



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

**INSTRUKSI KERJA
SIMPUL LAYANAN INFORMASI STANDAR**

No. Dok. : DSM/SETBA/IK/12 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : April 2012
Tgl. Kaji Ulang : April 2015

Hal : /17
Paraf : *A*

| | NAMA & JABATAN | TANDA TANGAN |
|-----------------------|--|---------------------|
| Konseptor | M. Mulya Permana, ST, MT Kasubag Pemasarakatan Standar | |
| Diperiksa oleh | Dra. Enny Kusnaty, M.Si Kepala Bagian Standardisasi | |
| Disahkan oleh | Drs. Pardino, MM Sekretaris Badan Litbang | |

Status Dokumen :

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Tanggal Distribusi :

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

Distribusi Ke :

| No. Urut | Nama Unit Kerja | No. Urut | Nama Unit Kerja |
|-----------------|--|-----------------|--|
| 1 | Sekretariat Badan Litbang | 5 | Bidang Standar dan Diseminasi – Pusat Litbang Permukiman |
| 2 | Bagian Standardisasi – Sekretariat Badan Litbang | 6 | Bidang Standar dan Diseminasi – Pusat Litbang Sosekling |
| 3 | Bidang Standar dan Diseminasi – Pusat Litbang Sumber Daya Air | 7 | Petugas Pengendali Dokumen |
| 4 | Bidang Standar dan Diseminasi – Pusat Litbang Jalan dan Jembatan | 8 | |

Dokumen ini dilarang diperbanyak tanpa ijin Wakil Manajemen
Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Pekerjaan Umum
Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Pekerjaan Umum



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

**INSTRUKSI KERJA
SIMPUL LAYANAN INFORMASI STANDAR**

No. Dok. : DSM/SETBA/IK/12 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : April 2012
Tgl. Kaji Ulang : April 2015

Hal : /17
Paraf : *[Signature]*

SEJARAH DOKUMEN

| TANGGAL | CATATAN PERUBAHAN | KETERANGAN |
|-----------|---|------------|
|2012 | Instruksi Kerja ini diterbitkan perdana | |



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

**INSTRUKSI KERJA
SIMPUL LAYANAN INFORMASI STANDAR**

No. Dok. : DSM/SETBA/IK/12 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : April 2012
Tgl. Kaji Ulang : April 2015

Hal : /17
Paraf : *[Signature]*

1. Ruang lingkup

Instruksi kerja ini menetapkan cara pengelolaan dan pelayanan pengguna Standar Pedoman Manual (SPM) dan memberikan petunjuk dalam pengidentifikasiannya, agar pengelolaan dan pelayanan kepada pengguna standar pedoman manual berjalan dengan baik dan memenuhi persyaratan Sistem Manajemen Mutu Kementerian Pekerjaan Umum seperti yang termuat dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 04/PRT/M/2009 dan SNI ISO 9001 : 2008.

Instruksi Kerja ini berlaku di lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum, Pemerintah Daerah, dan Perguruan Tinggi yang menjadi anggota simpul layanan informasi standar.

2. Acuan normatif

- 2.1 Undang-undang RI No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 2.2 Undang-undang RI No. 18 Tahun 1999 tentang Jasa Konstruksi;
- 2.3 Undang-undang RI No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah;
- 2.4 Undang-undang RI No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 2.5 Peraturan Pemerintah RI No. 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional;
- 2.6 Peraturan Pemerintah No. 38 tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
- 2.7 Keputusan Presiden RI No. 13 Tahun 1991 tentang Penyusunan, Penerapan, dan Pengawasan Standar Nasional Indonesia;
- 2.8 Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 04/PRT/M/2009 tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) Departemen Pekerjaan Umum;
- 2.9 Peraturan Menteri PU No. 08/PRT/M/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum;
- 2.10 Instruksi Menteri Pekerjaan Umum No. 04/IN/M/1991 tentang Pemilikan dan Penerapan Standar-Standar Bidang Pekerjaan Umum;
- 2.11 Instruksi Menteri Pekerjaan Umum No. 02/IN/M/2005 tentang Penerapan Standar, Pedoman, Manual (SPM) dalam Dokumen Kontrak;
- 2.12 Surat Edaran Menteri No. 07/SE/M/2008 tentang Pemberlakuan Standar, Pedoman, Manual Harga Satuan Pekerjaan Konstruksi Bangunan Gedung dan Perumahan;
- 2.13 Surat Keputusan Kepala Badan Standardisasi Nasional No. 95/KEP/BSN/4/2006 tentang Penetapan Panitia Teknis Perumusan SNI 91-01: Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil;
- 2.14 SNI ISO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan;
- 2.15 SNI Nomor 19-19011-2003 tentang Pedoman Pengauditan Sistem Manajemen Mutu dan Sistem Manajemen Lingkungan.



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

**INSTRUKSI KERJA
SIMPUL LAYANAN INFORMASI STANDAR**

No. Dok. : DSM/SETBA/IK/12 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : April 2012
Tgl. Kaji Ulang : April 2015

Hal : /17
Paraf : *[Signature]*

3. Istilah dan definisi

- a. **Standar** adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang dirumuskan secara konsensus oleh semua pihak yang terkait, dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.
- b. **Standardisasi** adalah proses merumuskan, menetapkan, menerapkan, dan merevisi standar, yang dilaksanakan secara tertib dan bekerjasama dengan semua pihak.
- c. **Pedoman** adalah acuan yang bersifat umum yang harus dijabarkan lebih lanjut dan dapat disesuaikan dengan karakteristik dan kemampuan daerah setempat.
- d. **Manual** adalah acuan operasional yang penerapannya disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik objek, dalam hal ini berupa petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis.
- e. **Simpul layanan informasi standar** adalah unit/wadah, tempat kegiatan layanan informasi SPM Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil yang berada di lingkungan Kementerian PU maupun Pemerintah Daerah.
- f. **Produk Informasi** adalah prasarana penyebarluasan SPM yang berupa brosur/leaflet, booklet, buku daftar standar dan pedoman, CD interaktif, website dan lain-lain.

4. Ketentuan umum

4.1 Pengelola

Simpul layanan informasi standar dikelola oleh organisasi fungsional dari lembaga pengusul yang ditetapkan secara resmi oleh pengelola simpul setempat.

4.2 Sarana dan prasarana

1. SDM yang kompeten;
2. Memiliki ruang dan perlengkapan yang memadai;
3. Memiliki komputer dan jaringan internet.

CATATAN: perlengkapan standar terdiri dari:

1. Satu set kursi dan meja pelayanan pelanggan;
2. Dua buah lemari penyimpanan dokumen SPM, ukuran p x l x t = 200 cm x 40 cm x 210 cm;
3. Alat tulis kantor.



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

**INSTRUKSI KERJA
SIMPUL LAYANAN INFORMASI STANDAR**

No. Dok. : DSM/SETBA/IK/12 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : April 2012
Tgl. Kaji Ulang : April 2015

Hal : /17
Paraf : *[Signature]*

4.3 Pembinaan simpul layanan informasi standar terdiri dari:

1. Simpul layanan informasi yang berada di Sekretariat Panitia Teknis (PT) Badan Litbang Kementerian Pekerjaan Umum dibina oleh BSN.
2. Simpul layanan informasi yang berada di masing-masing Pusat Litbang (Puslitbang) di lingkungan Badan Litbang; Puslitbang Sumber Daya Air, Puslitbang Jalan dan Jembatan, Puslitbang Permukiman dan Puslitbang Sosial, Ekonomi dan Lingkungan), Perpustakaan Kementerian Pekerjaan Umum, Pusdiklat Kementerian Pekerjaan Umum, Pemda/PIP2B, Perguruan Tinggi; dibina oleh Sekretariat Panitia Teknis 91-01 cq Bagian Standardisasi Sekretariat Badan Litbang;

CATATAN: untuk perguruan tinggi yang lokasinya berada di wilayah kerja Pusat Litbang, pembinaan dilakukan oleh Pusat Litbang.

3. Simpul layanan informasi yang berada di Balai/Balai Besar di lingkungan Kementerian PU, dibina oleh Pusat Litbang;

4.4 Hak Simpul Layanan

Setiap simpul layanan yang dibentuk akan mendapatkan hak dari simpul layanan Sekretariat Panitia Teknis berupa:

1. Menggandakan SPM sesuai ketentuan;
2. Mendapatkan naskah SPM yang dikeluarkan secara terkendali (*hardcopy* dan/atau *e-document*);
3. Mendapatkan produk informasi standar yang terbaru (media publikasi);
4. Mendapat kesempatan untuk memperoleh informasi dan apresiasi standardisasi dan materi yang terkait dengan standardisasi.

4.5 Kewajiban Anggota Simpul

Setiap simpul layanan yang dibentuk mempunyai kewajiban antara lain:

1. Memberikan pelayanan kepada para pengguna SPM;
2. Menggandakan SPM sesuai kebutuhan;
3. Menyampaikan laporan monitoring pelayanan kepada Sekretariat Panitia Teknis;
4. Melakukan *updating* buku SNI/Pedoman yang terbaru/revisi/abolisi;
5. Menyampaikan daftar buku SNI/Pedoman yang telah hilang/rusak.

4.6 Pengendalian dokumen, ditetapkan ketentuan pendokumentasian/pengarsipan di seluruh simpul sebagai berikut:



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

INSTRUKSI KERJA
SIMPUL LAYANAN INFORMASI STANDAR

No. Dok. : DSM/SETBA/IK/12 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : April 2012
Tgl. Kaji Ulang : April 2015

Hal : /17
Paraf :

| No | Uraian | Asli | Copy |
|----|--|------|------|
| 1 | Arsip Sekretariat Panitia Teknis | | |
| 2 | Pelayanan Sekretariat Panitia Teknis /Pelanggan | | |
| 3 | Arsip Subpanitia Teknis | | |
| 4 | Simpul Layanan Informasi Standar (Bidang, Balai/Balai Besar/Pemda) | | |
| 5 | Pelayanan di Simpul Layanan Informasi Standar (Bidang, Balai/Balai Besar/Pemda) /Pelanggan | | |

Catatan:

Stempel Asli **Stempel Hasil Fotokopi**

1. Dokumen arsip di simpul layanan informasi standar yang berada di Sekretariat Panitia Teknis diberi stempel “**ARSIP**” bertinta merah. Dokumen ini hanya untuk arsip Bagian Standardisasi, Sekretariat Badan Litbang (baris 1 pada tabel).
 2. Dokumen untuk bahan penggandaan bagi pelayanan kepada pelanggan mempunyai stempel “**ARSIP**” tinta hitam (dokumen hasil salinan) dan stempel “**COPY**” tinta merah (baris 2 pada tabel).
 3. Dokumen untuk pelanggan mempunyai stempel “**ARSIP**” tinta hitam (dokumen hasil salinan) dan stempel “**COPY**” tinta merah (baris 2 pada tabel).
 4. Dokumen untuk Arsip Subpanitia Teknis mempunyai stempel “**ARSIP**” tinta hitam (dokumen hasil salinan) dan stempel “**COPY**” tinta merah (baris 3 pada tabel).
 5. Dokumen untuk simpul layanan informasi standar mempunyai stempel “**ARSIP**” tinta hitam (dokumen hasil salinan) dan stempel “**COPY**” tinta merah (baris 4 pada tabel).
 6. Dokumen untuk pelanggan di setiap simpul layanan informasi standar mempunyai stempel “**ARSIP**” tinta hitam (dokumen hasil salinan) dan stempel “**COPY**” tinta merah (baris 5 pada tabel).
 7. *E-document* yang berada Sekretariat Panitia Teknis diberi tanda **TERKENDALI**, sedangkan yang sudah diterima pelanggan diberi tanda **TIDAK TERKENDALI**;
 8. Ukuran stempel untuk “**COPY**” dan “**ARSIP**” adalah 4 cm x 1,5 cm (garis luar/*border*) dengan tulisan copy dan arsip menggunakan *font Arial Narrow 36pt Bold*.
- 4.7 Laporan hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan pelanggan simpul ditandatangani oleh penanggung jawab pengelola simpul setempat. Dan disampaikan kepada Sekretariat Panitia Teknis/Sekretariat Badan Litbang maksimal akhir November, dapat dikirimkan melalui *email* atau *hardcopy*.



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

**INSTRUKSI KERJA
SIMPUL LAYANAN INFORMASI STANDAR**

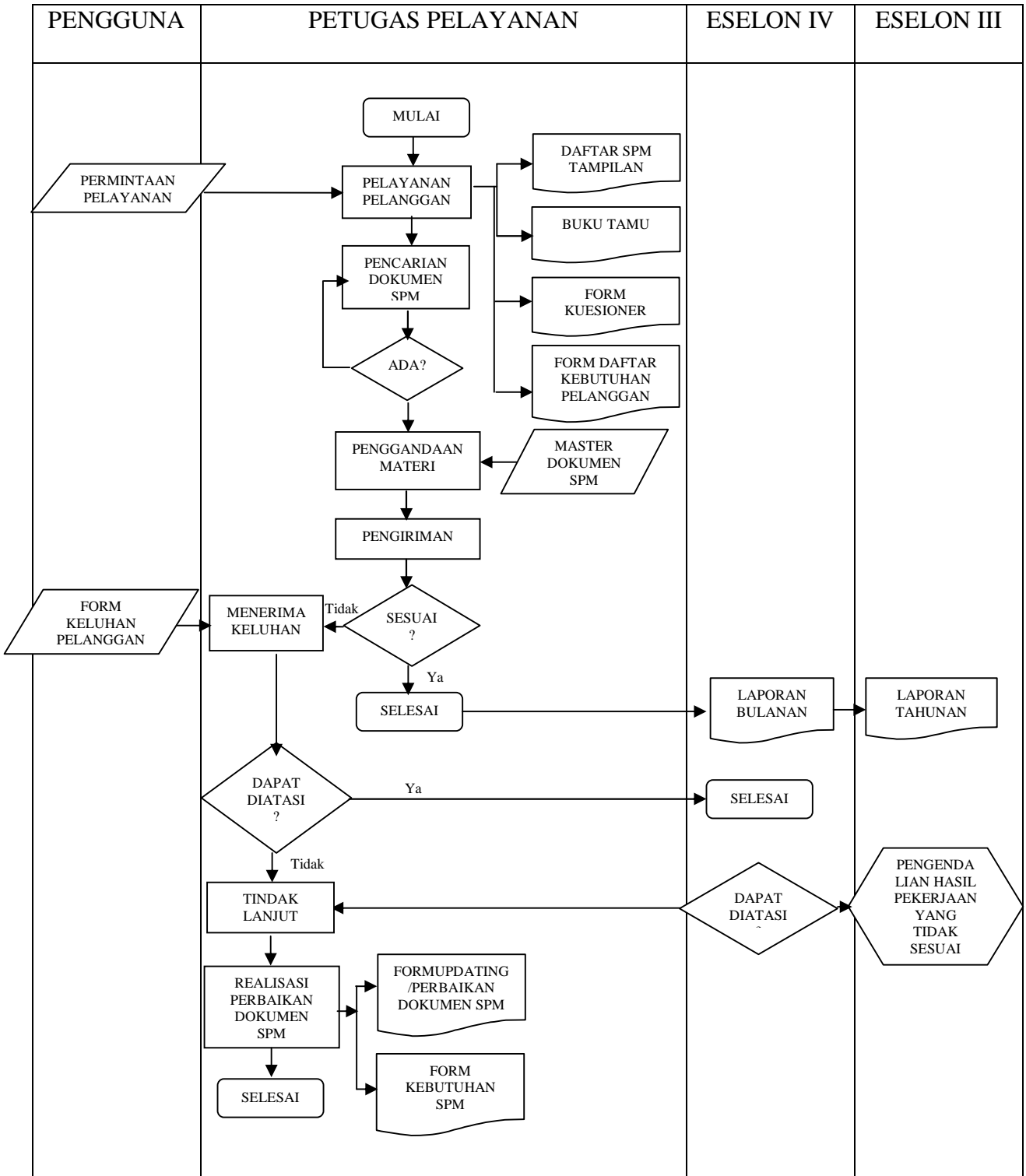
No. Dok. : DSM/SETBA/IK/12 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : April 2012
Tgl. Kaji Ulang : April 2015

Hal : /17
Paraf : *[Signature]*

5. Tahapan Kegiatan

5.1 Bagan alir tahapan pelayanan pelanggan anggota simpul





**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

**INSTRUKSI KERJA
SIMPUL LAYANAN INFORMASI STANDAR**

No. Dok. : DSM/SETBA/IK/12 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : April 2012
Tgl. Kaji Ulang : April 2015

Hal : /17
Paraf : *[Signature]*

5.2 Penjelasan bagan alir pelayanan pelanggan simpul layanan

- 1) Petugas melayani pelanggan dokumen SPM (melalui *e-mail*, telepon, surat, dan secara langsung).
- 2) Petugas bersama pelanggan mengidentifikasi dokumen SPM yang dibutuhkan melalui buku daftar standar maupun pencarian melalui *website* <http://www.balitbang.pu.go.id/sni>;
- 3) Pelanggan mengisi buku tamu sesuai form (F-01/DSM/BALITBANG/IK/..Rev.00). Bagi pelanggan yang melakukan permintaan melalui surat, data dirinya akan dicatat dalam daftar tamu oleh petugas;
- 4) Petugas menyampaikan kuesioner untuk diisi pelanggan sesuai form (F-02/DSM/BALITBANG/IK/.. Rev.00);
- 5) Petugas mengkonfirmasi pesanan, dan pengiriman dokumen SPM kepada pelanggan sesuai form (F-03/DSM/BALITBANG/ IK/.. Rev.00);
- 6) Petugas mencari dokumen SPM yang dibutuhkan pelanggan;
- 7) Apabila dokumen SPM sudah ditemukan, petugas meminta persetujuan pengandaan dokumen kepada eselon 4 (penandatanganan F-03/DSM/BALITBANG/ IK/.. Rev.00 oleh eselon 4), Petugas menggandakan dokumen SPM sesuai pesanan;
- 8) Apabila dokumen sudah digandakan, Petugas menyerahkan/mengirimkan hasil salinan dokumen SPM ke pelanggan, dan Petugas mengisi tanggal kolom proses selesai atau bagi dokumen yang dikirim;
- 9) Apabila terdapat keluhan pelanggan pada dokumen yang dikirim, petugas mencatat keluhan dari pelanggan dan mengatasinya. Bila keluhan tidak dapat diatasi, petugas melaporkan kepada pejabat eselon 4 untuk ditindaklanjuti. Apabila materi keluhan tidak dapat dijawab oleh eselon 4, catatan keluhan diteruskan kepada pejabat eselon 3 untuk ditangani sesuai dokumen No. DSM/BALITBANG/PR/04 tentang Prosedur Mutu Pengendalian Hasil Pekerjaan yang Tidak Sesuai. Semua keluhan pelanggan dan penanganannya dicatat dalam form (F-04/DSM/BALITBANG/ IK/.. Rev.00);
- 10) Petugas wajib menyampaikan hasil tindak lanjut keluhan kepada pelanggan;
- 11) Petugas membuat realisasi perbaikan dokumen SPM. Apabila keluhan pelanggan yang disebabkan ketidakjelasan isi dokumen SPM, Petugas melakukan pengetikan kembali dan perlu dilegalisasi/disahkan (tanda terima) sesuai formulir Daftar Perbaikan Dokumen SPM (F-05/DSM/BALITBANG/ IK/.. Rev.00);
- 12) Petugas simpul dapat mendata buku tersebut sesuai (F-06/DSM/BALITBANG/ IK/.. Rev.00) apabila ada buku SNI/Pedoman yang hilang/rusak untuk disampaikan ke Sekretariat Panitia Teknis;
- 13) Pelanggan dapat menyampaikan usulan SNI/Pedoman untuk disusun sesuai kebutuhan daerah ke Panitia Teknis sesuai (F-07/DSM/BALITBANG/ IK/.. Rev.00).
- 14) Petugas menyampaikan laporan pelayanan secara rutin setiap bulan kepada wakil manajemen simpul dan membuat laporan tahunan kepada eselon III sesuai (F-08/DSM/BALITBANG/ IK/.. Rev.00);



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

**INSTRUKSI KERJA
SIMPUL LAYANAN INFORMASI STANDAR**

No. Dok. : DSM/SETBA/IK/12 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : April 2012
Tgl. Kaji Ulang : April 2015

Hal : /17
Paraf : *[Signature]*

6. Rekaman

- 6.1 Buku tamu
- 6.2 Kuesioner
- 6.3 Daftar kebutuhan pelanggan
- 6.4 Buku keluhan pelanggan dan penanganannya
- 6.5 Buku tanda terima
- 6.3 Daftar *updating* buku SNI/Pedoman yang hilang/rusak
- 6.4 Daftar kebutuhan produk informasi standar
- 6.5 Daftar rekapitulasi pelayanan perbulan

7 Lampiran

- Lampiran A - Format buku tamu
(F-01/DSM/BALITBANG/ IK/..Rev.:00)
- Lampiran B - Format kuesioner
(F-02/DSM/BALITBANG/ IK/..Rev.:00)
- Lampiran C - Format daftar kebutuhan pelanggan
(F-03/DSM/BALITBANG/ IK/..Rev.:00)
- Lampiran D - Format keluhan pelanggan dan penanganannya
(F-04/DSM/BALITBANG/ IK/..Rev.:00)
- Lampiran E - Format daftar perbaikan dokumen SPM
(F-05/DSM/BALITBANG/ IK/..Rev.: 00)
- Lampiran F - Format daftar buku SNI/Pedoman yang hilang/Rusak
(F-06/DSM/BALITBANG/ IK/..Rev.:00)
- Lampiran G - Format daftar kebutuhan produk informasi Standar
(F-07/DSM/BALITBANG/ IK/..Rev.:00)
- Lampiran H - Format daftar rekapitulasi pelayanan/bulan/semester/tahun
(F-08/DSM/BALITBANG/ IK/..Rev.:00)



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

**INSTRUKSI KERJA
SIMPUL LAYANAN INFORMASI STANDAR**

No. Dok. : DSM/SETBA/IK/12 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : April 2012
Tgl. Kaji Ulang : April 2015

Hal : /17
Paraf : *[Signature]*

**Lampiran A
(normatif)
Daftar Buku Tamu
(F-01/DSM/BALITBANG/IK/... Rev.:00)**

| No/ Kode | Tanggal | Nama | Instansi alamat/telp/ e-mail | Kebutuhan | | | Profil pelanggan | | | | Proses | |
|-------------|---------|------|------------------------------------|-----------|---|---|------------------|---|---|---|----------|---------|
| | | | | A | B | C | A | B | C | D | Diterima | Selesai |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

Kebutuhan:

- A. Menanyakan keberadaan dokumen SPM
- B. Memesan buku SPM
- C. Menanyakan informasi standardisasi

Profil pelanggan:

- A. Pemerintah pusat/daerah
- B. Asosiasi/kontraktor/konsultan/industri
- C. Perguruan tinggi
- D. Masyarakat umum

Catatan:

Contreng pada kolom yang sesuai



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

**INSTRUKSI KERJA
SIMPUL LAYANAN INFORMASI STANDAR**

No. Dok. : DSM/SETBA/IK/12 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : April 2012
Tgl. Kaji Ulang : April 2015

Hal : /17
Paraf : *[Signature]*

**Lampiran B
(normatif)
Kuesioner
(F-02/DSM/BALITBANG/IK/.. Rev.: 00)**

| | |
|------|---|
| KODE | * |
|------|---|

**Evaluasi proses pemasyarakatan daftar Standar Pedoman Manual (SPM)
bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil**

Mohon kesediaan pengguna SPM untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya (obyektif) dan memberikan tanda √ pada kolom pilihan/penilaian.

Hasil kuesioner ini akan menjadi dasar dalam perbaikan dan peningkatan program standarisasi Sekretariat Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Pekerjaan Umum.

Berilah tanda (√) di depan jawaban yang menurut Anda paling sesuai dan coret yang tidak perlu.

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|--|--|
| 1 | Berikut ini beberapa media informasi yang ada kaitannya dengan SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil yang dipublikasikan oleh Balitbang. Manakah yang pernah Anda kenal/ketahui/lihat? | |
| A | Buku daftar SNI dan Pedoman bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil | a. Pernah b. Tidak kenal |
| B | Buku SNI atau Pedoman bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil | a. Pernah b. Tidak kenal |
| C | Sistem Informasi Manajemen (Website) Standar bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil | a. Pernah b. Tidak kenal |
| 2 | Apakah Anda menggunakan SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil (SNI, Petunjuk Teknis, Pedoman Bidang Pekerjaan Umum) sebagai rujukan? | a. Ya b. Tidak |
| 3 | Bagaimana kesan Anda dalam mendapatkan SNI atau Pedoman bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil? | a. Mudah b. Sulit |
| 4 | Menurut Anda, bagaimana bobot/kualitas isi tulisan yang termuat dalam SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil secara umum? | a. Berbobot b. Tidak berbobot |
| 5 | Menurut Anda, bagaimana cakupan isi SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil secara umum? | a. Lengkap b. Cukup lengkap |
| 6 | Menurut Anda, bagaimana bahasa yang digunakan dalam SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil tersebut? | a. Mudah dipahami b. Terlalu teknis, masih dapat dipahami |
| 7 | Menurut Anda, SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil apa saja yang belum ada, tetapi sangat Anda perlukan dalam menunjang pekerjaan Anda? | |
| 8 | Menurut Anda, SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil apa saja yang perlu direvisi/amandemen? | |

Masukan/saran terkait SPM bidang Bahan Konstruksi Bangunan dan Rekayasa Sipil yang ingin Anda sampaikan:

.....
Catatan: *Diisi nomor urutan sesuai daftar tamu



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

**INSTRUKSI KERJA
SIMPUL LAYANAN INFORMASI STANDAR**

No. Dok. : DSM/SETBA/IK/12 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : April 2012
Tgl. Kaji Ulang : April 2015

Hal : /17
Paraf : *[Signature]*

**Lampiran C
(normatif)
Daftar Kebutuhan Pelanggan
(F-03/DSM/BALITBANG/IK/.. Rev.: 00)**

Nama/instansi :
Tanggal :
Kode pesan :

| No | Kode SNI | Bidang | Jumlah | | Total (lembar) |
|------------------------------|----------|--------|---------|---------|----------------|
| | | | Halaman | Salinan | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Jumlah total (lembar) | | | | | |

Dikirim tgl

Diambil langsung tgl

Disetujui oleh,20.....
a.n. Kabag. Standardisasi Pembuat daftar

(.....) (.....)



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

**INSTRUKSI KERJA
SIMPUL LAYANAN INFORMASI STANDAR**

No. Dok. : DSM/SETBA/IK/12 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : April 2012
Tgl. Kaji Ulang : April 2015

Hal : /17
Paraf : *[Signature]*

**Lampiran E
(normatif)
Daftar Perbaikan Dokumen SPM
(F-05/DSM/BALITBANG/IK/... Rev.: 00)**

| | | | |
|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Diketik Oleh: | Diperiksa Oleh: | Diketahui Oleh: | Disetujui Oleh: |
|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|

Daftar Perbaikan Dokumen SPM

Nama :

| No/ kode | No SPM | Judul dokumen SPM | Keluhan | | | | Proses | |
|-------------|-----------|-------------------|---------|---|---|---|----------|---------|
| | | | A | B | C | D | Diterima | Selesai |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Jenis keluhan:

- A. Kelengkapan dokumen: halaman, cover (karena kekurangan pada saat pengandaan)
- B. Ketidakjelasan isi dokumen SPM (kualitas fotokopi kurang baik)
- C. Ketidakjelasan isi dokumen SPM (kualitas dokumen asli SPM tidak sempurna)
- D. Proses pelayanan lama

.....,20.....

Menyetujui,
Ketua Pelaksana Simpul

Pembuat daftar

(.)
NIP:.....

(.)
NIP:.....



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

**INSTRUKSI KERJA
SIMPUL LAYANAN INFORMASI STANDAR**

No. Dok. : DSM/SETBA/IK/12 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : April 2012
Tgl. Kaji Ulang : April 2015

Hal : /17
Paraf : *[Signature]*

**Lampiran F
(normatif)**

**Format Daftar Kebutuhan Produk Informasi Standar
(F-06/DSM/BALITBANG/IK/.. Rev.: 00)**

| NO | DAFTAR PRODUK | JUMLAH | KETERANGAN |
|----|---------------|--------|------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

.....,20.....

Menyetujui,
Ketua Pelaksana Simpul,

Pembuat daftar

(.....)
NIP:.....

(.....)
NIP:.....



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

**INSTRUKSI KERJA
SIMPUL LAYANAN INFORMASI STANDAR**

No. Dok. : DSM/SETBA/IK/12 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : April 2012
Tgl. Kaji Ulang : April 2015

Hal : /17
Paraf : *[Signature]*

Lampiran G

(Normatif)

**Format Daftar Buku SNI/Pedoman Hilang/Abolisi
(F-07/DSM/BALITBANG/IK/.. Rev.: 00)**

| NO | JUDUL SNI/PEDOMAN | NO. SNI/PEDOMAN | KETERANGAN |
|----|-------------------|-----------------|------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

.....,20.....

Menyetujui,
Ketua Pelaksana Simpul,

Pembuat daftar

(.....)
NIP:.....

(.....)
NIP:.....



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

**INSTRUKSI KERJA
SIMPUL LAYANAN INFORMASI STANDAR**

No. Dok. : DSM/SETBA/IK/12 Rev. : 00

Tgl. Diterbitkan : April 2012
Tgl. Kaji Ulang : April 2015

Hal : /17
Paraf : *[Signature]*

Lampiran H

(Normatif)

**Daftar Rekapitulasi Pelayanan/Bulan/Semester/Tahun
(F-08/DSM/BALITBANG/IK/.. Rev.: 00)**

Status: (bulan)/(semester)/(tahun)

| No | Tanggal | Nama pelanggan | No SPM | Bidang SPM yang disalin | | | | | Profil pelanggan | | | | |
|--------------|---------|----------------|--------|-------------------------|-----|----|----|----|------------------|---|---|---|--|
| | | | | Umum | SDA | BM | CK | PT | A | B | C | D | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Total | | | | | | | | | | | | | |

- Profil pelanggan:**
- A. Pemerintah pusat/daerah
 - B. Asosiasi/kontraktor/konsultan/industri
 - C. Perguruan tinggi
 - D. Masyarakat umum

.....,20.....

Menyetujui,
Ketua Pelaksana Simpul,

Pembuat daftar

(.....)
NIP:.....

(.....)
NIP:.....