

LAPORAN PERIODIK TAHUN 2015

**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
Jln. M.T. Haryono/Jln. Banggeris No. 1 Samarinda
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, Januari 2016

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
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 2015.....	2
2. Rekapitulasi Ketepatan Waktu Pengujian	3
3. Rekapitulasi Sertifikasi Tahun 2015	5
4. Penerbitan SPPT SNI Tahun 2015	6
5. Jasa Pelatihan Tahun 2015	7
6. Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Tahun 2015	8
7. Rekapitulasi Hasil Survey IKM Unit Pelayanan Publik Baristand Industri Samarinda Tahun 2015	9

DAFTAR GAMBAR

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

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 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 2015 pada **Tabel II.1.**

Tabel II.1. Rekapitulasi Contoh Uji Yang Masuk Tahun 2015

BULAN	SAMPEL			TOTAL JUMLAH
	AIR	UDARA	KOMODITI	
Januari	446	98	7	551
Februari	509	96	14	619
Maret	625	108	11	744
April	688	142	7	837
Mei	604	189	4	797
Juni	604	153	64	821
Juli	427	18	2	447
Agustus	681	139	8	828
September	566	183	8	757
Oktober	516	83	1	600
Nopember	552	197	11	760
Desember	506	118	5	629
TOTAL				8390

Sampel sebanyak 8390 berasal dari klien Baristand sebanyak 282 yang berasal dari swasta, instansi pemerintah, rumah sakit, perusahaan (petrokimia, sawit, batu bara) IKM, LSM, konsultan dan lain lain. Dari tahun ke tahun terjadi peningkatan pengguna jasa layanan teknis, dimana tahun 2014 total sampel yang masuk ke Baristand sebanyak 7445 sehingga terjadi peningkatan sebesar 13%.

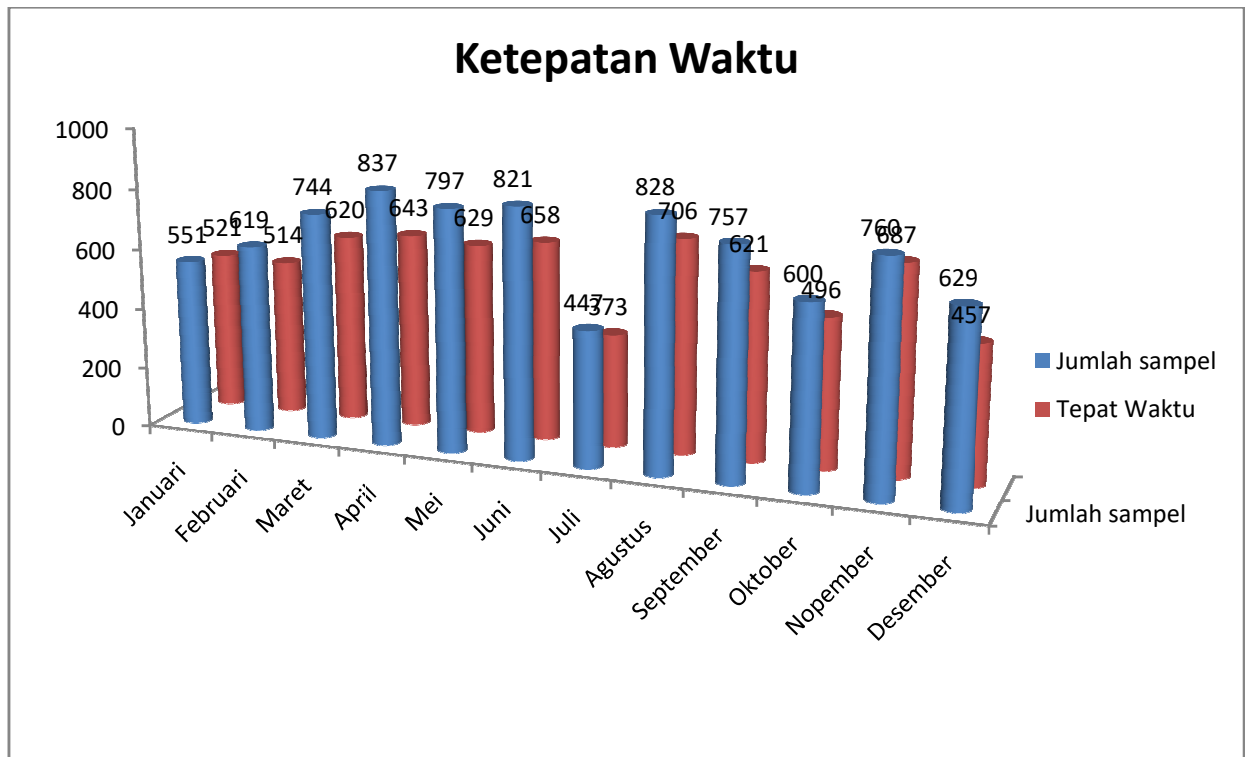
Sejumlah sampel tersebut dianalisa ketepatan penyelesaian sesuai dengan Standar Pelayanan Baristand Industri Samarinda yaitu selama 14 hari kerja, diperoleh data **Tabel II.2.**

Tabel II.2. Rekapitulasi Ketepatan Waktu Pengujian

Bulan	Jumlah Sampel	Jumlah Sampel Tepat Waktu	Persen Ketepatan Waktu
Januari	551	521	94.55
Februari	619	514	83.04
Maret	744	620	83.33
April	837	643	76.82
Mei	797	629	78.92
Juni	821	658	80.15
Juli	447	373	83.44
Agustus	828	706	85.27
September	757	621	82.03
Oktober	600	496	82.66
Nopember	760	687	90.39
Desember	629	457	72.65
TOTAL	8390	6925	82.77

Sasaran mutu untuk mencapai ketepatan waktu penyelesaian pengujian sebesar 82.77%. Ketidaktepatan waktu penyelesaian disebabkan adanya beberapa kerusakan alat, personil cuti dan dinas luar, bahan kimia terlambat datang sehingga tidak tercapainya sasaran mutu yang ditetapkan.

Selain dilaksanakannya pengujian, Baristand Industri Samarinda juga memberi pelayanan berupa pengambilan sampel ke lokasi. Jumlah perusahaan/klien yang disampling rata-rata perbulan 35 perusahaan yang tersebar di wilayah Kalimantan Timur dan Utara.



Gambar II.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.

Tahun 2015 pelayanan jasa pengujian sebanyak 8390 sampel berasal dari kerjasama berdasarkan kontrak kerja baik dengan instansi pemerintah maupun pihak swasta berdasarkan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) sebanyak **52**. Disamping itu sampel yang diuji juga berasal dari klien yang mengirim sampel/dibawa langsung ke Baristand Industri Samarinda dengan jumlah klien sebanyak 282 klien.

BAB III. JASA LAYANAN 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 LSPro Samarinda Etam dibawah naungan Baristand Industri Samarinda yang telah diakreditasi oleh KAN. Adapun perusahaan yang telah mendapatkan SPPT SNI yang telah disertifikasi oleh LSPro Samarinda Etam sampai dengan tahun 2015 sesuai **Tabel III.1.**

Tabel III.1. Rekapitulasi Sertifikasi SNI Tahun 2015

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

Pada tahun 2015 LSPro Samarinda Etam menerbitkan SPPT SNI sebanyak 2(dua) sertifikat pada **Tabel III.2**.

Tabel III.2. Penerbitan SPPT SNI Tahun 2015

NO	Nama Perusahaan	Produk	Tanggal Permohonan	Tanggal Sertifikat	No. sertifikat	Merk
1	CV Giat Mandiri	AMDK	20 Nop 2014	4 Mei 2015	16/BPPI/BRSSd.3/LSPro SE/SERT/V/2015	ANW
2	PT Sendawar Trust	AMDK	11 Mei 2015	1 Sep 2015	17/BPPI/BRSSd.3/LSProSE/ SERT/IX/2015	ACO

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 pada **Tabel III.3**.

Tabel III.3. Ketepatan Waktu SPPT SNI

Proses	CV Giat Mandiri			PT Sendawar Trust		
	Tgl masuk	Tgl Selesai	Total Waktu	Tgl masuk	Tgl Selesai	Total Waktu
Permohonan	20/11/2014	20/11/2014	1 hari	11/5/2015	11/5/2015	1 hari
Pemeriksaan administrasi	21/11/2014	22/11/2014	2 hari	12/5/2015	13/5/2015	2 hari
Pemeriksaan Teknis	22/11/2014	24/11/2014	2 hari	14/5/2015	15/5/2015	2 hari
Audit Kecukupan	26/11/2014	2/12/2014	5 hari	18/5/2015	22/5/2015	5 hari
Audit Kesesuaian	8/12/2014	9/12/2014	2 hari	1/7/2015	2/7/2015	2 hari
Rapat Tim Teknis	14/4/2014	16/4/2015	3 hari	25/8/2015	28/8/2015	4 hari
Penerbitan SPPT SNI	4/5/2015	4/5/2015	1 hari	1/9/2015	1/9/2015	1 hari
TOTAL	16 hari			17 hari		

Total waktu yang diperlukan untuk penerbitan SPPT SNI CV Giat mandiri adalah 16 hari dan untuk PT Sendawar Trust selama 17 hari, sehingga pencapaian waktu pelayanan telah sesuai dengan Peraturan Kepala BPPI No. 247/BPPI/X/2008 yaitu selama 41 hari.

BAB IV. JASA LAYANAN KONSULTASI DAN PELATIHAN

Baristand Industri Samarinda memberikan jasa layanan teknis berupa pelatihan. Tahun 2015 jasa layanan teknis di bidang pelatihan pada **Tabel IV.1**. Pelatihan dilaksanakan dengan peserta berasal dari perusahaan dan instansi pemerintah.

Tabel IV.1. Jasa Pelatihan Tahun 2015

NAMA PELATIHAN	PELAKSAAN KEGIATAN	EVALUASI KEGIATAN
Pengenalan Sistem Manajemen ISO 9001:2008 dan Penggunaan Peralatan serta Teknik Pengujian di Laboratorium PT Sendawar Trust	25-28 Maret 2015	Kegiatan dilaksanakan di perusahaan
Pengenalan Sistem Manajemen ISO 9001:2008 dan Penggunaan Peralatan serta Teknik Pengujian di Laboratorium PT Tirta Mitra Sejati	6,13 dan 21 Oktober 2015	Sangat Baik
Pengenalan Sistem Manajemen ISO 9001:2008 dan Penggunaan Peralatan serta Teknik Pengujian di Laboratorium Unit Usaha PDAM Paser	19-21 Oktober 2015	Baik
Workshop Pengenalan Sistem Manajemen Mutu dan Teknik Pengujian Produk AMDK	Mei 201520-21	Sangat Baik
Pelatihan Pengujian Angka Lempeng Total, E.Coli dan Coliform	26-30 Oktober 2015	Baik

Evaluasi pelaksanaan kegiatan pelatihan berupa questioner yang berisi penilaian terhadap materi, instruktur, panitia, sarana dan prasarana serta saran dan masukan untuk peningkatan kegiatan. Hasil penilaian dari peserta menunjukkan pelaksanaan kegiatan baik dan sangat 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/II/2013. Pada tahun 2015 telah terjadi keluhan/pengaduan dari pelanggan sebanyak 7 (tujuh) perusahaan dan ditangani sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Adapun data pengaduan, penyelesaian dan tanggal verifikasi pada **Tabel V.1**.

Tabel V.1. Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Tahun 2015

NO	TANGGAL LAPORAN	NAMA PELANGGAN	ISI PENGADUAN	PERMASALAHAN	PENYELESAIAN	VERIFIKASI
1	6 Maret 2015	PT. Tri Tunggal Sentra Buana	Hasil Uji BOD dan COD bulan Februari 2015	Terjadi kenaikan hasil analisa BOD dan COD dari bulan Januari ke bulan Februari secara drastis pada titik yang sama.	Telah dilakukan investigasi sejak pengambilan sampel, dan ditemukan perbedaan kondisi fisik sampel.	11 Maret 2015
2	15 Juni 2015	PT. Etam Bersama Lestari	Kesalahan Pencantuman kode sampling.	Terjadi kesalahan penulisan kode sampling dari surat pengantar pihak perusahaan.	Telah diterbitkan Amandemen Surat Tanda uji, dengan pencantuman kode sampling sesuai permintaan perusahaan.	19 Juni 2015
3	26 Juni 2015	PT. Balikpapan Enviromental Servis	Kesalahan Pencantuman kode sampling. kemb	Terjadi kesalahan penulisan kode sample	Telah diterbitkan Amandemen Surat Tanda uji, dengan pencantuman kode sampling sesuai permintaan perusahaan.	30 Juni 2015
4	2 Juli 2015	PT. Pesona Khatulistiwa Nusantara	Kesalahan Pencantuman kode sampling.	Terjadi kesalahan penulisan kode sample	Telah diterbitkan Amandemen Surat Tanda uji, dengan pencantuman kode sampling sesuai permintaan perusahaan.	9 Juli 2015
5	3 Agustus 2015	PT. Gunta Samba PKS Ampanas	Hasil Uji BOD Bulan Juni 2015	Hasil Uji BOD yang tinggi.	Telah dilakukan investigasi, bahwa sampel sangat kotor dan keruh	5 Agustus 2015
6	22 Oktober 2015	PT. Pandega Citra Kelola	Kesalahan Pencantuman kode sampling.	Terjadi kesalahan penulisan kode sample	Telah diterbitkan Amandemen Surat Tanda uji, dengan pencantuman kode sampling sesuai permintaan perusahaan.	26 Oktober 2015
7	7 Des2015	PT. Binamitra Sumberarta	Kesalahan Pencantuman kode sampling.	Terjadi kesalahan penulisan kode sample	Telah diterbitkan Amandemen Surat Tanda uji, dengan pencantuman kode sampling sesuai permintaan perusahaan.	10 Desember 2015

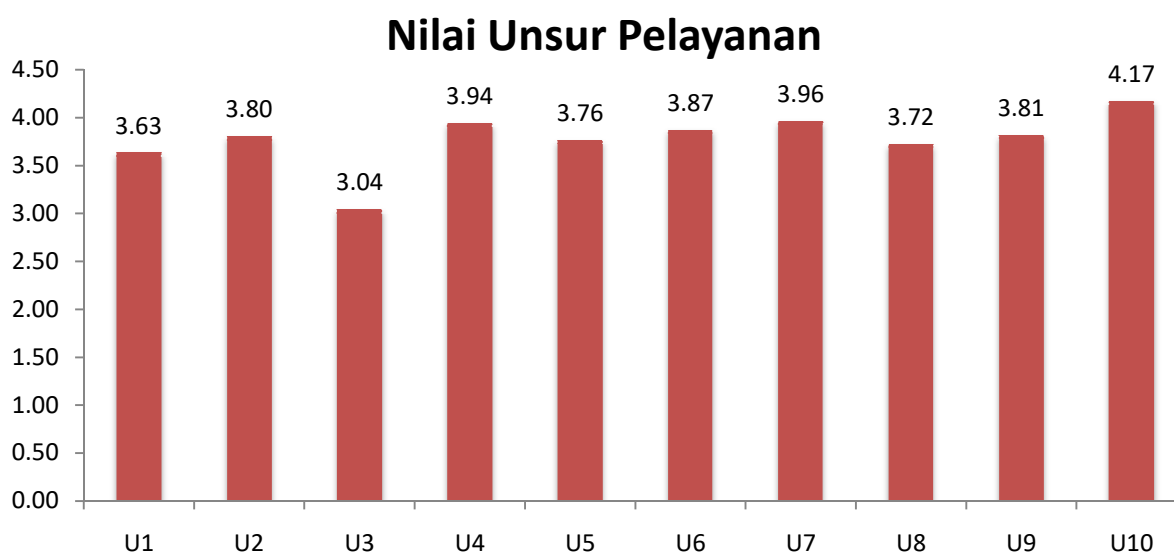
BAB VI. EVALUASI LAYANAN PUBLIK

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 VI.1**.

Tabel VI.1. Rekapitulasi Hasil Survey IKM Unit Pelayanan Publik Baristand Industri Samarinda Tahun 2015

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KINERJA
1.	Persyaratan Pelayanan (U1)	3.63	Baik
2.	Prosedur dan Tata Cara Pelayanan (U2)	3.80	Baik
3.	Ketepatan Waktu Pelayanan (U3)	3.04	Baik
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan (U4)	3.94	Baik
5.	Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan (U5)	3.76	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)	3.87	Baik
7.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U7)	3.96	Baik
8.	Kesanggupan Melaksanakan Maklumat Pelayanan (U8)	3.72	Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)	3.81	Baik
10.	Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan (U10)	4.17	Baik

Pada **Tabel VI.1** diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3.04 sampai 4.17. 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. 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 VI.2**.



Gambar VI.2. Grafik Nilai Unsur Pelayanan