



LAPORAN PERIODIK TAHUN 2017

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

Disusun Oleh :

**Akhmad Mutawakkil, SE, 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 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 2018

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
I. PENDAHULUAN	1
II. JASA LAYANAN PENGUJIAN	2
III. JASA LAYANAN SERTIFIKASI	4
IV. JASA LAYANAN PELATIHAN DAN KONSULTANSI	6
V. PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	7
VI. EVALUASI LAYANAN PUBLIK	10

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Rekapitulasi Contoh Uji yang Masuk Tahun 2017	2
2. Rekapitulasi Ketepatan Waktu Pengujian Tahun 2107	3
3. Rekapitulasi Sertifikasi Awal Tipe 5 Tahun 2017	4
4. Rekapitulasi Sertifikasi Awal Tipe 1b Tahun 2017	5
5. Rekapitulasi Re-sertifikasi Tipe 5 Tahun 2017.....	5
6. Rekapitulasi Jasa Pelatihan Tahun 2017	6
7. Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Tahun 2017	7
8. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	11
9. Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2017 Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Grafik Nilai Unsur Pelayanan	15

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 2017, Baristand Industri telah menerapkan Standar Pelayanan sesuai dengan SK Kepala Baristand Industri Samarinda No. 28/BPPI/BRSSd/Kep/1/2017 tentang Perubahan Penetapan Standar Pelayanan da. Adapun kegiatan pelayanan publik di Baristand Industri Samarinda meliputi :

- a. Jasa Layanan Pengujian
- b. Jasa Layanan Sertifikasi
- c. Jasa Layanan Pelatihan dan Konsultasi

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 2017 pada tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Contoh Uji Yang Masuk Tahun 2017

BULAN	SAMPEL			JUMLAH SAMPEL
	AIR	UDARA	KOMODITI	
Jan	634	114	2	750
Feb	624	140	1	765
Mar	508	158	2	668
Apr	658	201	23	882
Mei	670	121	11	802
Jun	526	212	3	741
Jul	631	103	1	735
Agust	695	313	3	1011
Sept	608	144	2	754
Okt	692	160	4	856
Nop	610	155	12	777
Des	635	196	2	833
TOTAL	7491	2017	66	9574

Dari total sampel sebanyak 9574 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 Tahun 2017

BULAN	JUMLAH SAMPEL	PERSEN KETEPATAN WAKTU
Januari	750	90,00
Februari	765	92,15
Maret	668	95,81
April	882	90,92
Mei	802	97,50
Juni	741	98,11
Juli	735	88,57
Agustus	1011	91,98
September	754	84,75
Oktober	856	91,66
Nopember	777	97,30
Desember	833	84,00
TOTAL	9574	1102,75
RATA-RATA	797,83	91,89

Sasaran mutu untuk mencapai ketepatan waktu penyelesaian pengujian sebesar 91,89 %. 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.

Tahun 2017 pelayanan jasa pengujian sebanyak 9574 sampel berasal dari kerjasama berdasarkan kontrak kerja baik dengan instansi pemerintah maupun pihak swasta berdasarkan Nota Kesepahaman (MoU) sebanyak 85 (delapan puluh lima), Disamping itu sampel yang diuji juga berasal dari pengguna jasa yang mengirim sampel/ dibawa langsung ke Baristand Industri Samarinda dengan jumlah pengguna jasa sebanyak 323 pengguna jasa.

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 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 2017

Perusahaan yang melakukan sertifikasi awal Tipe. 5 pada tahun 2017 di LSPro Samarinda Etam sebanyak 4 perusahaan yaitu pada tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Sertifikasi Awal Tipe 5 Tahun 2017

No.	Nama perusahaan/ produk / merek	Tanggal SPPT SNI/Masa tahap kegiatan/ No. Sertifikat
1.	CV. Sejahtra Abadi – Air Demineral “ L J”	25 April 2017 (20/BPPI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/IV/2017)
2.	PT.Sumber Subur Sejati - Pupuk NPK Padat “ SAWITRE”	24 April 2017 (21/BPPI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/IV/2017)
3.	PT. Indra Rezeki Perdana – Air Mineral “ AQSA”	4Juli 2017 (22/BPPI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/VII/2017)
4.	CV.Usna Karya – Air Demineral “USNA”	Dalam Proses Perbaikan Temuan Ketidaksesuaian hasil Audit Kesesuaian

Perusahaan yang melakukan sistem manajemen Tipe 1B (Importir) pada tahun 2017 sebanyak 3 perusahaan yaitu pada tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi Sertifikasi Tipe 1b Tahun 2017

No.	Nama perusahaan/ produk / merek	Tanggal SPPT SNI/Masa tahap kegiatan/ No. Sertifikat
1.	PT. Agro Makmur Perkasa Pupuk NPK padat “ fertibest “ (importir)	29 Maret 2017 (Invoice. No. EC2017-014) (01- IB/BPPI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/III/2017)
2.	PT. Agro Makmur Perkasa Pupuk NPK padat “ fertibest “ (importir)	29 Maret 2017 (invoice No. EC2017-015) (02- IB/BPPI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/III/2017)
3.	PT. Agro Makmur Perkasa Pupuk NPK padat “ fertibest “ (importir)	3 Nopember 2017 (Invoice No. EC 2017-254) (03- IB/BPPI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/XI/2017)

Perusahaan Yang Melakukan Re- Sertifikasi sebanyak 3 Perusahaan yaitu pada tabel 5.

Tabel 5. Rekapitulasi Re-sertifikasi Tipe 5 Tahun 2017

No.	Nama perusahaan/ produk / merek	Tanggal SPPT SNI/ Masa tahap kegiatan
1.	PT. Air Kristal Lestari AMDK “ DC” (14/BPPI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/II/2017)	16 Januari 2017
2.	CV.Tri Mitra Karya AMDK “ BW Back To Water “ (13/BPKIMI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/XII/2012)	Dalam Proses Perbaikan Temuan Ketidaksesuaian hasil Audit Kesesuaian
3.	PT.Beratustirta Giriagung AMDK “ PROMPT” (18/BPPI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/II/2016)	Pindah lokasi. Dalam Proses Perbaikan Temuan Ketidaksesuaian hasil Audit Kecukupan.

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.
JASA LAYANAN PELATIHAN DAN KONSULTANSI

Baristand Industri Samarinda memberikan jasa layanan teknis berupa pelatihan. Tahun 2017 jasa layanan teknis di bidang pelatihan dan konsultasi pada tabel 6. Pelatihan dilaksanakan dengan peserta berasal dari perusahaan.

Tabel 6. Jasa Pelatihan dan Konsultasi Tahun 2017

NAMA PELATIHAN	PELAKSAAN KEGIATAN	Evaluasi Pelaksanaan
Pelatihan SNI ISO 9001-2015 dan CPPOB	22 – 23 Maret 2017	4,10 (Sangat Baik) Dalam skala 5
Pelatihan Pengambilan Contoh	22 – 24 Mei 2017	4,08 (Sangat Baik) Dalam skala 5
Pendampingan Proses Akreditasi 17025 : 2008 Lab. Induk PDAM Kota Samarinda	September – Oktober 2017	4,58 (Sangat Baik) Dalam skala 5

Untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pelatihan dan konsultasi, 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 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 2017 telah terjadi keluhan/ pengaduan dari pelanggan sebanyak 8 (delapan) keluhan/ pengaduan dari 7 (tujuh) perusahaan dan ditangani sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Adapun data pengaduan, penyelesaian dan tanggal verifikasi pada Tabel 7.

Tabel 7. Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Tahun 2017

NO	TANGGAL / NAMA PERUSAHAAN/ PENGADUAN	TINDAK LANJUT	EVALUASI DAN PEMANTAUAN	KETERANGAN
1	6 Maret 2017 PT PUTRA BONGAN JAYA Kesalahan pengetikan halaman pada STU	Surat No 39/BPPI/BRSSd.3/II/2017I, Tanggal 8 Maret 2017 Perbaikan halaman pada STU no. 33	13 April 2017 Pengaduan dinyatakan telah selesai, perusahaan yang bersangkutan tidak melakukan keberatan kembali	-
2	13 Maret 2017 PT. SASANA YUDA BAKTI Koreksi lokasi nama sungai	Surat No. 414/BPPI/BRSSd.3/III/2017, Tanggal 13 Maret 2017 Perbaikan Lokasi nama sungai pada STU no. 466	13 April 2017 Pengaduan dinyatakan telah selesai, perusahaan yang bersangkutan tidak melakukan keberatan kembali	-

NO	TANGGAL / NAMA PERUSAHAAN/ PENGADUAN	TINDAK LANJUT	EVALUASI DAN PEMANTAUAN	KETERANGAN
3	3 April 2017 PT. SURYA HUTANI JAYA Revisi STU karena metode pengujian	Surat No. 536/BPPI/BRSSd.3 /IV/2017, Tanggal 17 April 2017 Penolakan Amandemen stU no. 31, 30, 385, 3195 (tahun 2016) , 326 karena sudah ada kesepakatan awal tentang pengujian yang digunakan	17 Mei 2017 Pengaduan dinyatakan telah selesai, perusahaan yang bersangkutan tidak melakukan keberatan kembali	Pengaduan atas surat No 023/SRH/HSE/ IV/2017, Tanggal 3 April 2017
4	3 April 2017 PT. SURYANI HUTANI JAYA Kesalahan Baku Mutu	Surat No. 579/BPPI/BRSSd.3 /IV/2017, Tanggal 17 April 2017 Revisi STU no. 3531 dengan perbaikan STU	17 Mei 2017 Pengaduan dinyatakan telah selesai, perusahaan yang bersangkutan tidak melakukan keberatan kembali	Pengaduan atas surat No 022/SRH/HSE/ IV/2017, Tanggal 3 April 2017
5	18 Agustus 2017 PT. MEGA PRIMA PERSADA Kesalahan pencantuman satuan Kebisingan	Surat No. 1172/BPPI/BRSSd. 3/VIII/ 2017, Tanggal 31 Agustus 2017 Amandemen STU no 316 karena perbaikan satuan kebisingann	18 September 2017 Pengaduan dinyatakan telah selesai, perusahaan yang bersangkutan tidak melakukan keberatan kembali Masih dalam proses pemantauan atas tidak lanjut	
6	25 Agustus 2017 PT. SAWIT UNGGUL AGRO NIAGA Kesalahan analisa pH	Surat No. 1174/BPPI/BRSSd. 3/IX/2017, Tanggal 31 Agustus 2017 Amandemen STU No. 2550 dan 2551 karena kesalahan pengetikan	25 September 2017 Pengaduan dinyatakan telah selesai, perusahaan yang bersangkutan tidak melakukan keberatan kembali Masih dalam proses pemantauan atas tidak lanjut	

NO	TANGGAL / NAMA PERUSAHAAN/ PENGADUAN	TINDAK LANJUT	EVALUASI DAN PEMANTAUAN	KETERANGAN
7	30 Agustus 2017 PT. SYAM SURYA MANDIRI Hasil analisis air dan air es	Surat No. 1217/BPPI/BRSSd. 3/IX/2017, Tanggal 13 September 2017 Kesalahan pemindaan data pada STU4516 s/d 4518	2 Oktober 2017 Pengaduan dinyatakan telah selesai, perusahaan yang bersangkutan tidak melakukan keberatan kembali Masih dalam proses pemantauan atas tidak lanjut	
8	8 September 2017 PT. PENDAGA CITRA KELOLA Koreksi Hasil Uji	Surat No. 1288/BPPI/BRSSD. 1/IX/2017 Amandemen STU No. 2191, 2847 dan 2848 karena input parameter pH lapangan	9 Oktober 2017 Pengaduan dinyatakan telah selesai, perusahaan yang bersangkutan tidak melakukan keberatan kembali	

BAB VI.

EVALUASI LAYANAN PUBLIK

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Sesuai amanat Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat.

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/I/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 2017. Metode penyampaian kuisioner adalah secara langsung, melalui surat, email, dan melalui kegiatan forum “Temu Pelanggan” yang diadakan pada tanggal 10 Oktober 2017 di kantor Baristand Industri Samarinda. Jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak 112 (seratus dua belas) 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 12 (dua belas) unsur, terdiri dari : Kemudahan prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Keberadaan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Ketepatan penyelesaian pelayanan, Kesopanan petugas 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. Adapun hasil evaluasi dilakukan diperoleh hasil pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	1	1
3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
6	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
7	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	1	4
14	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4
17	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4
18	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	1	4
19	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
21	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
22	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
24	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	1	4
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
27	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1
29	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	1
31	3	3	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1	1
33	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	1	4
35	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	1
37	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
38	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
41	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
43	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
44	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
45	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
47	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
48	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
49	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	1
50	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
51	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
52	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	1	4
53	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	4
55	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
56	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	1	4
57	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4
58	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4
59	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
60	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	1	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4
64	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1
65	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
66	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	1	1
69	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
72	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	1	4

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
73	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
74	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4
75	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
76	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
77	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1
78	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	4
79	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1
80	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	1	1
81	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	1	1
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
83	4	3	4	3	4	1	4	4	3	4	4	4
84	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
85	3	3	4	3	3	1	3	4	4	3	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	4
87	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
88	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
90	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1
91	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
92	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
93	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4
97	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	1
98	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4
100	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	4
101	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4
102	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	1	4
103	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4
104	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	1	2
105	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	1	4
106	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
107	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4
108	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
109	3	1	2	3	4	1	3	4	4	4	4	4
110	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
111	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	1	1
112	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4

Keterangan :

U1 s/d U12 = Unsur Pelayanan yang dinilai oleh responden

Kriteria Penilaian :

Nilai 4 = Sangat Baik

Nilai 3 = Baik

Nilai 2 = Kurang Baik

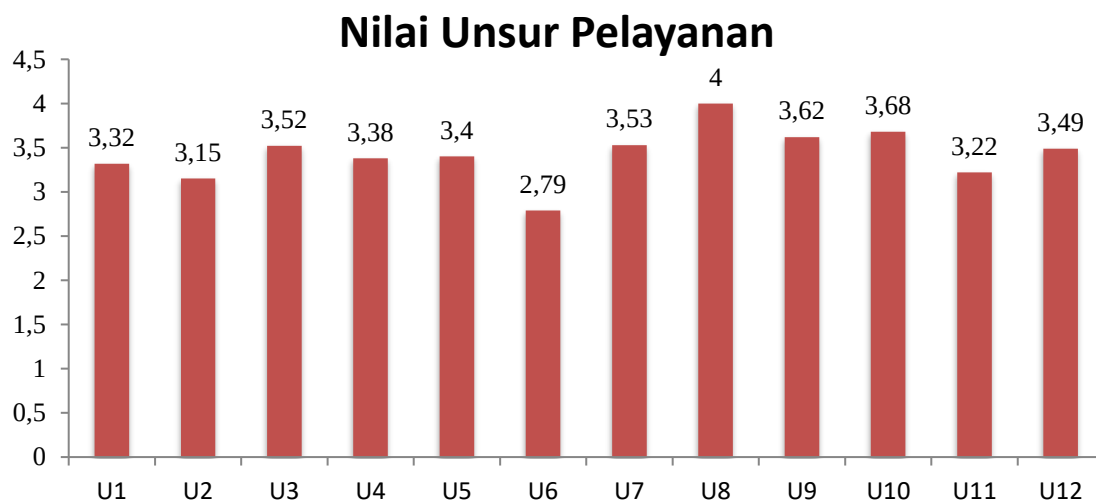
Nilai 1 = Tidak Baik

Tabel 9. Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2016 Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

No.	Variabel Pelayanan	Nilai Variabel Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,32	Sangat Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,15	Baik
3	Keberadaan petugas pelayanan	3,52	Sangat Baik
4	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,38	Sangat Baik
5	Kemampuan petugas pelayanan	3,40	Sangat Baik
6	Ketepatan penyelesaian pelayanan	2,79	Baik
7	Kesopanan petugas pelayanan	3,53	Sangat Baik
8	Kesesuaian biaya pelayanan	4,00	Sangat Baik
9	Kepastian jadwal pelayanan	3,62	Sangat Baik
10	Kenyamanan lingkungan	3,68	Sangat Baik
11	Keberadaan maklumat pelayanan	3,22	Baik
12	Keberadaan sarana pengaduan/ keluhan/ saran	3,49	Sangat Baik
Rata-rata Tertimbang		3,42	Baik

Pada Tabel 9. diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2,79 sampai 4,00. Nilai terendah terdapat pada unsur Ketepatan Penyelesaian Pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,42 termasuk dalam kategori kinerja Sangat Baik.

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



Grafik 1. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

Hasil penilaian masing-masing unsur menunjukkan bahwa 9 (sembilan) unsur pelayanan publik di Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda dinilai oleh responden termasuk dalam kategori Sangat Baik. Adapun variabel pelayanan yang mendapat nilai terendah adalah ketepatan penyelesaian pelayanan dengan nilai 2.79

Jasa Layanan Teknis di Balai terdiri atas pengujian, sertifikasi, pelatihan dan konsultasi. Layanan pengujian mempunyai standar penyelesaian pekerjaan maksimal 14 (empat belas) hari kerja untuk situasi dan kondisi yang normal, dalam arti tidak ada hambatan teknis yang mempengaruhi penyelesaian pengujian. Standar lamanya waktu penyelesaian pekerjaan ini telah termuat dalam Prosedur Sistem Mutu (PSM) Laboratorium 17025 Balai dengan sasaran mutu sebesar 80%.

Sampai saat ini ketepatan waktu pelayanan memang dirasakan belum maksimal dalam memenuhi sasaran mutu yang telah ditetapkan. Penyelesaian hasil pengujian berupa Surat Tanda Uji (STU) belum sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM). Hal ini disebabkan faktor teknis, administratif, sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang masih perlu ditingkatkan.

Baristand Industri Samarinda beserta jajarannya terus berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan sumber daya yang dimiliki secara berkesinambungan dan konsisten agar sasaran mutu dapat ditingkatkan. Berbagai cara dilakukan oleh “Pemberi Pelayanan Publik” yaitu pegawai Balai yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan guna memenuhi

harapan “Penerima Pelayanan Publik”. Diharapkan “Pemberi Pelayanan Publik” dapat melaksanakan tugas secara profesional sehingga akan meningkatkan nilai terhadap unsur ketepatan waktu pelayanan di masa mendatang.

Variabel pertanyaan yang mendapat nilai tertinggi adalah unsur kesesuaian biaya pelayanan. Tarif Pelayanan Jasa Teknis Baristand Industri Samarinda mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2011 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian dan Surat Keputusan Kepala Badan Pengkajian Kebijakan, Iklim dan Mutu Industri No. 122/BPKIMI/PER/5/2011 tentang Standar Pembayaran Jasa Teknis di Lingkungan BPKIMI. Disamping itu tarif – tarif yang belum termuat dalam PP Nomor 47 Tahun 2011 tersebut mengacu pada tarif yang berlaku di Lembaga Akreditasi Nasional dan Satuan Biaya Umum (SBU) Kementerian Keuangan serta ketentuan lain yang berlaku. Baristand Industri Samarinda telah menerapkan Zona Integritas sesuai dengan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 108 Tahun 2015 tentang Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di lingkungan Kementerian Perindustrian. Hal ini didukung dengan pencapaian Baristand Industri Samarinda yang mendapatkan predikat sebagai Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) di akhir tahun 2017 ini. Penyerahan penghargaan sebagai Wilayah Bebas Korupsi (WBK) ini diserahkan langsung oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) dan Wakil Ketua Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).