



**PEMERINTAH DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**TAHUN
2023**

DOKUMEN STANDAR PELAYANAN

**BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN DIY**

Jalan Wiyoro Lor No. 21, Baturetno, Banguntapan, Bantul, DIY

Telp. (0274) 2841535, Kode Pos 55198

Email : lablingk.diy@gmail.com

Website : <http://dlhk.jogjaprov.go.id/lab-ling/>

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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Instansi Pemerintah
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, air permukaan dan pengujian emisi udara sumber bergerak serta

Pengambilan Contoh Uji ke lapangan, Pelayanan informasi publik dan Pengaduan.

- 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 sampai dengan diterbitkannya keputusan yang baru.

Ditetapkan di Yogyakarta.
pada tanggal : 6 Januari 2023

Kepala Balai Laboratorium Lingkungan
Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan (DLHK)
Daerah Istimewa Yogyakarta



Ir. RENI ANGGRAENI, M.Sc.
NIP 196602031993032009

**LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI LABORATORIUM
LINGKUNGAN**

NOMOR : 669/026

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

A. PENDAHULUAN

Balai Laboratorium Lingkungan adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis di bawah Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY yang ditetapkan melalui Peraturan Gubernur DIY Nomor 95 Tahun 2018. Laboratorium Lingkungan ini terbentuk dari gabungan Laboratorium Kimia Dinas PU-ESDM dan Laboratorium Badan Lingkungan Hidup DIY.

Balai Laboratorium Lingkungan telah sistem manajemen berupa SNI ISO/IEC 17025:2017 dan mendapatkan sertifikasi sebagai Laboratorium Penguji oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) serta teregister sebagai Laboratorium Lingkungan dari kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan dengan nomor :

1. **Akreditasi** sebagai Laboratorium Penguji dari Komite Akreditasi Nasional (KAN) sejak Mei 2016 dan reakreditasi pada tanggal 18 Mei 2020 dengan nomor **LP-1006-IDN** dengan jumlah parameter terakreditasi sebanyak 45 parameter untuk ruang lingkup air limbah, air permukaan, dan air bersih.
2. **Registrasi** sebagai Laboratorium Lingkungan dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) RI pada tanggal 6 Agustus 2020 dengan nomor **00103/LPJ/LABLING-1/LRK/KLHK**.

Sesuai dengan Peraturan Gubernur DIY Nomor 95 Tahun 2018 tentang Pembentukan Struktur Organisasi, Tugas dan Tanggungjawab UPT pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY, Balai Laboratorium Lingkungan mempunyai fungsi dalam pelayanan pengujian parameter kualitas lingkungan. Pelayanan yang dilakukan meliputi pengujian untuk kepentingan internal dalam rangka pemenuhan target program/ kegiatan serta permintaan dari pelaku usaha dan masyarakat umum yang membutuhkan.

Terkait dengan hal tersebut maka perlu disusun Standar Pelayanan pada Balai Laboratorium Lingkungan DIY agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan baik, transparan, profesional dan objektif.

B. STANDAR PELAYANAN

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

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pelanggan mengajukan permintaan pelayanan dengan mengisi formulir yang sudah disediakan baik secara <i>online</i> maupun <i>offline</i> langsung datang ke kantor.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	A. Permintaan pengujian bisa dilakukan dengan cara:

		<p>1. Datang langsung ke Kantor Balai Laboratorium Lingkungan dengan urutan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 permintaan pengujian tidak dapat dilaksanakan maka FO tidak menerima contoh uji dan menginformasikan keterangan penyebab penolakan; d. Jika kaji ulang menyatakan pengujian bisa dilakukan maka contoh uji diterima dan FO membuat billing pembayaran; e. Pelanggan melakukan pembayaran ke nomor rekening yang telah ditentukan melalui pembayaran langsung ke bank/ATM/ e banking/Qris; f. Bukti pembayaran diserahkan ke petugas pelayanan atau dikirimkan melalui WA paling lambat pukul 14.00 WIB untuk segera dilakukan pemberkasan dan diproses permintaan pengujiannya. Pengiriman bukti setelah pukul 14.00 akan dimasukkan dalam pemberkasan hari berikutnya; g. Setelah pemberkasan selesai FO memberi Kode pada contoh uji; h. Petugas FO mengantar contoh uji ke laboratorium; i. Petugas FO menyerahkan FPPC kepada pengetik Laporan Hasil Uji Sementara (LHUS)/ LHU. <p>2. Melalui aplikasi Layanan online Balai Laboratorium Lingkungan dengan urutan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pelanggan melakukan pendaftaran melalui layanan online melalui link https://dlhk.jogjaprovo.go.id/lab-ling/ dengan terlebih dahulu membuat akun sebagai pelanggan; b. Pelanggan mengisi Form Permintaan Pengujian yang ada di aplikasi; c. Petugas pelayanan melakukan kaji ulang permintaan pengujian yang sudah dikirim; d. Jika Hasil Kaji ulang menyatakan pengujian bisa dilaksanakan maka permintaan pengujian akan diterima; e. Jika hasil Kaji Ulang pengujian tidak dapat dilaksanakan maka Permintaan pengujian ditolak;
--	--	--

		<p>f. Pelanggan membayar biaya pengujian setelah permintaan pengujian diterima dengan cara membayar langsung ke Bank atau melalui e banking/ATM/gopay/Qris;</p> <p>g. Tanda bukti pembayaran disampaikan ke petugas pelayanan langsung atau dapat dikirimkan melalui WA atau dengan mengupload bukti pembayaran dari akun pelanggan;</p> <p>h. Pelanggan membawa contoh uji ke laboratorium dan menyerahkannya ke petugas pelayanan;</p> <p>i. Contoh uji dibawa petugas ke laboratorium untuk diuji.</p> <p>B. Permintaan Pengambilan Contoh Uji</p> <p>a. Pelanggan menyampaikan surat resmi permintaan pengambilan contoh uji yang ditandatangani oleh kepala instansi/Badan usaha;</p> <p>b. 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>c. FO menyerahkan Formulir Permintaan Pengambilan Contoh (FP2C) kepada Kasie Pengujian untuk dikaji dan dijadwalkan;</p> <p>d. Hasil pengkajian dan dijadwal disampaikan kembali ke FO untuk disampaikan ke pelanggan;</p> <p>e. FO menyampaikan jadwal pengambilan contoh uji dan biayanya kepada pelanggan (telp, WA, email, dll).</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	13 (tiga belas) hari kerja sejak contoh uji diterima, bila ada perubahan akan disampaikan sebelumnya untuk mendapat persetujuan pelanggan.
4.	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta No 01 Tahun 2020 - Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No 115 tahun 2021
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan contoh uji ke lapangan 2. Pengujian parameter kualitas air (air limbah, air permukaan, air bersih dan air minum) dan emisi udara sumber bergerak.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pelayanan menerima pengaduan dari pelanggan yang diteruskan kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha. Jika jenis pengaduan berhubungan dengan : <ol style="list-style-type: none"> a. Sistem manajemen dan mutu pengujian, yang bertanggung jawab menyelesaikan adalah Kepala Seksi Pengendali Mutu;

		<p>b. Teknis pengujian, yang bertanggung jawab menyelesaikan adalah Kepala Seksi Pengujian;</p> <p>c. Pelayanan dan sarana prasarana pelayanan yang bertanggung jawab menyelesaikan adalah Kasubag Tata Usaha;</p> <p>d. Masing-masing penanggungjawab mencari akar permasalahan yang diadukan dan memberikan tindakan perbaikan serta tindakan pencegahan untuk mencegah kemungkinan terjadi kembali.</p> <p>2. Laboratorium menerima pengaduan hasil uji dengan tenggang waktu maksimal 5 (lima) hari kerja setelah LHU dikeluarkan/ diterbitkan, dan apabila tanggal jatuh tempo pengaduan pada hari libur, maka tanggal pengaduan diundur pada tanggal berikutnya (hari kerja).</p> <p>3. Informasi tentang pengaduan disampaikan oleh petugas administrasi kepada pelanggan pada saat menerima contoh uji.</p> <p>4. Tenggang waktu penyelesaian perbaikan maksimal 10 (sepuluh) hari kerja untuk menyelesaikan pengaduan.</p> <p>5. Tindakan perbaikan dari pengaduan diserahkan kepada pelanggan oleh Petugas Pelayanan.</p> <p>6. Petugas Pelayanan merekam pengaduan dan tindakan perbaikan.</p>
7.	Informasi Publik	<p>1. Petugas Pelayanan menerima pelanggan personal yang membutuhkan informasi terkait pelayanan laboratorium dan memberikan keterangan langsung atau menghubungi kepala seksi terkait;</p> <p>2. Permohonan kunjungan dilakukan dengan :</p> <p>a. Permohonan surat ke Kepala Balai dari pemohon melalui petugas FO;</p> <p>b. Kepala Balai menelaah surat permohonan dan memberikan persetujuan dan memberikan jadwal yang sesuai;</p> <p>c. Petugas FO memberitahukan ke pemohon terkait persetujuan kunjungan tersebut.</p>

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Laboratorium Lingkungan;</p> <p>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p>
----	-------------	---

2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang tunggu dilengkapi <i>wifi</i> , TV, meja kursi, bacaan dan brosur, 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 setiap tahun satu kali.
5.	Jumlah pelaksana	26 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Terakreditasi sebagai Laboratorium Penguji oleh Komite Akreditasi Nasional dalam penerapan Standar Manajemen SNI ISO/IEC 17025:2017 (KAN) dan Teregistrasi 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	Akses menuju Balai Laboratorium Lingkungan dapat ditempuh melalui Jl. Wonosari dan belok ke Jalan Wiyoro sejauh 150 m. Untuk layanan bagi pelanggan berkebutuhan khusus, disediakan sarana flat floor untuk aksesibilitas bagi yang menggunakan kursi roda.
10.	Waktu Pelayanan	Setiap hari kerja dengan rincian sebagai berikut: 1. Senin – Kamis Pukul 08.00 – 13.00 dengan waktu istirahat pukul 11.30 – 12.00 2. Jumat Pukul 08.00 – 11.00 tanpa istirahat 3. Hari Besar, Tanggal Merah dan Cuti Bersama Pelayanan diliburkan. 4. Khusus untuk permintaan pengujian parameter BOD penerimaan contoh uji hanya dilakukan pada Hari Rabu s.d. Jumat

Kepala Balai Laboratorium Lingkungan
Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan (DLHK)
Daerah Istimewa Yogyakarta



Dr. RENI ANGGRAENI, M.Sc.
NIP 196602031993032009