KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

STANDAR PELAYANAN
PENGUJIAN KUALITAS AIR

BALAI PENGELOLAAN INFORMASI SUMBER DAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN
PUSAT DATA STATISTIK DAN INFORMASI
SEKRETARIAT JENDERAL
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

BPISDKP
BerAKHLAK

STANDAR PELAYANAN
PENGUJIAN KUALITAS AIR

BALAI PENGELOLAAN INFORMASI SUMBER DAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN

PUSAT DATA, STATISTIK DAN INFORMASI

SEKRETARIAT JENDERAL

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Pengelolaan Informasi Sumber Daya Kelautan dan Perikanan (BPISDKP) serta mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan juga untuk mewujudkan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan pedoman Standar Pelayanan. Pedoman ini digunakan sebagai acuan dalam penilaian kualitas pelayanan yang baik, seperti cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia No. 3 Tahun 20222 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelolaan Informasi Sumber Daya Kelautan dan Perikanan, BPISDKP berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala pusat yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang data dan informasi kelautan dan perikanan. BPISDKP mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan, pengolahan, dan penyebarluasan data dan informasi geospasial sumber daya kelautan dan perikanan, dengan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. penyusunan, pemantauan, dan evaluasi rencana, program, dan anggaran, serta pelaporan di bidang pengelolaan informasi geospasial sumber daya kelautan dan perikanan;
2. pelaksanaan survei data geospasial sumber daya kelautan dan perikanan;
3. pelaksanaan verifikasi, validasi, dan analisis data dan informasi geospasial sumber daya kelautan dan perikanan;
4. penyebarluasan dan pendokumentasian data dan informasi geospasial sumber daya kelautan dan perikanan; dan
5. pemberian dukungan administrasi.

Layanan pengujian kualitas air merupakan layanan yang diselenggarakan BPISDKP melalui Laboratorium Kualitas Perairan, dengan standar ISO 17025:2017. Layanan terbuka untuk umum, dan saat ini telah dimanfaatkan oleh berbagai *stakeholder* baik dari Kementerian/Lembaga (K/L), NGO, usaha di bidang perikanan dan pelayanan kesehatan, serta perguruan tinggi.

2. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada pelanggan.

Sedangkan tujuan yang diharapkan adalah:

1) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korposasi yang baik.
2) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undnagan yang berlaku.
3) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

RUANG LINGKUP

1. Prinsip Standar Pelayanan

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan, maka penyusunan Standar Pelalayanan dilakukan dengan memenuhi prinsip:

a) Sederhana, yaitu mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
b) Partisipatif, yaitu dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
c) Akuntabel, yaitu harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
d) Berkelanjutan, yaitu harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
e) Transparansi, yaitu harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat
f) Keadilan, yaitu harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2. Komponen Standar Pelayanan

Komponen Standar Pelayanan terdiri dari dua komponen, yaitu:

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan *(service point),* yang meliputi:
    1) Persyaratan
    2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
    3) Jangka waktu pelayanan
    4) Biaya/tarif
    5) Produk pelayanan
    6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan *(manufacturing),* yang meliputi:
   1) Dasar hukum
   2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
   3) Kompetensi pelaksana
   4) Pengawasan internal
   5) Jumlah pelaksana
   6) Jaminan pelayanan
   7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
   8) Evaluasi kinerja pelaksana

3. Ruang Lingkup Pelayanan

Ruang lingkup pelayanan adalah Layanan Pengujian Kualitas Air, dengan parameter uji fisika kimia dan biologi pada air limbah, air permukaan dan air laut, serta parameter uji untuk sedimen tanah.

4. Jam Operasional Layanan

Jam operasional Layanan Pengujian Kualitas Air dilaksanakan setiap hari kerja, dengan ketentuan sebagai berikut:

Senin s.d Kamis : 08.00 – 12.00
: 12.30 – 15.00
Jumat : 08.00 – 12.00
13.30 – 15.30

STANDAR PELAYANAN

1. Standar Pelayanan Pengujian Kualitas Air

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357) 3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5/Permen-KP/2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan 4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 3/Permen-KP/2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelolaan Informasi Sumber Daya Kelautan dan Perikanan 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/Permen-KP/2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33/Permen-KP/2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
2	Persyaratan Pelayanan	Telah memiliki akun yang telah terverifikasi pada Sistem Informasi Manajemen Laboratorium Kualitas Perairan (SIMANTAP): http://118.97.27.101/simantap/
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan melakukan pengisian Form Penerimaan Contoh (FPC) melalui Sistem Informasi Manajemen Laboratorium Kualitas Perairan (SIMANTAP) pada: http://118.97.27.101/simantap/ 2. Pengguna layanan melakukan pembayaran dan konfirmasi pembayaran 3. Petugas layanan mengkonfirmasi bukti pembayaran 4. Pengguna layanan mengirimkan sampel dengan datang langsung maupun melalui ekspedisi 5. Petugas layanan melakukan verifikasi penerimaan sampel 6. Petugas analis melakukan analisis sampel uji 7. Penerbitan Lembar Hasil Pengujian (LHP) secara online

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Pengguna layanan mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	14 (empat belas) hari sejak sampel diterima.
5	Biaya/Tarif	Dikenakan tarif sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 85 Tahun 2021 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.
6	Produk Pelayanan	Lembar Hasil Pengujian (LHP) kualitas air.
7	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	**Ruang Layanan** 1. Ruang tamu/tunggu ber-AC dengan fasilitas memadai (dispenser, meja, kursi, tv, wifi, CCTV) 2. Ruang konsultasi 3. Toilet 4. Tempat parkir 5. Area bermain 6. Komputer 7. Printer 8. Telepon 9. Kotak saran dan pengaduan **Laboratorium Kualitas Perairan** 1. Ruang staf 2. Ruang bahan 3. Ruang analisis 4. Peralatan uji sampel
8	Kompetensi Pelaksana	Secara umum SDM yang memiliki pengetahuan di bidang layanan pengujian kualitas air dan program kegiatan yang dilakukan oleh Balai Pengelolaan Informasi Sumber Daya Kelautan dan Perikanan. **Untuk Petugas Laboratorium:** **1. Manajer Mutu** a. Minimal berpendidikan Sarjana/Sederajat b. Telah mengikuti pelatihan dan memahami ISO/IEC **2. Kepala Laboratorium** a. Minimal berpendidikan S1 Kimia/Biologi/Fisika atau bidang lain yang terkait; b. Mempunyai pengalaman kerja di suatu laboratorium minimal 2 tahun; c. Telah mengikuti pelatihan dan memahami persyaratan ISO/IEC 17025; d. Telah mengikuti pelatihan dan memahami proses audit internal laboratorium.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Penyelia Laboratorium a. Minimal berpendidikan SMA/D3 Analis Kimia atau bidang lain yang terkait; b. Mempunyai pengalaman kerja di suatu laboratorium minimal selama 2 tahun; c. Telah mengikuti pelatihan dan memahami ISO/IEC 17025; d. Telah mengikuti pelatihan dan memahami Audit Internal Laboratorium. **4. Analis Laboratorium** a. Minimal berpendidikan SMA/D3 Analis Kimia atau bidang lain yang terkait; b. Telah mengikuti pelatihan dan memahami ISO/IEC 17025. Pelatihan ini dapat diberikan di Laboratorium Laboratorium Kualitas Perairan (in house training). **5. Staf Administrasi** a. Minimal berpendidikan SMA/D3-Semua Jurusan; b. Telah mengikuti pelatihan dan memahami persyaratan ISO/IEC c. 17025. Pelatihan ini dapat diberikan di Laboratorium Laboratorium d. Kualitas Perairan (in house training). **Untuk Petugas Layanan** a. Minimal berpendidikan S1/Sederajat b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; d. Telah mengikuti pelatihan dan memahami ISO/IEC 17025.
9	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang yang dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan. 2. Pengujian kualitas air sesuai dengan standar ISO 17025:2017
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara online dan offline. 1. Secara online melalui halaman website SIMANTAP http://118.97.27.101/simantap/ 2. Secara offline dengan menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan secara langsung via kotak pengaduan di kantor BPISDKP, telepon (0365) 44266, WhatsApp 087888999135.

NO	KOMPONEN	URAIAN
11	Jumlah Pelaksana	8 (enam) orang pelaksana, yang terdiri dari: 1. Manajer Mutu, sebanyak 1 orang 2. Kepala Laboratorium, sebanyak 1 orang 3. Penyelia Laboratorium, sebanyak 1 orang 4. Analis Laboratorium, sebanyak 2 orang 5. Staf Administrasi, sebanyak 2 orang 6. Petugas Layanan, sebanyak 1 orang
12	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan Senyum, Memuaskan, Ahli, Ramah, dan Terpercaya (SMART) 2. Jika pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan, maka pengguna akan mendapatkan kompensasi. Keterlambatan 1 hari: pemberian makanan/minuman ringan Keterlambatan >1 hari: pemberian suvenir.
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Menyediakan jaminan keamanan dan keselamatan berupa fasilitas untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan dengan: 1. Fasilitas CCTV Tim Satuan Pengamanan yang berpengalaman 2. Meningkatkan keterampilan dan kompetensi pegawai secara berkala.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja melalui *monitoring* dan *evaluasi* secara berkala 2. Pelaksanan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), kepada pengguna layanan secara berkala setiap triwulan dan mempublikasikan hasil SKM secara terbuka dan transparan dalam berbagai media.

2. Maklumat Pelayanan

"Dengan ini, kami seluruh penyelenggara **BALAI PENGELOLAAN INFORMASI SUMBER DAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN** menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan melakukan perbaikan secara terus-menerus. Kami bersedia menerima sanksi sesuai dengan perundang-undangan* yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan."

*1. (UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik)

2. (PP No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik)

3. (Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/Permen-KP/2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33/Permen-KP/2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;)

PENUTUP

Dengan telah disusunnya Standar Playanan ini, diharapkan dapat menjadi pedoman atau acuan bagi pengguna jasa Layanan Pengujian Kualitas Air. Selain itu, dengan adanya Standar Pelayanan ini, kami dapat menjadi unit penyelenggara layanan yang profesional, dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Standar Pelayanan yang telah disusun akan terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai dengan hasil pemantauan dan evaluasi sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas dan inovasi dalam pelayanan publik. Apabila terdapat perubahan kebijakan, inovasi dalam kegiatan pelayanan, penerapan teknologi informasi, perubahan proses bisnis dan perubahan lainnya, maka kami sebagai penyelenggara layanan akan melakukan perubahan atau penyesuaian Standar Pelayanan dan mempublikasikan dengan prinsip transparansi.

Ditetapkan di **Jembrana,**
Pada tanggal 13 Juni 2024
Kepala
Balai Pengelolaan Informasi
Sumber Daya Kelautan dan Perikanan

Teja Arief Wibawa