



# **LAPORAN PERIODIK TAHUN 2018**

UNIT LAYANAN PUBLIK BALAI RISET DAN  
STANDARDISASI INDUSTRI SAMARINDA

## **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 2019

Penyusun

## DAFTAR ISI

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| KATA PENGANTAR .....                             | ii  |
| DAFTAR ISI .....                                 | iii |
| DAFTAR TABEL .....                               | iv  |
| 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 .....                | 8   |

## DAFTAR TABEL

| Tabel                                                      | Halaman |
|------------------------------------------------------------|---------|
| 1. Rekapitulasi Contoh Uji yang Masuk Tahun 2018 .....     | 2       |
| 2. Rekapitulasi Ketepatan Waktu Pengujian Tahun 2108 ..... | 3       |
| 3. Rekapitulasi Sertifikasi Awal Tipe 5 Tahun 2018 .....   | 4       |
| 4. Rekapitulasi Sertifikasi Awal Tipe 1b Tahun 2018 .....  | 4       |
| 5. Rekapitulasi Jasa Pelatihan Tahun 2018.....             | 6       |
| 6. Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Tahun 2018 .....         | 7       |

## **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 2018, 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 . 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 2018 seperti terlihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Rekapitulasi Contoh Uji Yang Masuk Tahun 2018**

| BULAN        | JENIS CONTOH |             |             |           | JUMLAH CONTOH |
|--------------|--------------|-------------|-------------|-----------|---------------|
|              | AIR          | AIR LIMBAH  | UDARA       | KOMODITI  |               |
| JANUARI      | 189          | 309         | 147         | 4         | 649           |
| FEBRUARI     | 307          | 307         | 110         | 6         | 730           |
| MARET        | 324          | 326         | 202         | 5         | 857           |
| APRIL        | 376          | 306         | 159         | 1         | 842           |
| MEI          | 267          | 272         | 173         | 6         | 718           |
| JUNI         | 135          | 201         | 24          | 1         | 361           |
| JULI         | 295          | 310         | 234         | 7         | 846           |
| AGUSTUS      | 309          | 267         | 206         | 1         | 783           |
| SEPTEMBER    | 283          | 280         | 230         | 9         | 802           |
| OKTOBER      | 167          | 286         | 99          | 8         | 560           |
| NOVEMBER     | 340          | 231         | 140         | 36        | 747           |
| DESEMBER     | 220          | 272         | 220         | 8         | 720           |
| <b>TOTAL</b> | <b>3212</b>  | <b>3367</b> | <b>1944</b> | <b>92</b> | <b>8615</b>   |

Dari total contoh uji sebanyak 8615 dianalisa ketepatan waktu penyelesaian sesuai dengan Standar Pelayanan Baristand Industri Samarinda yaitu selama 14 hari kerja, diperoleh data seperti terlihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Rekapitulasi Ketepatan Waktu Pengujian Tahun 2017**

| <b>BULAN</b>     | <b>JUMLAH CONTOH</b> | <b>PERSEN KETEPATAN WAKTU</b> |
|------------------|----------------------|-------------------------------|
| Januari          | 649                  | 61,48                         |
| Februari         | 730                  | 77,67                         |
| Maret            | 857                  | 78,88                         |
| April            | 842                  | 80,52                         |
| Mei              | 718                  | 93,59                         |
| Juni             | 361                  | 92,80                         |
| Juli             | 846                  | 43,03                         |
| Agustus          | 783                  | 48,53                         |
| September        | 802                  | 36,16                         |
| Oktober          | 560                  | 49,29                         |
| Nopember         | 747                  | 33,73                         |
| Desember         | 720                  | 35,14                         |
| <b>TOTAL</b>     | <b>8615</b>          | <b>730,82</b>                 |
| <b>RATA-RATA</b> | <b>717,92</b>        | <b>59,69</b>                  |

Sasaran mutu untuk mencapai ketepatan waktu penyelesaian pengujian sebesar 59,69 %. 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 2018 pelayanan jasa pengujian sebanyak 8615 sampel berasal dari kerjasama berdasarkan kontrak kerja baik dengan instansi pemerintah maupun pihak swasta berdasarkan Nota Kesepahaman (MoU) sebanyak 101 (seratus satu) MoU, disamping itu sampel yang diuji juga berasal dari pengguna jasa yang mengirim sampel/ dibawa langsung ke Baristand Industri Samarinda dengan jumlah keseluruhan pengguna jasa sebanyak 319 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 disertifikasi oleh LS Pro Samarinda Etam sampai dengan tahun 2018 adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan yang melakukan sertifikasi awal Tipe 5 sebanyak 4 perusahaan seperti terlihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Rekapitulasi Sertifikasi Awal Tipe 5 Tahun 2018**

| No. | Nama perusahaan/ produk / merek                                  | Tanggal SPPT SNI/Masa tahap kegiatan/ No. Sertifikat         |
|-----|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1.  | PT. Beratustirta Giriagung – Air Demineral “PROMPT”              | 2 Maret 2018<br>( 18/BPPI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/III/2018)    |
| 2.  | CV.Usna Karya – Air Demineral “USNA”                             | 5 Maret 2018<br>( 23/BPPI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/III/2018)    |
| 3.  | PT. Segar Makmur Sejahtera – Air Mineral “ SQUAEDS” dan “M-Klir” | 20 September 2018<br>(24/BPPI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/IX/2018) |
| 4.  | CV. Tri Mitra Karya – Air Mineral “BW”                           | 12 Oktober 2018<br>(13/BPPI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/X/2018)    |

2. Perusahaan yang melakukan sistem manajemen Tipe 1B ( Importir) sebanyak 2 perusahaan seperti terlihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Rekapitulasi Sertifikasi Tipe 1b Tahun 2018**

| No. | Nama perusahaan/ produk / merek                                       | Tanggal SPPT SNI/Masa tahap kegiatan/ No. Sertifikat        |
|-----|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1.  | PT. Agro Berjaya Nusantara - Pupuk NPK padat “Ferti-Best” ( importir) | 4 April 2018<br>(01- IB/BPPI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/IV/2017) |
| 2.  | PT. Agro Berjaya Nusantara - Pupuk NPK padat “Ferti-Best” ( importir) | 3 Mei 2018<br>(02- IB/BPPI/BRSSd.3/LSPro.SE/SERT/V/2017)    |

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 juga memberikan jasa layanan teknis berupa pelatihan dan konsultasi. Pada tahun 2018 jasa layanan teknis di bidang pelatihan dan konsultasi yang dilakukan oleh Baristand Industri Samarinda sebanyak 1 pelatihan seperti terlihat pada tabel 6.

**Tabel 6. Jasa Pelatihan dan Konsultasi Tahun 2018**

| <b>NAMA PELATIHAN</b>                                                      | <b>PELAKSAAN KEGIATAN</b> | <b>Evaluasi Pelaksanaan</b>            |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------|
| Pendampingan Proses Akreditasi 17025 : 2008 Lab. Induk PDAM Kota Samarinda | April – November 2018     | 4,07<br>(Sangat Baik)<br>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 2018 telah terjadi keluhan/ pengaduan dari pelanggan sebanyak 5 (lima) keluhan/ pengaduan dari 5 (lima) 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 2018**

| NO | TANGGAL / PELAPOR / PERIHAL PENGADUAN                                                                                                           | TINDAK LANJUT                                                  | EVALUASI DAN PEMANTAUAN                                                                                | KETERANGAN                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1  | 13 Januari 2018<br>PT. Tri Tunggal Sentra Benua<br>Perihal: Koreksi hasil, Acuan dan Nilai Abang Batas                                          | Surat No. 230/BPPI/BRSSd.3/II/2018<br>Tanggal 30 Januari 2018  | 30 Februari 2018<br><br>Pengaduan dinyatakan telah selesai, Pelapor tidak melakukan keberatan kembali. | -                                                                  |
| 2  | 24 Januari 2018<br>Rumah Sakit Daerah Abdul Wahab Sjahranie<br>Perihal: 5 parameter yang tidak sesuai PERDA No 2 Tahun 2011 yang tidak diujikan | Surat No. 291/BPPI/BRSSd.3/II/2018<br>Tanggal 12 Februari 2018 | 13 Maret 2018<br><br>Pengaduan dinyatakan telah selesai, Pelapor tidak melakukan keberatan kembali.    | -                                                                  |
| 3  | 29 Januari 2018<br>PT. Kaltim Parna Industri (KPI)<br>Perihal: 4 parameter yang tidak diujikan                                                  | Surat No. 242/BPPI/BRSSd.3/II/2018<br>Tanggal 1 Februari 2018  | 1 Maret 2018<br><br>Pengaduan dinyatakan telah selesai, Pelapor tidak melakukan keberatan kembali.     | -                                                                  |
| 4  | 6 Maret 201<br>Dinas Ketenagakerjaan dan Perindustrian Kota Tarakan<br>Perihal: Pengujian ulang                                                 | Surat No. 453/BPPI/BRSSd.3/III/2018<br>Tanggal 13 Maret 2018   | -                                                                                                      | Masih dalam masa tenggang waktu diterima atau tidak tindak lanjut. |
| 5  | 22 Mei 2018<br>PT. SLJ Global Tbk.<br>Perihal: Pengujian Ulang                                                                                  | Surat No. 817/BPPI/BaristandSamarinda/5/2018                   | Pengaduan dinyatakan telah selesai, Pelapor 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 52/BPPI/Baristand-Samarinda/Kep/VI/2018 tentang Pengangkatan/Penunjukkan Tim Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sejak bulan Januari sampai bulan Desember 2018. Jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak 112 (seratus dua belas) orang, yang merupakan pengguna jasa layanan teknis Balai perusahaan, instansi pemerintah, BUMD, perajin, kelompok tani terbagi dalam di bidang pengujian sebanyak 84 responden, sertifikasi 13 responden dan pelatihan dan konsultasi dan sebanyak 15 responden Metode penyampaian kuisioner adalah metode secara langsung atau tatap muka di unit pelayanan publik, melalui surat, email, dan melalui kegiatan seperti Temu Pelanggan,

bimbingan teknis, pelatihan di kantor Baristand Industri Samarinda maupun di lokasi kegiatan.

Berdasarkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 yang dilakukan oleh Baristand Industri Samarinda dapat diperoleh kesimpulan bahwa hasil Survei Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda untuk layanan jasa pengujian, sertifikasi serta pelatihan dan konsultasi diperoleh nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Biaya yaitu sebesar 3,36, nilai ini termasuk kategori Baik. Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 3,87, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik. Secara keseluruhan nilai rata-rata tertimbangannya adalah 3,63 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Sedangkan untuk masing masing jenis layanan dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

- Hasil Survei untuk Layanan Jasa Pengujian, nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Ketepatan Penyelesaian Pelayanan yaitu sebesar 3,17, nilai ini termasuk kategori Baik; Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 3,75, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Secara keseluruhan nilai rata-rata tertimbangannya adalah 3,52 dan termasuk dalam kategori Baik.
- Hasil Survei untuk Pelayanan Sertifikasi Produk Samarinda Etam, nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Biaya yaitu sebesar 3,00, nilai ini termasuk kategori Baik; Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Sarana dan prasara serta Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 3,92, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Secara keseluruhan nilai rata-rata tertimbangannya adalah 3,61 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik.
- Hasil Survei untuk Unit Pelayanan Pelatihan dan Konsultasi, nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Persyaratan jenis layanan, Waktu Penyelesaian, Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Layanan yaitu sebesar 3,67, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Prilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 3,93, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Secara keseluruhan nilai rata-rata tertimbangannya adalah 3,78 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik.