



LAPORAN

PELAYANAN PUBLIK

TAHUN 2021

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Inovasi Sarana Prasarana Pelayanan Publik

Lampiran 2. Rekapitulasi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2021

Lampiran 3. SK Panitia Pelayanan Publik dan Informasi Publik

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.

Dalam menghadapi masa pandemi, Baristand Industri Samarinda berupaya melakukan inovasi dan langkah langkah untuk mencegah penyebaran virus Corona. Layanan Publik di masa pandemi tetap berjalan namun selalu mengedepankan protokol kesehatan. Langkah langkah yang diterapkan antara lain memasang wastafel, hand sanitizer, pembatas kaca, pembuatan prosedur layanan di masa pandemi, surat edaran terkait layanan di masa pandemi dan lain lain.

Komunikai dengan *stake holder* tetap dilakukan melalui rapat virtual termasuk kegiatan Temu Pelanggan yang merupakan ajang diskusi dan masukan dari pelanggan untuk memperbaiki kinerja layanan.

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 2021 pada tabel 1.

Tabel II.1. REKAPITULASI CONTOH UJI YANG MASUK TAHUN 2021

Bulan	Jumlah Contoh					Total Sampel	Jumlah pengguna jasa pengujian
	Air	Air Limbah	Udara	Komoditi	Monitoring		
Januari	179	169	31	5	15	399	88
Februari	368	159	107	9	0	643	93
Maret	285	179	186	8	3	661	109
April	216	172	60	38	2	488	104
Mei	94	162	30	2	0	288	75
Juni	310	182	161	10	2	665	115
Juli	279	177	83	5	16	560	105
Agustus	172	166	103	6	4	451	93
September	279	220	239	11	5	754	99
Oktober	292	193	58	7	5	555	98
Nopember	207	178	116	9	12	522	104
Desember	312	184	244	5	4	749	120
TOTAL	2993	2141	1418	115	68	6735	310

Jumlah pelanggan yang melakukan transaksi layanan rata rata perbulan sebanyak 100 dengan total sampel pengujian sebanyak 6735 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	399	95
Februari	643	62
Maret	661	57
April	488	48
Mei	288	65
Juni	665	67
Juli	560	58
Agustus	451	92
September	754	68
Oktober	555	81
Nopember	522	65
Desember	749	85
TOTAL	6735	70%

Sasaran mutu untuk mencapai ketepatan waktu penyelesaian pengujian sebesar 70%. Ketidaktepatan waktu penyelesaian disebabkan adanya kebijakan terkait jam kerja pegawai di masa pandemi Covid, analisis merangkap PPC, keterlambatan teknisi dan spare part alat laboratorium, 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 2021 sebanyak 15 klien dengan kegiatan yang terdiri dari 1 permohonan sertifikasi awal, 4 perusahaan resertifikasi, 8 perusahaan surveillance. Adapun rinciannya sebagai berikut :

No	Kegiatan	Nama Perusahaan
1	Sertifikasi awal	PT Jamrud Nusa Perkasa
2		CV Trubus Hijau Lestari
3		CV Rezeki Mulia Utama
4	Resertifikasi	PT Air Kristal Lestari
5		PT Sumber Subur Sejati
6		PT Beratustirta Giriagung
7		CV Sejahtera Abadi
8	Survailen	CV Tirta Mitra Sejati
9		PT Segar Makmur Sejahtera
10		PT Lima Pendowo
11		PT Berkah Sumber Tirta
12		PT Alfaluk Adi Tirta
13		PT Difusi Golden Utama
14		CV Usna Karya
15		CV Giat mandiri

BAB IV. PELATIHAN/KONSULTANSI

Baristand Industri Samarinda memberikan jasa layanan teknis berupa pelatihan dan konsultasi. Tahun 2021 jasa layanan teknis di bidang pelatihandan konsultasi pada tabel 3. Pelatihan dilaksanakan dengan peserta berasal dari perusahaan dan instansi pemerintah.

Tabel 3. Jasa Pelatihan Tahun 2021

No	Nama Pelatihan	Pemakai Jasa	Jumlah peserta
1	Pelatihan Pengujian Mikrobiologi	UPTD Penerapan Mutu Hasil Perikanan Propinsi Kaltim	3 orang
2	Konsultasi pendaftaran merek IKM	Dinas Perindustrian Kota Samarinda	10 IKM
3	Instruktur pelatihan Pengolahan dan Pengemasan Ikan asin	Dinas Perindustrian, Perdagangan & Koperasi dan UKM Kab Kutai Barat	25 orang
4	Instruktur pelatihan Pengolahan dan Pengemasan Gula Merah	Dinas Perindustrian, Perdagangan & Koperasi dan UKM Kab Kutai Barat	25 orang
5	Instruktur pelatihan Pengambilan Sampel Air	PT. FAP Group	25 orang
6	Pelatihan Pengambilan Sampel dan Pengujian Udara Ambien	DLH Kab. Berau	3 orang
	T O T A L	5 pengguna jasa	91 Orang

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	Target PNBP	Capaian PNBP
Total PNBP	5.312.880.000	4.853.010.428

Pencapaian PNBP tahun 2021 belum mencapai target dikarenakan adanya pembatasan dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19, namun mengalami kenaikan sekitar 36,79 % dibanding tahun 2020.

BAB VI. INOVASI

Telah dilakukan inovasi dalam rangka peningkatan layanan publik di antaranya :

a. Sistem Informasi Laboratorium (SIL)

Penyempurnaan Sistem Informasi Laboratorium.

b. Sarana dan prasarana

Pemasangan monitor kontrol SPM pengujian dan monitor informasi pegawai di ruang absensi

Pemasangan Fasade untuk mempercantik tampilan kantor

c. Aplikasi baru untuk layanan

Membuat fitur BISa GOL (Baristand Industri Go Online) yang merupakan kumpulan fitur yang dapat diakses semua pelanggan untuk mendapatkan layanan. BISa GOL terdapat di portal website yang terdiri dari : registrasi online, permohonan online, permohonan pelatihan, permohonan sertifikasi, tracking order, info tarif, informasi publik, survei dan layanan customer.

KELUHAN PELANGGAN

Pada tahun 2021 telah terjadi keluhan/pengaduan dari pelanggan sebanyak 6 (enam) laporan dan telah ditangani sesuai prosedur yang ditetapkan. Adapun data pengaduan, penyelesaian dan verifikasi sesuai table 5.

Tabel 5. Pengaduan Layanan Tahun 2021

NO	Nama Pelanggan	Hasil investigasi	Tindaklanjuti
1	PT. BBRI Bontang Hasil uji amonia outlet lebih besar dari inlet	hasilnya memang demikian	Sudah ditindaklanjuti
2	PT. FAB Agri Tbk. Nunukan Hasil uji BOD outlet lebih besar dari inlet	hasilnya memang demikian	Sudah ditindaklanjuti
3	PT. Sawit Unggul Agro Niaga; Hasil Uji limbah terlalu tinggi, melebihi baku mutu	hasilnya memang demikian	Telah dibuat surat penjelasan
4	PT. Tritunggal Sentra Buana : Hasil Uji limbah terlalu tinggi, melebihi baku mutu	hasilnya memang demikian	Telah dibuat surat penjelasan
5	PT. Perdana Bumi Syarhati : Parameter uji yang diminta CO2, yang tercantum di LHU CO	kesalahan input data, yang diinput data CO	Telah dibuat amandemen LHU
6	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Pekot Tarakan : Hasil uji pH beberapa sampel terlalu rendah di LHU	kesalahan pelaporan data pH	Telah dibuat amandemen LHU

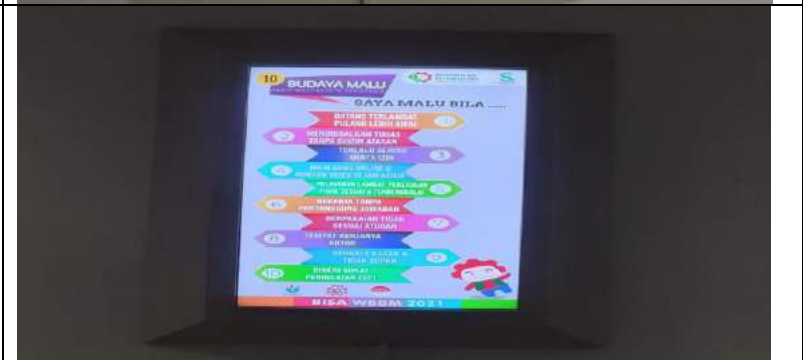
BAB VIII. EVALUASI LAYANAN PUBLIK

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 3.66 (Sangat Baik).

Capaian nilai SKM perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Adapun tindakan dan rencana aksi yang telah dilakukan selama tahun 2021 antara lain sebagai berikut:

No	Unsur	Tindakan peningkatan tahun 2021
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	Melengkapi persyaratan jenis layanan dengan menginformasikan di website yang dikemas dalam BISa GOL. Memperbaharui Standar Pelayanan dan dikomunikasikan serta disepakati dalam kegiatan temu pelanggan
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Diperbaharui dalam standar pelayanan dan diupload pada Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) Kemenpan RB sehingga dapat diakses oleh masyarakat luas. Membangun BISa GOL untuk memudahkan pelanggan dalam mendapatkan informasi sistem, mekanisme dan prosedur
U3	Waktu Penyelesaian	Pemasangan monitor untuk mengontrol keterlambatan pengujian (control SPM)
U4	Biaya/Tarif	Melengkapi dan mengupdate fitur simulasi biaya pada website dan memperbaharui sesuai PP No. 54 tahun 2021 dan Permenprn No. 19 tahun 2021
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memberikan informasi layanan melalui Temu Pelanggan, media sosial, website dan melakukan komunikasi yang intens terhadap permintaan pelanggan
U6	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pelatihan, workshop dan sosialisasi untuk peningkatan kompetensi
U7	Prilaku Pelaksana	Pelatihan humas
U8	Sarana dan Prasarana	Melengkapi sarana prasarana untuk pencegahan penyebaran Covid-19 dan menambah sarana control suhu otomatis di ruang pelayanan dan melakukan check in melalui aplikasi peduli lindungi
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Menambah layanan prosedur pengaduan melalui video teleconference (zoom Meeting) yang dapat diakses di BISa GOL yang ada di portal website untuk memudahkan akses

Lampiran 1. Foto Inovasi

1. Pemasangan monitor control SPM	
2. Pemasangan monitor informasi pegawai	
3. Pembuatan fitur BISa GOL pada portal website	
4. Pembuatan e-office untuk layanan internal	