



LAPORAN PERIODIK TAHUN 2016

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

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 Balai Riset dan Standardisasi 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	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I. PENDAHULUAN	1
BAB II. JASA LAYANAN PENGUJIAN	2
BAB III. JASA LAYANAN SERTIFIKASI	4
BAB IV. JASA LAYANAN KONSULTANSI DAN PELATIHAN	6
BAB V. PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	7
BAB VI. EVALUASI LAYANAN PUBLIK	9

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Rekapitulasi Contoh Uji yang Masuk Tahun 2016	2
2. Rekapitulasi Ketepatan Waktu Pengujian	3
3. Rekapitulasi Sertifikasi Tahun 2016.....	4
4. Penerbitan SPPT SNI Tahun 2016	4
5. Jasa Pelatihan Tahun 2016	6
6. Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Tahun 2016	7
7. Rekapitulasi Hasil Survey IKM Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda Tahun 2016	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Grafik Nilai Unsur Pelayanan	11

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 tolak 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.

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

Selama tahun 2016, Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda telah menerapkan Standar Pelayanan sesuai dengan SK Kepala Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda No. 51/BPKIMI/BRSSd/Kep/V/2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan.

Adapun kegiatan pelayanan publik di Balai Riset dan Standardisasi 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 Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda adalah layanan di bidang Pengujian yang meliputi pengujian air baik air bersih dan limbah, udara dan komoditi (pupuk, air minum dalam kemasan (AMDK) dan garam konsumsi). Adapun rekapitulasi jumlah contoh uji tahun 2016 ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Contoh Uji Yang Masuk Tahun 2016

BULAN	SAMPEL			JUMLAH SAMPEL
	AIR	UDARA	KOMODITI	
Jan	433	44	7	484
Feb	521	115	8	644
Mar	505	128	2	635
Apr	669	91	13	773
Mei	781	119	1	901
Jun	634	179	9	822
Jul	430	56	6	492
Agust	917	162	4	1083
Sept	564	156	2	722
Okt	587	174	1	762
Nop	498	179	1	678
Des	575	165	1	741
TOTAL	7114	1568	55	8737

Dari total sampel sebanyak 8737 dianalisa ketepatan penyelesaian sesuai dengan Standar Pelayanan Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda, yaitu selama 14 hari kerja, diperoleh data Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Ketepatan Waktu Pengujian

BULAN	JUMLAH SAMPEL	PERSEN KETEPATAN WAKTU
Januari	484	78
Februari	644	82
Maret	635	83
April	773	77
Mei	901	80
Juni	822	79
Juli	492	80
Agustus	1083	82
September	722	85
Oktober	762	78
Nopember	678	85
Desember	741	83
TOTAL	8737	972
RATA-RATA	728	81

Sasaran mutu untuk mencapai ketepatan waktu penyelesaian pengujian sebesar 81%. Ketidaktepatan waktu penyelesaian disebabkan adanya beberapa kerusakan alat dimana memakan waktu untuk perbaikan dan ketersediaan bahan kimia yang menyebabkan tidak tercapainya sasaran mutu yang ditetapkan.

Jumlah sampel tiap bulan cenderung naik dan paling sedikit pada bulan Juli. Hal tersebut disebabkan adanya cuti bersama Hari Raya Idul Fitri. Tahun 2016 pelayanan jasa pengujian sebanyak 8737 sampel berasal dari kerjasama berdasarkan kontrak kerja baik dengan instansi pemerintah maupun pihak swasta berdasarkan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) sebanyak 80 (delapan puluh). Di samping itu, sampel yang diuji juga berasal dari pengguna jasa yang mengirim sampel atau dibawa langsung ke Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda dengan jumlah pengguna jasa sebanyak 281 pengguna jasa.

BAB III

JASA SERTIFIKASI

Balai Riset dan Standardisasi 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 (AMDK) dan Garam Konsumsi Beryodium.

Proses pemberian sertifikat dilaksanakan oleh LSPro Samarinda Etam di bawah naungan Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda yang telah diakreditasi oleh KAN. Adapun perusahaan yang telah mendapatkan SPPT SNI yang telah disertifikasi oleh LSPro Samarinda Etam sampai dengan tahun 2016 sesuai Tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Sertifikasi SNI Tahun 2016

NO	NAMA PERUSAHAAN	NO SERTIFIKAT	MERK	PRODUK
1	PT. Berkah Sumber Tirta	04/BPKIMI/ BRSSd.3/LSPro.SE /SERT/ V/2013	BST	AMDK
2	CV. Amado	15/BPKIMI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/XI/2014	Amado	AMDK
3	CV. Giat Mandiri	16/BPKIMI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/V/2015	NAW	AMDK
4	PT. Sendawar Trust	17/BPKIMI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/IX/2015	ACO	AMDK

Pada tahun 2016 LSPro Samarinda Etam menerbitkan SPPT SNI sebanyak 7 (tujuh) sertifikat, seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. Penerbitan SPPT SNI Tahun 2016

NO	NAMA PERUSAHAAN	PRODUK	TANGGAL SERTIFIKAT	NO. SERTIFIKAT	MERK
1	PT. Asa Sumber Rejeki	AMDK	15 Januari 2016	03/BPPI/ BRSSd.3/ LSPro SE/SERT/XI/2016	ASA
2	PT. Alfaluk Adi Tirta	AMDK	18 Maret 2016	09/BPPI/ BRSSd.3/ LSPro SE/SERT/III/2016	ORIG

NO	NAMA PERUSAHAAN	PRODUK	TANGGAL SERTIFIKAT	NO. SERTIFIKAT	MERK
3	PT Difusi Golden Utama	AMDK	28 November 2016	10/BPPI/ BRSSd.3/ LSPro SE/SERT/XI/2016	Q-Bic
4	PT. Lima Pendowo	Garam	25 Januari 2016	11/BPPI/ BRSSd.3/ LSPro SE/SERT/II/2016	Segitiga Pulau
5	PT. Ranam Mahakam Indonesia	AMDK	15 November 2016	12/BPPPI/ BRSSd.3/ LSPro SE/SERT/XI/2016	Rama
6	PT. Beratustirta Giriagung	AMDK	25 Januari 2016	18/BPPI/BRSSd.3/LSPro.S E/SERT/II/2016	PROMPT
7	CV. Tirta Mitra Sejati	AMDK	25 Januari 2016	19/BPPI/BRSSd.3/LSPro.S E/SERT/II/2016	SIJIRO

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).

BAB IV

PELATIHAN DAN KONSULTANSI

Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda memberikan jasa layanan teknis berupa pelatihan dan konsultasi. Tahun 2016 jasa layanan teknis di bidang pelatihan dan konsultasi pada Tabel 5. Pelatihan dilaksanakan dengan peserta berasal dari perusahaan.

Tabel 5. Jasa Pelatihan Tahun 2016

NAMA PELATIHAN	PELAKSAAN KEGIATAN	Evaluasi Pelaksanaan
Pelatihan Pengisian Dokumen ISO 9001:2008 dan Parameter Kunci AMDK PT. Sendawar Trust	13 – 14 Juni 2016	3,99 (Baik) Dalam skala 4
Pembinaan dan Pelatihan Sistem Manajemen Mutu dan Pengujian Parameter Kunci AMDK CV. Sejahtera Abadi	12 Mei 2016 dan 16 Agustus 2016	4,60 (Sangat Baik) Dalam skala 5

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** 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/I/2013. Pada tahun 2016 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 6.

Tabel 6. Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Tahun 2016

No	Tanggal Pengaduan	Nama Perusahaan	Isi Pengaduan	Akar Masalah	Penyelesaian	Tanggal Penyelesaian
1	21 Maret 2016	PT. Karangjuang Hijau Lestari	Meminta penggantian tanggal penerimaan sampel		Telah dilakukan investigasi sejak penerimaan sampel, dan tidak ditemukan kekeliruan pencantuman tanggal penerimaan sampel. (telah sesuai prosedur)	23 Maret 2016
2	13 Mei 2016	PT. Solusi Global Mandiri	Kesalahan Pencantuman Alamat Perusahaan.	Terjadi kekeliruan pada penulisan alamat perusahaan.	Telah diterbitkan Amandemen Surat Tanda Uji, dengan menantumkan alamat perusahaan sesuai permintaan.	18 Mei 2016
3	22 April 2016	PT. Pandega Citra Kelola	Kesalahan Pencantuman Hasil Analisa pH dan TSS. kembang	Telah Terjadi kesalahan penulisan Hasil Analisa pH dan TSS (tertukar Kolom)	Telah diterbitkan Amandemen Surat Tanda Uji, dengan memperbaiki kolom hasil analisa pH dan TSS.	26 April 2016
4	6 Mei 2016	PT. Rea Kaltim Plantation	Kesalahan Pencantuman rumus kimia parameter Sulfat, Klorin dan Nitrat.	Telah Terjadi kesalahan penulisan kode sample	Telah diterbitkan Amandemen Surat Tanda Uji, dengan pencantuman rumus kimia parameter Sulfat, Klorin dan Nitrat sesuai permintaan perusahaan.	10 Mei 2016

No	Tanggal Pengaduan	Nama Perusahaan	Isi Pengaduan	Akar Masalah	Penyelesaian	Tanggal Penyelesaian
5	13 Mei 2016	PT. Kutai Balian Nauli.	Tidak semua parameter yang diminta perusahaan tercantum pada STU	Keterlambatan surat permohonan penambahan parameter dari perusahaan	Telah diterbitkan Surat Tanda Uji tambahan dengan parameter tambahan sesuai permintaan perusahaan	18 Mei 2016
6	10 Juni 2016	PT. Mandiri Inti Perkasa	Kesalahan Pencantuman kode sampling.	Terjad Terjadi kesalahan penulisan kode sample.	Telah diterbitkan Amandemen Surat Tanda Uji, dengan pencantuman kode sampling sesuai permintaan perusahaan.	13 Juni 2016
7	10 Juni 2016	BLHD Kaltara	Kesalahan Pencantuman kode sampling.	Terjad Terjadi kesalahan penulisan kode sample	Telah diterbitkan Amandemen Surat Tanda Uji, dengan pencantuman kode sampling sesuai permintaan perusahaan.	13 Juni 2016
8	30 Juni 2016	PT. Insani Bara Perkasa	Keterlambatan perpanjangan kontrak SPK.	Kesalahan komunikasi	Telah dibuatkan kontrak SPK dengan pihak perusahaan	11 Juli 2016
9	4 Oktober 2016	PT. PrimaJaya Mandiri	Kesalahn pengiriman STU	Kesalahn pengiriman STU	STU perusahaan lain telah ditarik, dan STU perusahaan telah dikirim	5 Oktober 2016
10	21 November 2016	PT. Gunta Samba	Kesalahan Pencantuman kode sampling	Terjadi kesalahan penulisan kode sample sample	Telah diterbitkan Amandemen Surat Tanda Uji, dengan pencantuman kode sampling sesuai permintaan perusahaan.	21 November 2016
11	22 November 2016	PT. Tri Tunggal Sentra Buana	Kesalahan Penulisan Tahun.	Terjadi kesalahan penulisan tahun pada STU	Telah diterbitkan Amandemen Surat Tanda Uji, dengan pencantuman Tahun 2016.	22 November 2016

BAB VI

EVALUASI LAYANAN PUBLIK

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Diharapkan dari hasil survei akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya.

Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda sebagai unit pelayanan publik telah menindaklanjuti Undang Undang Nomor 25 tahun 2000 dengan menerbitkan Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 24/BPKIMI/BRSSd/Kep/II/2014 tentang Pengangkatan/Penunjukkan Tim Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sejak bulan Januari sampai bulan Desember 2016. Metode penyampaian kuisioner adalah secara langsung, melalui surat, email, *forum discussion grup* (FGD) yang diadakan pada tanggal 24 Oktober 2016 dan melalui kegiatan forum “Temu Pelanggan” yang diadakan pada tanggal 14 Desember 2016 di kantor Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda. Jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak 140 (seratus empat puluh) orang, merupakan pengguna jasa layanan teknis Balai di bidang pengujian, sertifikasi, pelatihan dan konsultasi, sesuai ruang lingkup yang termuat dalam Standar Layanan Balai Nomor : 51/BPKIMI/BRSSd/Kep/V/2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 16 (enam belas) unsur, terdiri dari: Kemudahan prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Keberadaan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Ketepatan penyelesaian pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan petugas pelayanan, Keramahan petugas pelayanan, Keterjangkauan biaya pelayanan, Kesesuaian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keberadaan

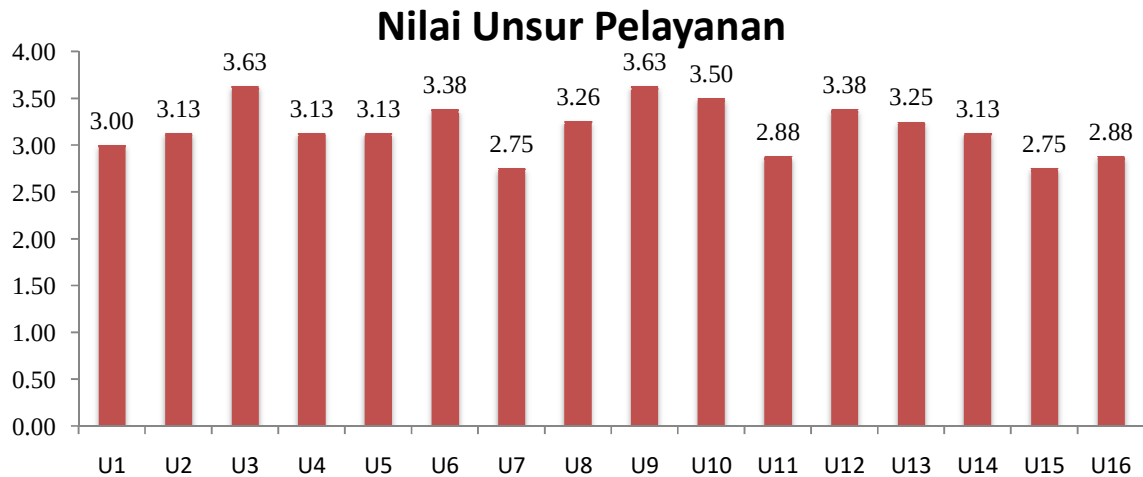
maklumat pelayanan, Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik. Adapun hasil evaluasi dilakukan diperoleh hasil pada Tabel 7.

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda Tahun 2016

No	Variabel Pelayanan	Nilai Variabel Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3.00	Baik
2	Persyaratan pelayanan	3.13	Baik
3	Keberadaan petugas pelayanan	3.63	Sangat Baik
4	kedisiplinan petugas pelayanan	3.13	Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.13	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.38	Sangat Baik
7	Ketepatan penyelesaian pelayanan	2.75	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.25	Baik
9	Kesopanan petugas pelayanan	3.63	Sangat Baik
10	Keramahan petugas pelayanan	3.50	Sangat Baik
11	Keterjangkauan biaya pelayanan	2.88	Baik
12	Kesesuaian biaya pelayanan	3.38	Sangat Baik
13	Kepastian jadwal pelayanan	3.25	Baik
14	Kenyamanan lingkungan	3.13	Baik
15	Keberadaan maklumat pelayanan	2.75	Baik
16	Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran	2.88	Baik
Rata-rata Tertimbang		3.18	Baik

Pada Tabel 7 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2,75 sampai 3,63. Nilai terendah terdapat pada unsur **Ketepatan Penyelesaian Pelayanan** dan **Keberadaan Maklumat Pelayanan**, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Keberadaan Petugas Pelayanan** dan **Kesopanan Petugas Pelayanan**. Nilai interval konversi ini masih termasuk dalam kategori kinerja **Baik** yaitu berkisar antara 2,51 sampai 3,25.

Hasil penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan dan nilai interval konversi per unsur pelayanan di atas selanjutnya disajikan dalam bentuk grafik, dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016