

LAPORAN PERIODIK TAHUN 2014

**UNIT PELAYANAN PUBLIK BALAI RISET
DAN STANDARDISASI INDUSTRI
SAMARINDA**

Disusun Oleh :

**Ir. Tatik Purwanti, M.Si
Yuni Adiningsih, ST
Imam Mashuri
Tri Aji Laksono, S.Kom
Pandu Perdana Adhi Putra, S.Sos
Yance Paingi
Nety Eka Jayanti
Indah Setyawati**

**BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI SAMARINDA
Jl. M.T. Haryono/ Jl. Banggeris No. 1 Samarinda 75124
Telp. (0541) 7771364, 732274 Fax. (0541) 745431
Web: baristandsamarinda.kemenperin.go.id
Email: baristandsamarinda@kemenperin.go.id**

KATA PENGANTAR

Dengan Memanjatkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, laporan pelayanan publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda dapat diselesaikan.

Penyusunan laporan ini telah diusahakan semaksimal mungkin, namun disadari bahwa laporan ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu saran saran atau sumbangan pemikiran dari semua pihak tetap kami harapkan untuk penyempurnaannya sekaligus sebagai bahan untuk dapat memaksimalkan pelayanan Baristand Industri Samarinda.

Akhir kata Tim Penyusun laporan ini mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan serta kerjasama sehingga tugas yang diberikan kepada kami dapat terlaksana dengan baik dan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan petunjuk serta kemampuan kepada kita semua dalam melaksanakan tugas di masa yang akan datang.

Samarinda, Mei 2015

Penyusun

DAFTAR ISI

COVER	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
I. PENDAHULUAN	1
II. JASA LAYANAN PENGUJIAN	2
III. JASA LAYANAN SERTIFIKASI	5
IV. JASA LAYANAN KONSULTANSI DAN PELATIHAN	7
V. PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	8
VI. EVALUASI LAYANAN PUBLIK	9

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Rekapitulasi Contoh Uji yang Masuk Tahun 2014	2
2. Rekapitulasi Ketepatan Waktu Pengujian	3
3. Rekapitulasi Sertifikasi Tahun 2014.....	5
4. Penerbitan SPPT SNI Tahun 2014	6
5. Jasa Pelatihan Tahun 2014	7
6. Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Tahun 2014	8
7. Rekapitulasi Hasil Survey IKM Unit Pelayanan Publik Baristand Industri Samarinda Tahun 2014	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Ketepatan Waktu pengujian	4
2. Grafik Nilai Unsur Pelayanan	10

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap Penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Untuk mendukung kegiatan tersebut, optimalisasi pelayanan yang efisien dan efektif harus menjadi perhatian utama agar dapat memberikan pelayanan yang prima bagi para stakeholder.

Baristand Industri Samarinda dalam melakukan pelayanan diupayakan secara maksimal dan mendorong para stakeholder melakukan kontrol sebagai evaluasi kinerja pelayanan yang didapatkan.

Selama tahun 2014, Baristand Industri telah menerapkan Standar Pelayanan sesuai dengan SK Kepala Baristand Industri Samarinda No. 51/BPKIMI/BRSSd/Kep/V/2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan. Adapun kegiatan pelayanan publik di Baristand Industri Samarinda meliputi :

- a. Jasa Pengujian
- b. Jasa Sertifikasi
- c. Jasa Konsultansi dan Pelatihan

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyusunan laporan pelayanan publik adalah untuk mengetahui konsistensi penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan sebagai evaluasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB II

JASA LAYANAN PENGUJIAN

Salah satu jasa pelayanan publik Baristand Industri Samarinda adalah layanan di bidang Pengujian yang meliputi pengujian air baik air bersih dan limbah, udara dan komoditi (pupuk, AMDK dan garam konsumsi). Adapun rekapitulasi jumlah contoh uji tahun 2014 pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Contoh Uji Yang Masuk Tahun 2014

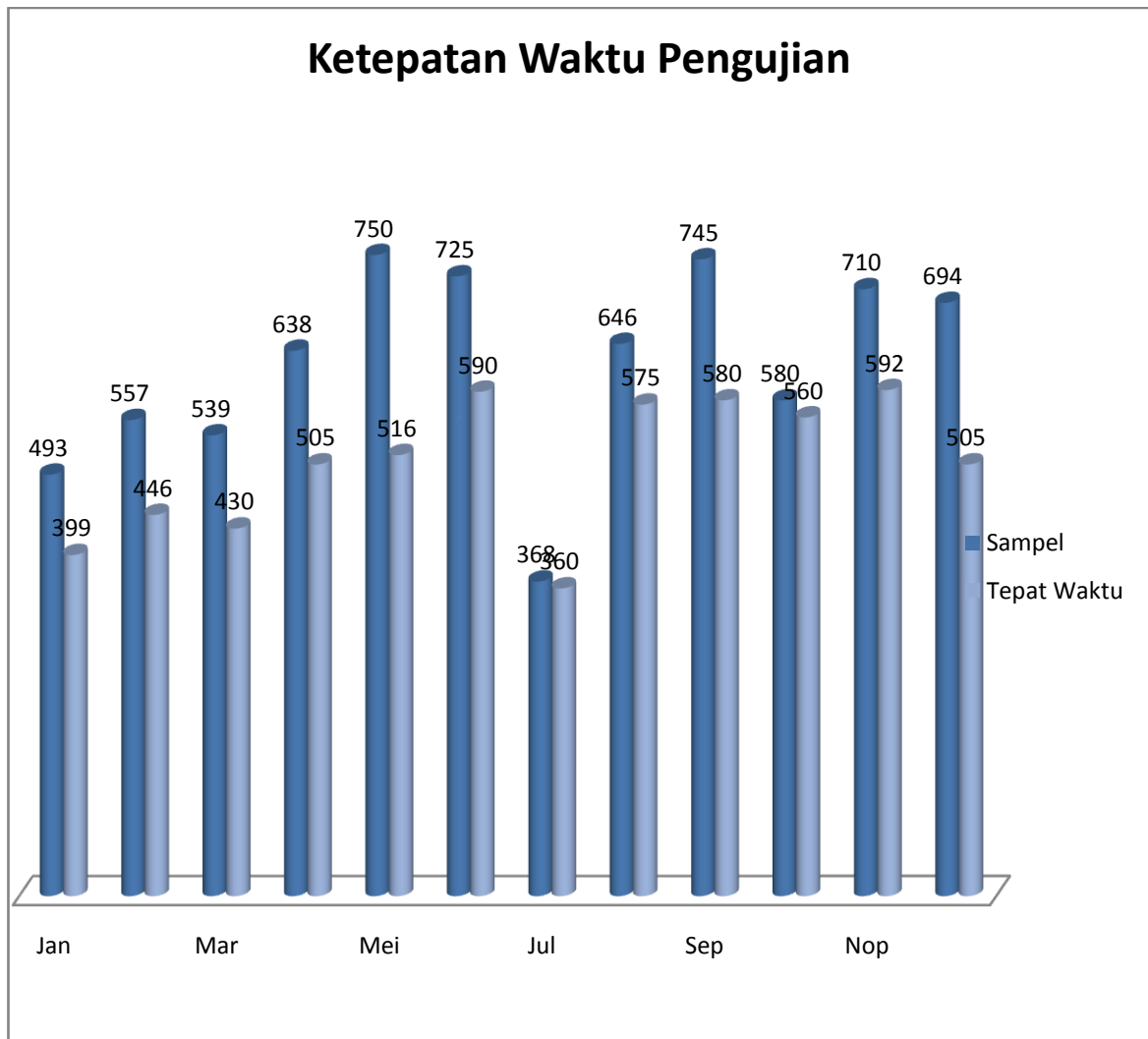
BULAN	SAMPEL			TOTAL JUMLAH
	AIR	UDARA	KOMODITI	
Januari	440	35	18	493
Februari	450	105	2	557
Maret	468	63	8	539
April	522	111	5	638
Mei	548	198	4	750
Juni	562	150	13	725
Juli	343	21	4	368
Agustus	522	119	5	646
September	551	183	11	745
Oktober	470	108	2	580
Nopember	552	149	9	710
Desember	504	187	3	694
TOTAL				7445

Dari total sampel sebanyak 7445 dianalisa ketepatan penyelesaian sesuai dengan Standar Pelayanan Baristand Industri Samarinda yaitu selama 14 hari kerja, diperoleh data Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Ketepatan Waktu Pengujian

Bulan	Jumlah Sampel	Jumlah Sampel Tepat Waktu	Persen Ketepatan Waktu
Januari	493	399	80.90
Februari	557	446	80.07
Maret	539	430	79.77
April	638	505	79.15
Mei	750	516	68.80
Juni	725	590	81.37
Juli	368	360	97.82
Agustus	646	575	89.00
September	745	580	77.85
Oktober	580	560	96.55
Nopember	710	592	83.38
Desember	694	505	72.77
TOTAL	7445	6058	81.37

Sasaran mutu untuk mencapai ketepatan waktu penyelesaian pengujian sebesar 81.37%. Ketidaktepatan waktu penyelesaian disebabkan adanya beberapa kerusakan alat dimana memakan waktu untuk perbaikan yang menyebabkan tidak tercapainya sasaran mutu yang ditetapkan.



Gambar 1. Ketepatan Waktu Pengujian

Jumlah sampel tiap bulan cenderung naik dan paling sedikit pada bulan Juli. Hal tersebut disebabkan adanya cuti bersama hari raya Idul fitri namun pada bulan tersebut ketepatan waktu pengujian mencapai 97.82%.

Tahun 2014 pelayanan jasa pengujian sebanyak 7445 sampel berasal dari kerjasama berdasarkan kontrak kerja baik dengan instansi pemerintah maupun pihak swasta berdasarkan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) sebanyak 52 (lima puluh dua). Disamping itu sampel yang diuji juga berasal dari klien yang mengirim sampel/dibawa langsung ke Baristand Industri Samarinda dengan jumlah klien sebanyak 243 klien.

BAB III

JASA SERTIFIKASI

Baristand Industri Samarinda memberikan jasa layanan sertifikasi dalam hal ini pemberian Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI (SPPT SNI) kepada perusahaan dengan ruang lingkup Air Minum Dalam Kemasan dan Garam Konsumsi Beryodium.

Proses pemberian sertifikat dilaksanakan oleh LS Pro Samarinda Etam dibawah naungan Baristand Industri Samarinda yang telah diakreditasi oleh KAN. Adapun perusahaan yang telah mendapatkan SPPT SNI yang telah disertifikasi oleh LS Pro Samarinda Etam sampai dengan tahun 2014 sesuai Tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Sertifikasi SNI Tahun 2014

No	NAMA PERUSAHAAN	NO SERTIFIKAT	MERK	PRODUK
1	Unit Usaha AMDK PDAM Kukar	02/BPKIMI/BRSSd.3/LSProSE/S ERT/XII/2012	Tuah Bumi	AMDK
2	PT ASA Sumber Rezeki	03/BPKIMI/BRSSd.3/LSProSE/S ERT/IV/2012	ASA	AMDK
3	PT Berkah Sumber Tirta	04/BPKIMI/BRSSd.3/LSProSE/S ERT/X/2013	BST	AMDK
4	UD Alfaluk Aditirta	09/BPKIMI/BRSSd.3/LSProSE/S ERT/X/2011	ORIG	AMDK
5	PT Difusi Golden Utama	10/BPKIMI/BRSSd.3/LSProSE/S ERT/XII/2011	Q-BIC	AMDK
6	PT Lima Pendowo	11/BPKIMI/BRSSd.3/LSProSE/S ERT/XII/2011	Segitiga Pulau	Garam Konsumsi
7	PT Ranam Mahakam Indonesia	12/BPKIMI/BRSSd.3/LSProSE/S ERT/III/2012	Rama	AMDK
8	CV Tri Mitra Karya	13/BPKIMI/BRSSd.3/LSProSE/S ERT/XII/2012	BW	AMDK
9	PT Air Kristal Lestari	14/BPKIMI/BRSSd.3/LSProSE/S ERT/I/2013	DC	AMDK

Pada tahun 2014 LS Pro Samarinda Etam menerbitkan SPPT SNI sebanyak 1 (satu) sertifikat pada Tabel 4.

Tabel 4. Penerbitan SPPT SNI Tahun 2014

No	Nama Perusahaan	Produk	Tanggal Permohonan	Tanggal Sertifikat	No. sertifikat	Merk
1	CV Amado	AMDK	23 Mei 2014	10 Nop 2014	15/BPKIMI/BRSSd.3/LSPro SE/SERT/XI/2014	AMADO

Prosedur penerbitan SPPT SNI sesuai dengan Peraturan Kepala BPPI No. 247/BPPI/X/2008 Tentang Prosedur Operasional Standar Proses Penerbitan Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI (SPPT SNI). Total waktu yang diperlukan hingga diterbitkan SPPT SNI CV Amado dilaksanakan selama 5 bulan 16 hari. Waktu tersebut termasuk waktu perbaikan ketidaksesuaian terhadap temuan audit oleh perusahaan, waktu pengujian produk dan waktu pengiriman produk ke BBIA Bogor.

BAB IV

PELATIHAN DAN KONSULTANSI

Baristand Industri Samarinda memberikan jasa layanan teknis berupa pelatihan dan konsultasi. Tahun 2014 jasa layanan teknis di bidang pelatihan dan konsultasi pada Tabel 5. Pelatihan dilaksanakan dengan peserta berasal dari perusahaan dan instansi pemerintah.

Tabel 5. Jasa Pelatihan Tahun 2014

NAMA PELATIHAN	PELAKSAAN KEGIATAN	Evaluasi	
		Pengetahuan Peserta	Pelaksanaan
Pengenalan Sistem Manajemen ISO 9001:2008 dan Penggunaan Peralatan serta Teknik Pengujian di Laboratorium CV Amado	7 -11 Juli 2014	52,90%	Baik
Pelatihan Pengujian Air dan Air Limbah	21 -29 April 2014	45%	Baik
Sistem Manajemen Laboratorium	26-28 Mei 2014	52,75%	Baik

Untuk mengetahui keefektifan kegiatan pelatihan yang dilaksanakan dilakukan evaluasi yang meliputi kemampuan peserta (pre dan pos test) dengan hasil peningkatan peserta sebelum dan sesudah pelatihan terjadi peningkatan pengetahuan sebesar 45-52.9%. Adapun untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pelatihan, peserta diberi questioner yang berisi penilaian terhadap materi, instruktur, panitia, sarana dan prasarana serta saran dan masukan untuk peningkatan kegiatan. Dari hasil penilaian peserta pelaksanaan kegiatan pelatihan masuk dalam kategori Baik.

BAB V

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

Berdasarkan SK Kepala Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda No. 51/BPKIMI/BRSSd/Kep/V/2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan ditetapkan SOP penanganan pengaduan No. 11/BRSSd/I/2013. Pada tahun 2014 telah terjadi keluhan/pengaduan dari pelanggan sebanyak 3 (tiga) perusahaan dan ditangani sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Adapun data pengaduan, penyelesaian dan tanggal verifikasi pada Tabel 5.

Tabel 6. Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Tahun 2014

NO	TANGGAL LAPORAN	NAMA PELANGGAN	ISI PENGADUAN	PERMASALAHAN	PENYELESAIAN	VERIFIKASI
1	10 Jan 2014	PT Santan Batubara	Keterlambatan Hasil Pengujian	Gangguan peralatan AAS	Telah diinformasikan ke pihak pelanggan dan segera menyelesaikan pengujian logam setelah	15 Januari 2014
2	13 Feb 2014	PT MIP	Ketidaksesuaian invoice dengan STU	Pihak perusahaan belum menyelesaikan invoice dengan STU	Telah dilakukan penyelesaian bagian administrasi, megirimkan invoice dan member STU setelah administrasi diselesaikan sesuai peraturan yang berlaku	14 Februari 2014
3	24 Okt 2014	PT Rea Kaltim	Permintaan pengujian kembali	Terjadi kekeliruan pencantuman Kep.Men LH No. 22 sedang perusahaan mengacu Kep.Men. LH No. 29	Telah dilakukan klarifikasi dan tidak dilakukan pengujian kembali	26 Oktober 2014

BAB VI

EVALUASI LAYANAN PUBLIK

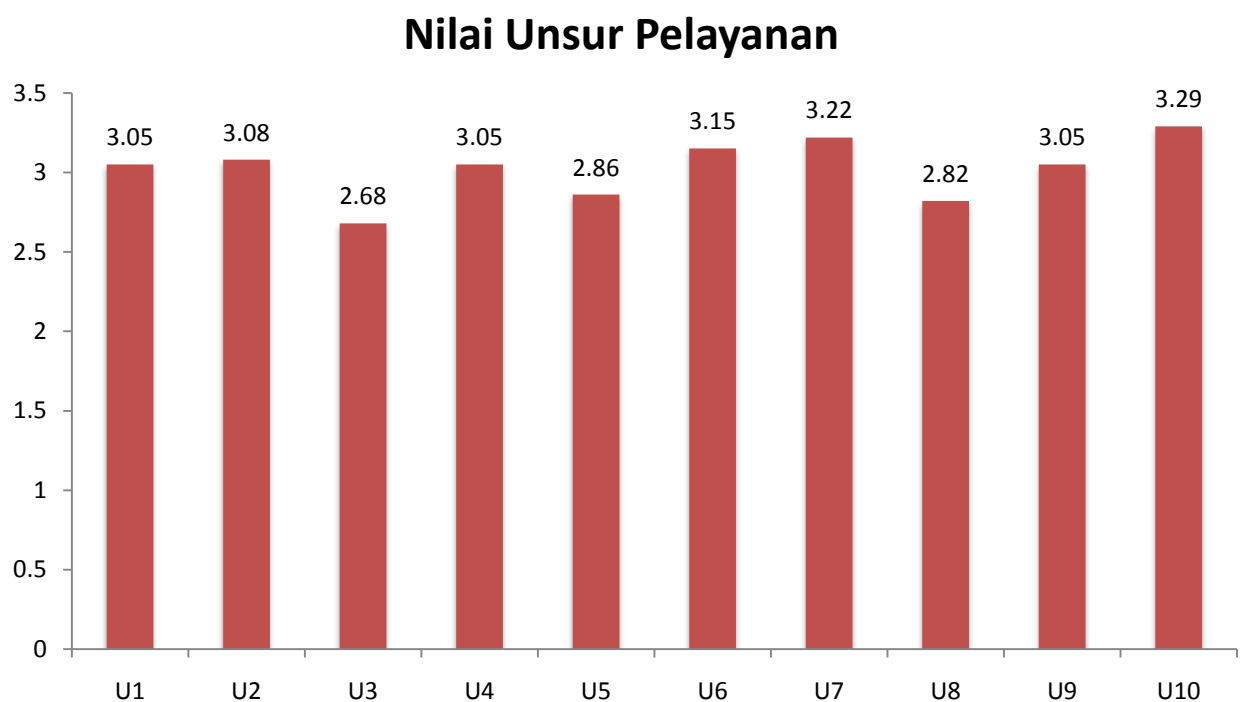
Dalam rangka untuk mengevaluasi pelayanan jasa teknis yang telah diberikan maka Baristand Industri samarinda melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif. Survei IKM merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survey ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan. Jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak 73 (tujuh puluh tiga) orang, merupakan pengguna jasa layanan teknis Balai di bidang pengujian, sertifikasi, pelatihan dan konsultansi, sesuai ruang lingkup yang termuat dalam Standar Layanan Balai Nomor : 51/BPKIMI/BRSSd/Kep/V/2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan. Adapun hasil evaluasi dilakukan diperoleh hasil pada Tabel 6.

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Survey IKM Unit Pelayanan Publik Baristand Industri Samarinda Tahun 2014

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INTERVAL KONVERSI PER UNSUR PELAYANAN	KINERJA
1.	Persyaratan Pelayanan (U1)	3,05	76,25	Baik
2.	Prosedur dan Tata Cara Pelayanan (U2)	3,08	77,00	Baik
3.	Ketepatan Waktu Pelayanan (U3)	2,68	67,00	Baik
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan (U4)	3,05	76,25	Baik
5.	Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan (U5)	2,86	71,50	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)	3,15	78,75	Baik
7.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U7)	3,22	80,50	Baik
8.	Kesanggupan Melaksanakan Maklumat Pelayanan (U8)	2,82	70,50	Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)	3,05	76,25	Baik
10.	Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan (U10)	3,29	82,25	Baik

Pada Tabel 7. diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2,68 sampai 3,29. Setelah nilai-nilai ini tersebut dikonversi maka diperoleh nilai interval konversi berkisar dari 67,00 sampai 82,25. Nilai terendah terdapat pada unsur **Ketepatan Waktu Pelayanan** sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan**. Nilai interval konversi ini masih termasuk dalam kategori kinerja **Baik** sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yaitu termasuk kategori kinerja Baik apabila nilai interval konversi berkisar antara 62,51 sampai 81,25.

Hasil penilaian terhadap 10 (sepuluh) unsur pelayanan dan nilai interval konversi per unsur pelayanan di atas selanjutnya disajikan dalam bentuk grafik, dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Grafik Nilai Unsur Pelayanan