

**STANDAR PELAYANAN
PENGUJIAN KUALITAS AIR
TAHUN 2026**



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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 2022 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.

1.2 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 korporasi yang baik;
- 2) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 3) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3 Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Standar Pelayanan Pengujian Kualitas Air adalah sebagai berikut:

- 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- 4) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 5) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 3 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelolaan Informasi Sumber Daya Kelautan dan Perikanan;
- 6) Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 7) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 8) Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

BAB II

LANDASAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

2.1 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 Pelayanan dilakukan dengan memenuhi prinsip:

- 1) Sederhana, yaitu mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
- 2) Partisipatif, yaitu dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- 3) Akuntabel, yaitu harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
- 4) Berkelanjutan, yaitu harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
- 5) Transparansi, yaitu harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat;
- 6) 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.

2.2 Komponen Standar Pelayanan

Komponen Standar Pelayanan terdiri dari dua komponen, yaitu:

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*), yang meliputi:
 - a. Persyaratan;
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. Jangka waktu pelayanan;
 - d. Biaya/tarif;
 - e. Produk pelayanan;
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*), yang meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
- c. Kompetensi pelaksana;
- d. Pengawasan internal;
- e. Jumlah pelaksana;
- f. Jaminan pelayanan;
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- h. Evaluasi kinerja pelaksana.

BAB III

RUANG LINGKUP PELAYANAN

3.1 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.

3.2 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

BAB IV

STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN KUALITAS AIR

4.1 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2025 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan; 6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No 3 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelolaan Informasi Sumber Daya Kelautan dan Perikanan; 7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan; 8. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Memiliki akun yang telah terverifikasi pada Sistem Informasi Pelayanan Pengujian Kualitas Air (SIPENGUKUR) https://bpisd kp.kkp.go.id/sipengukur/ untuk melakukan permohonan pengujian; 2. Memenuhi persyaratan teknis permohonan pengujian sesuai dengan metode dan prosedur yang ditetapkan laboratorium.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan melakukan permohonan pengujian melalui Sistem Informasi Pelayanan Pengujian Kualitas Air (SIPENGUKUR); 2. Pengguna layanan mengirimkan contoh uji (sampel) dengan datang langsung maupun melalui ekspedisi; 3. Petugas penerima contoh melakukan verifikasi penerimaan dan kondisi contoh uji (sampel);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Staf administrasi menerbitkan tagihan pembayaran; 5. Pengguna layanan melakukan pembayaran dan mengunggah konfirmasi pembayaran melalui SIPENGUKUR; 6. Staf administrasi melakukan verifikasi pembayaran dan penerbitan kuitansi; 7. Kepala laboratorium melakukan disposisi pengujian kepada penyelia laboratorium; 8. Penyelia laboratorium melakukan distribusi pengujian kepada analis laboratorium; 9. Analis laboratorium melakukan analisis contoh uji (sampel); 10. Penyelia laboratorium melakukan verifikasi hasil analisis; 11. Kepala laboratorium melakukan validasi hasil pengujian; 12. Petugas layanan melakukan penerbitan Laporan Hasil Pengujian (LHP) melalui SIPENGUKUR; 13. Pengguna layanan mengakses LHP dan mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Laporan Hasil Pengujian (LHP) diterbitkan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak sampel diterima; 2. Pengaduan terhadap ketidaksesuaian Laporan Hasil Pengujian diberi tenggang waktu maksimal 5 hari kerja setelah diterbitkan.
5	Biaya / Tarif	Dikenakan tarif sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2021 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.
6	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Pengujian (LHP).
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; 10. Ruang Laktasi; 11. Bahan bacaan/perpustakaan mini. Laboratorium Kualitas Perairan 1. Ruang staf; 2. Ruang bahan; 3. Ruang analisis;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Peralatan uji sampel; 5. Peralatan pengujian; 6. Lemari penyimpanan sampel; 7. Lemari asam; 8. Peralatan keselamatan kerja (APD, APAR, kotak P3K).
8	Kompetensi Pelaksana	1. Kasubbag Umum/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. 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. 5. Staf Administrasi a. Minimal berpendidikan SMA/D3-Semua Jurusan; b. Telah mengikuti pelatihan dan memahami persyaratan ISO/IEC. 6. Petugas Penerima Contoh a. Minimal berpendidikan SMA/D3-Semua Jurusan; b. Telah mengikuti pelatihan dan memahami persyaratan ISO/IEC 17025. 7. Petugas Pengambil Contoh a. Minimal berpendidikan SMA/D3 Analis Kimia atau bidang lain yang terkait; b. Telah mengikuti pelatihan dan memahami persyaratan ISO/IEC 17025.
9	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang yang dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 a. Melalui website LAPOR b. Melalui halaman website SIPENGUKUR c. Melalui nomor layanan telepon (0365) 44266, WhatsApp 087888999135. 2. Secara offline Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan secara langsung via kotak pengaduan di kantor BPISDKP.
11	Jumlah Pelaksana	9 (Sembilan) orang pelaksana, yang terdiri dari: 1. Kasubbag Umum/ Manajer Mutu, sebanyak 1 orang; 2. Kepala Laboratorium, sebanyak 1 orang; 3. Penyelia Laboratorium, sebanyak 1 orang; 4. Analis Laboratorium, sebanyak 4 orang; 5. Staf Administrasi, sebanyak 1 orang; 6. Penerima Contoh, sebanyak 1 orang.
12	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan	1. BPISDKP berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan mengedepankan prinsip KOMPAK, yaitu Kompeten, Objektif, Melayani, Profesional, Akuntabel, dan Kolaboratif, sebagai wujud implementasi nilai dasar ASN BerAKHLAK, Menjamin bahwa setiap layanan diselenggarakan oleh sumber daya manusia yang kompeten, dilaksanakan secara objektif dan profesional, berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, serta dapat dipertanggungjawabkan secara transparan; 2. BPISDKP memberikan kompensasi kepada pengguna layanan atas keterlambatan yang diberikan, yaitu: a. Keterlambatan 1 hari: pemberian makanan/minuman ringan; b. Keterlambatan >1 hari: pemberian souvenir.
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	Evaluasi kinerja melalui: 1. Pelaksanan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), kepada pengguna layanan secara berkala setiap triwulan dan mempublikasikan hasil SKM secara terbuka dan transparan dalam berbagai media;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Melaksanakan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

4.2 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."

*perundang-undangan yang berlaku:

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang 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;
4. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

BAB V

PENUTUP

Dengan telah disusunnya Standar Pelayanan 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 Jemberana
Pada tanggal 3 Juli 2026
Kepala Balai Pengelolaan Informasi
Sumber Daya Kelautan dan Perikanan,



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Dr. Adi Wijaya, S.Pd., M.Si.