian ruangan sesuai ketersediaan ruangan pada sistem informasi pelayanan terpadu satu pintu (Sipandu Satu) Balai Teknologi Air Minum; b. Pengguna layanan menggunakan ruangan pada hari kerja, kecuali dalam keadaan tertentu dengan persetujuan pimpinan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pengguna layanan mengajukan permohonan sewa ruangan dan melakukan pendaftaran melalui Sipandu Satu; b. Pengguna layanan mendapatkan verifikasi permohonan dari pelaksana layanan dan memeriksa kesiapan ruangan/asrama; c. Pengguna layanan melakukan pembayaran dan melampirkan bukti pembayaran; d. Pengguna layanan mendapatkan verifikasi pembayaran dari pelaksana layanan; e. Pengguna layanan melakukan pemeriksaan ruangan dan serah terima penggunaan ruangan; f. Pengguna layanan menggunakan ruangan; g. Pengguna layanan mengisi survei kepuasan masyarakat; h. Pengguna layanan menyelesaikan sewa ruangan dan menerima <i>invoice</i> atau bukti pelunasan sewa ruangan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Penggunaan ruangan sesuai dengan permohonan yang telah diajukan dan disetujui.
4.	Biaya atau Tarif	Biaya layanan ditentukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5.	Produk Pelayanan	Ruangan yang siap pakai, nyaman, bersih, dan aman.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan ditujukan kepada Balai Teknologi Air Minum, dapat disampaikan melalui: - Surat, dengan alamat: Jl. Chairil Anwar I No.1, Margahayu, Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat 17113; - Email: btam@pu.go.id ; - Telepon: (021) 8804242; - <i>WhatsApp</i> : 0857-7000-3025; - <i>Website</i> : https://btamciptakarya.pu.go.id/

No.	Komponen	Keterangan
B. Komponen <i>Manufacturing</i>		
1.	Sarana dan prasarana	<p>a. Sarana prasarana layanan terpadu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang dilengkapi dengan AC, jaringan internet (<i>wifi</i>), buku tamu elektronik, sistem antrian elektronik, televisi, bahan bacaan, air minum, tempat duduk prioritas, kotak P3K, warung kejujuran (<i>showcase</i> makanan dan minuman), <i>charging box</i>, media informasi digital, dan layar pengisian survei elektronik; - Aksesibilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus yang meliputi <i>ramp</i>, <i>guding block</i>; - Toilet yang terpisah antara pria dan wanita, yang dilengkapi dengan air bersih, toilet duduk, <i>toiletries</i>, dan wastafel; - Tempat parkir kendaraan roda dua dan roda empat yang terpisah dan tidak dipungut tarif parkir (gratis), serta fasilitas parkir khusus perempuan; - Area khusus merokok; - Tempat ibadah (<i>mushola</i>); - Ruang laktasi; - Ruang bermain anak; - Taman dan penghijauan. <p>b. Sarana prasarana layanan sewa ruangan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang seminar/aula kapasitas 70 orang, tersedia 1 (satu) ruangan; - Ruang kelas kapasitas 15-20 orang, tersedia 5 (lima) kelas; - Asrama kapasitas dua orang tersedia 10 kamar; - Asrama kapasitas empat orang tersedia 14 kamar; - Fasilitas ruangan kelas berupa jaringan internet, <i>sound system</i>, <i>LCD projector</i>; - Fasilitas kamar asrama: AC, televisi, air minum, perlengkapan mandi, sajadah, rak handuk, dan fasilitas dengan air panas.
2.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki pendidikan minimal S1 (Sarjana); - Memiliki masa kerja di BTAM selama 1 tahun; - Memiliki integritas; - Memiliki pengetahuan dan pemahaman dalam melaksanakan rangkaian kegiatan pelayanan publik; - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; - Menguasai teknologi, informatika, dan komunikasi.
3.	Pengawasan Internal	Pengawasan terhadap penyelenggaraan layanan dilakukan melalui pemantauan oleh atasan langsung (dalam hal ini Kepala Balai), pemantauan proses produk, dan audit mutu internal.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan ditetapkan kemudian melalui Surat Tugas oleh Kepala Balai Teknologi Air Minum.
5.	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan sewa sesuai prosedur yang tersertifikasi ISO 9001:2015.
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan meliputi keamanan lingkungan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta keselamatan dan kesehatan kerja (K3) yang ditunjang dengan penyediaan peralatan K3.

No.	Komponen	Keterangan
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan dengan survey kepuasan masyarakat dan hasilnya diumumkan pada media informasi yang dimiliki Balai Teknologi Air Minum.

Kepala Balai Teknologi Air Minum



Ir. Fitriyani Anggraini, M.T.
NIP. 196808021998032004