



LAPORAN

PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2019

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	1
BAB II. JASA LAYANAN PENGUJIAN	2
BAB III. JASA LAYANAN SERTIFIKASI	4
BAB IV. JASA LAYANAN PELATIHAN	5
BAB V. PEROLEHAN PNBP	6
BAB VI. INOVASI LAYANAN	7
BAB VII. PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	8
BAB VIII. EVALUASI PELAYANAN PUBLIK	9

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya maka Unit Pelayanan Publik Baristand Industri Samarinda telah menyusun laporan kinerja pelayanan publik tahun 2019.

Dalam era Reformasi Birokrasi dan keterbukaan informasi publik dewasa ini serta untuk membangun kepercayaan atas kegiatan yang dilakukan penyelenggara pelayanan dalam rangka pemenuhan tuntutan masyarakat dan dunia usaha maka Unit Pelayanan Publik Baristand Industri Samarinda perlu secara terus menerus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Laporan ini disusun sebagai pertanggung jawaban atas pelaksanaan kegiatan yang diberikan kepada masyarakat dan dunia usaha sekaligus dimaksudkan sebagai informasi bagi pihak yang memerlukan.

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.

Samarinda, Januari 2020

Penyusun

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.

Baristand Industri Samarinda telah menerapkan Standar Pelayanan sesuai dengan SK Kepala Baristand Industri Samarinda No. 20.1/BPPI/Baristand-Samarinda/Kep/I/2019 tentang Perubahan Penetapan Standar Pelayanan Jasa.

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 2019 pada tabel 1.

Tabel II.1. REKAPITULASI CONTOH UJI YANG MASUK TAHUN 2019

Bulan	Jumlah Contoh					Total Sampel	Jumlah pengguna jasa pengujian
	Air	Air Limbah	Udara	Komoditi	Monitoring		
Januari	168	274	28	9	0	479	105
Februari	264	266	201	5	0	736	124
Maret	368	323	233	0	0	934	133
April	288	343	212	5	0	848	129
Mei	258	355	144	3	0	760	124
Juni	177	302	131	6	0	616	104
Juli	329	341	204	3	3	880	128
Agustus	328	282	104	1	0	715	121
September	222	279	171	9	2	683	128
Oktober	339	277	150	2	9	777	122
Nopember	259	257	139	7	0	662	124
Desember	298	240	271	6	0	815	112
TOTAL	3298	3539	1988	56	14	8905	366

Jumlah pelanggan yang melakukan transaksi layanan rata rata perbulan sebanyak 132 dengan total sampel pengujian sebanyak 8905 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	Persen Ketepatan Waktu
Januari	479	27
Februari	736	38
Maret	934	63
April	848	93
Mei	760	89
Juni	616	69
Juli	880	87
Agustus	715	99
September	683	99
Oktober	777	90
Nopember	662	100
Desember	815	95
TOTAL		79%

Sasaran mutu untuk mencapai ketepatan waktu penyelesaian pengujian sebesar 79%. Ketidaktepatan waktu penyelesaian disebabkan adanya beberapa kerusakan alat, personil cuti dan dinas luar, bahan kimia terlambat datang sehingga tidak tercapainya sasaran mutu yang ditetapkan.

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 Mineral, Air Demineral, Pupuk NPK padat dan Garam Konsumsi Beryodium.

Proses pemberian sertifikat dilaksanakan oleh LS Pro Samarinda Etam dibawah naungan Baristand Industri Samarinda yang telah diakreditasi oleh KAN. Total pelanggan LS Pro Samarinda Etam tahun 2019 sebanyak 11 klien dengan kegiatan sebagai berikut :

Tabel 3. Rekapitulasi Kegiatan Sertifikasi SNI Tahun 2019

No	Nama	Kegiatan
1	PT. Berkah Sumber Tirta	Sertifikasi Awal
2	PT. Giat Mandiri	Resertifikasi
3	CV. Tirta Mitra Sejati	Resertifikasi
4	PT Lima Pendowo	Resertifikasi
5	PT. Beratustirta Giriagung	Survailen
6	PT Air Kristal Lestari	Survailen
7	PT Alfaluk Aditirta	Survailen
8	CV Usna Karya	Survailen
9	PT Sumber Subur Sejati	Survailen
10	PT Difusi Golden Utama	Survailen
11	PT Indra Rezeki Perdana	Survailen

BAB IV. PELATIHAN

Baristand Industri Samarinda memberikan jasa layanan teknis berupa pelatihan. Tahun 2019 jasa layanan teknis di bidang pelatihan pada tabel 4. Pelatihan dilaksanakan dengan peserta berasal dari perusahaan dan instansi pemerintah.

Tabel 4. Jasa Pelatihan Tahun 2019

No	Nama Pelatihan	Pemakai Jasa	Jumlah peserta
1	Cara Uji Kebutuhan Oksigen Biokimia	PT Kruing Lestari Jaya	2 orang
2	Cara Uji Parameter Kunci AMDK	PT Tirta Sari (Samarinda)	2 orang
3	Uji Kompetensi Keahlian Pengujian Mikrobiologi	SMKN 6	30 orang
4	Estimasi Ketidakpastian Pengukuran	DLH Kab. Kutai Barat	2 orang
5	Cara Uji Parameter Kunci AMDK	PT Giat Mandiri Sakti	1 orang
6	Pengujian Air Limbah Batu Bara dan Limbah Industri Sawit	BPSMB Propinsi Kaltim	2 orang
7	Pengolahan Buah	Disperindagkop Malinau	25 orang
8	Teknik Sampling Air Permukaan dan Air Limbah	13 perusahaan	14 orang
	T O T A L	20 pengguna jasa	78 0rang

BAB V. PEROLEHAN PNBP

Layanan jasa telah dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan yaitu untuk jasa layanan pengujian, sertifikasi dan pelatihan dengan nilai perolehan PNBP sebesar Rp. 5.447.265.700,-. Adapun rincian pendapatan PNBP dari ketiga layanan sesuai table 5.

Tabel 5. Perolehan PNBP dari layanan jasa

Jenis Layanan	Pengujian	Sertifikasi	Pelatihan
Total PNBP	5.305.802.500	57.613.200	83.850.000

BAB VI. INOVASI

Telah dilakukan inovasi dalam rangka peningkatan layanan publik di antaranya :

a. Sistem Informasi Laboratorium (SIL)

Pembuatan manual book SIL versi 2.0 dengan penambahan fitur tracking order sebanyak 8 titik dan pencetakan STU secara online.

b. Sarana dan prasarana

Penambahan fasilitas layanan parkir berupa parkir prioritas, penambahan monitor untuk penayangan mekanisme layanan, *Edu Corner*, *welcome drink*, pembatasan akses pegawai ke ruang layanan, pemindahan *smoking area* ke ruang terbuka, pojok bermain anak, jalur disabilitas, running tex (lampiran foto).

c. Aplikasi baru untuk layanan

Melakukan pembuatan aplikasi untuk memudahkan layanan secara online antara lain program DIFUSI dan ETOS yang terdiri dari :

Tabel 5.

No	Jenis aplikasi	Link	Tujuan
1	e-klik customer		Penilaian petugas Front Office
2	IKON	http://bit.ly/bisaikon	e-survei indeks keuasaan masyarakat
3	SUPERPION	http://bit.ly/bisasuperpion	e-survei indeks persepsi korupsi
4	GoT	http://bit.ly/bisagot	e-report gratifikasi
5	KEPO	http://bit.ly/bisakepo	e-formulir aduan dan keluhan pelanggan
6	PIP	http://bit.ly/bisapip	e-formulir pengajuan informasi publik
7		http://bit.ly/bisapelatihan	e-formulir permohonan pelatihan
8		http://bit.ly/bisaquiz	e-formulir evaluasi kegiatan
9	e-registrasi	baristandsamarinda.kem enperin.go.id/daftartamu/	Pengisian buku tamu secara online
10	e-permohonan pengujian	registrasi.silabisa.com/login	Permohonan pengujian secara online
11	e-tarif	baristandsamarinda.kem enperin.go.id/tarif/tentan g.php	Simulasi tarif pengujian

BAB VII. PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

Pada tahun 2019 telah terjadi keluhan/pengaduan dari pelanggan sebanyak 8 (delapan) laporan dan telah ditangani sesuai prosedur yang ditetapkan. Adapun data pengaduan, penyelesaian dan verifikasi sesuai table 6.

Tabel 6. Pengaduan Layanan Tahun 2019

N O	Tanggal	Nama Pelanggan	Jenis aduan	Tindakan lanjut
1	16 Oktober 2019	Rumah Sakit umum daerah Abdul Rivai tanjung redep	Klarifikasi hasil uji air limbah untuk nilai pasti parameter total koliform pada bulan agustus	Dibuatkan surat keterangan klarifikasi hasil uji bula agustus 2019 dengan no surat 1178/BPPI/Baristand-Samarinda/X/2019
2	12 Maret 2019	PT Megah hijau Lestari	Penyelesaian sampel no 292-294 tanggal order 1 Februari 2019	Memeberikan informasi melalui surat dengan NO. 387/BPPI/Baristand-Samarinda/2/III/2019
3	24 April 2019	Intan Rizky Amanda	Peninjauan kembali hasil pengujian parameter krom hexavalen dengan no STU 1919-1924/BPPI/BRSSd.1/STU/03/2019 dikarenakan data yang dihasilkan kurang sesuai	Diterbitkan amandemen STU No. Am01-1919/BPPI/BRSSd.1/S TU/05/2019
4	2 Mei 2019	PT Kutai Bara Nusantara(PT Ade Putra Tanrajeng)	Klarifikasi laporan pengujian sesuai dengan hasil tes ada E coli 9 dan total Coliform 220	Dibuatkan surat klarifikasi ke perusahaan dengan no. 2929/BPPI/BRSSd.1/S TU/04/2019
5	13 Juni 2019	PT SLJ Global samarinda	Klarifikasi hasil uji ammonia yang tertera pada sertifikat no. 4207/BPPI/BRSSd.1/STU/05/2019	Diterbitkan amandemen
6	27 november 2019	PT kaltim Parna Industri (November)	Klarifikasi hasil pengujian limbah tp3 dan gp	Surat keterangan klarifikasi hasil uji no 1320/BPPI/ Baristand-Samarinda/XII/2019
7	26 november 2019	PT Transamudra (November)	Klarifikasi hasil uji total coliform dan e coli STU bulan september	Surat klarifikasi hasil uji dengan no 1321/ BPPI/ Baristand-Samarinda/XII/2019
8	21 november 2019	RSUD Kanujoso djatiwibowo Balikpapan (November)	Permohonan penjelasan perihal hasil uji untuk parameter total coliform >1600	Surat klarifikasi hasil uji air limbah dengan no 1319/BPPI/ Baristand-Samarinda/XII/2019

BAB VIII. 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan nilai survei 3.65 (Sangat Baik).

Capaian nilai SKM perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Adapun tindakan dan rencana aksi yang telah dilakukan selama tahun 2019 antara lain sebagai berikut:

No	Unsur	Tindakan peningkatan tahun 2019
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	Melengkapi persyaratan jenis layanan pelatihan dengan menginfomasikan di website
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mengganti tampilan mekanisme pelayanan dari pigura menjadi tampilan layar monitor
U3	Waktu Penyelesaian	Peningkatan fitur SIL untuk memantau keterlambatan waktu pengujian serta aplikasi tracking order untuk memudahkan pelanggan memantau penyelesaian hasil uji
U4	Biaya/Tarif	Melengkapi fitur simulasi biaya pada website
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memberikan informasi layanan melalui Temu Pelanggan
U6	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pelatihan, workshop dan sosialisasi untuk peningkatan kompetensi
U7	Prilaku Pelaksana	Pelatihan humas
U8	Sarana dan Prasarana	Penambahan sarana misalnya ruang layanan bebas akses, welcome drink, free charge, snack
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Informasi prosedur pengaduan melalui video informasi publik, tampilan monitor dan kotak saran

Lampiran 1. Foto Inovasi Sarana Prasarana

1. Parkir Priority



2. Daftar Tamu Elektronik



3. E-Klik Customer dan tampilan petugas Front Office of The Month



4. Informasi layanan melalui running tex



5. Pemisahan Area Pelanggan dari Akses Pegawai



6. Pojok Bermain Anak



7. Fasilitas Jalur Disabilitas



8. Charger Station



9. Edu Corner dan Ruang Baca



10. Area Merokok



11. Ruang Laktasi

