LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)

Badan Penelitian dan Pengembangan Industri
BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI
BANJARBARU
2016

BAB I
PENDAHULUAN

I. LATAR BELAKANG

1.1. Dasar Hukum Tugas Fungsi/Kebijakan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perindustrian No. 49/M-IND/PER/6/2006 tanggal 29 Juni 2006, Baristand Industri Banjarbaru mempunyai tugas untuk melaksanakan riset dan Standarisasi serta sertifikasi di bidang industri dengan menjalankan fungsinya antara lain pelaksanaan penelitian dan pengembangan teknologi industri di bidang bahan baku, bahan penolong, proses, peralatan, proses/mesin dan hasil produk, serta penanggulangan pencemaran industri.

1.2. Gambaran Umum

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) Pasal 28 F menyebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

Sesuai dengan pasal 13 Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), menyebutkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana setiap Badan Publik menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), guna membuat dan mengembangkan sistem penyediaan pelayanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai petunjuk teknis standar layanan informasi Publik yang berlaku secara nasional.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan; meliputi : pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat;

pengelolaan informasi; pengawasan informasi; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi.

Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55/M-IND/PER/6/2011 tanggal 10 Juni 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian, maka untuk membangun kepercayaan masyarakat dan dunia usaha atas pelayanan publik yang diberikan dan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan dunia usaha dalam memperoleh palayanan publik. Hal ini perlu dilakukan untuk mewujudkan tanggung jawab aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 70/M-IND/PER/7/2011 tentang Tata Kelola Layanan Informasi Publik dan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 351/M-IND/KEP/7/2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Perindustrian, maka dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, Baristand Industri Banjarbaru membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumen di lingkungan BPPI Kementerian Perindustrian.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakan kegiatan kelembagaan ini adalah mempersiapkan Pelayanan Publik Baristand Industri Banjarbaru dalam memberikan jasa layanan dan jaminan kepada publik atas hak-haknya memperoleh informasi publik dengan tujuan untuk membangun, mengembangkan dan mengelola sistem informasi publik, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat atau badan hukum atas permintaan informasi, konsultasi, dan pelaksanaan pelayanan publik yang berada pada ruang lingkupnya.

1.4. Indikator Keluaran

- Terbentuknya Unit Pelayanan Publik (UP2) Baristand Industri Banjarbaru
- Terselenggaranya pelaksanaan pelayanan publik atau pelayanan pengujian, dan sesuai standar pelayanan, serta sistem informasi layanan

BAB II

PROFIL BARISTAND INDUSTRI BANJARBARU

2.1. Sejarah Singkat

Balai didirikan pada tahun 1961 dengan nama Balai Penyelidikan Kimia Banjarmasin. Balai telah mengalami beberapa kali perubahan nama antara lain dengan nama Balai Penelitian Kimia Banjarbaru. Selanjutnya sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Perindustrian No.357/M/SK/8/ 1980 tanggal 26 Agustus 1980, ditetapkan namanya menjadi Balai Penelitian dan Pengembangan Industri Banjarbaru yang selanjutnya disebut Balai Industri Banjarbaru di bawah Badan Penelitian dan Pengembangan Industri sampai akhir tahun 2002. Pada tahun yang sama terbit Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 784/SK/M/2002, Struktur Organisasi ditata kembali dengan nama Balai Riset dan Standardisasi Industri dan Perdagangan Banjarbaru (Baristand Indag Banjarbaru). Kemudian Struktur Organisasi ditata kembali dalam peraturan Menteri Perindustrian R.I. No.49M-INDPER/ 6/2006, dengan nama Balai Riset dan Standardisasi Industri (Baristand Industri Banjarbaru).

2.2. Tugas dan Fungsi

Baristand Industri Banjarbaru sebagai unit pelaksana teknis dilingkungan Kementerian Perindustrian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Industri (BPPI) dengan tugas pokok Melaksanakan Riset dan Standardisasi serta Sertifikasi dibidang Industri. Selain menjalankan tugas pokok tersebut, Baristand Industri Banjarbaru juga menyelenggarakan fungsinya:

a. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan teknologi industri dibidang bahan baku, bahan penolong, proses, peralatan/mesin, dan hasil produk, serta penanggulangan pencemaran industri perlengkapan.
b. Penyusunnan program dan pengembangan kompetensi dibidang jasa riset/litbang ;
c. Perumusan dan penerapan standar, pengujian dan sertifikasi dalam bidang bahan baku, bahan penolong, proses, peralatan/mesin dan hasil produk;
d. Pemasaran, kerjasama, promosi, pelayanan informasi, penyebarluasan dan pendayagunaan hasil riset/ penelitian dan pengembangan.

e. Pelaksanaan urusan kepegawaian, keuangan, tata persuratan, kearsipan, rumah tangga, koordinasi penyusunan bahan rencana dan program, penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan Baristand Industri Banjarbaru.

2.3. Visi dan Misi Baristand Industri Banjarbaru

Visi :

"Menjadi pusat riset yang unggul dalam pengolahan hasil hutan kayu, non kayu dan potensi lainnya serta layanan jasa di bidang industri yang terpercaya"

Misi :

1. Melaksanakan kegiatan penelitian dan pengembangan dan standardisasi di bidang pengolahanhasil hutan kayu, non kayu, dan potensi lainnya.
2. Melakukan inovasi dan penguasaan teknologi di bidang pengolahan hasil hutan kayu, non kayu, dan potensi lainnya yang bermanfaat untuk meningkatkan mutu, nilai tambah dan daya saing IKM.
3. Memberikan jasa pelayanan yang berkualitas di bidang pengujian, konsultansi teknologi produk/ proses, pelatihan teknis operasional, standarisasi sertifikasi, penanggulangan pencemaran industri dan informasi teknologi.
4. Melakukan kemitraan dengan industri, lembaga litbang, perguruan tinggi dan lembaga lain.

2.4. Visi dan Misi Unit Pelayanan Publik Baristand Industri Banjarbaru

Visi :

"Menjadi Unit Pelayanan Yang Kredibel Dalam Memberikan Pelayanan Publik"

Misi :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik di sektor industri
2. Meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) bidang pelayanan publik
3. Membangun sistem pelayanan publik secara online
4. Menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur penyelenggara pelayanan publik

2.5. Maklumat Pelayanan

Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan jasa di bidang pengujian, penelitian dan pengembangan, konsultansi teknis serta pelatihan

sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan kepada masyarakat pengguna jasa secara “SANTUN”

2.6. Motto Pelayanan

KAMI MENGUTAMAKAN PELAYANAN “SANTUN”

S Sopan (rapih dan senyum dalam melayani pelanggan)

A Akuntabel (kegiatan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan)

N Norma / Aturan (kegiatan pelayanan sesuai aturan yang berlaku)

T Transparan (keterbukaan dalam system pelayanan)

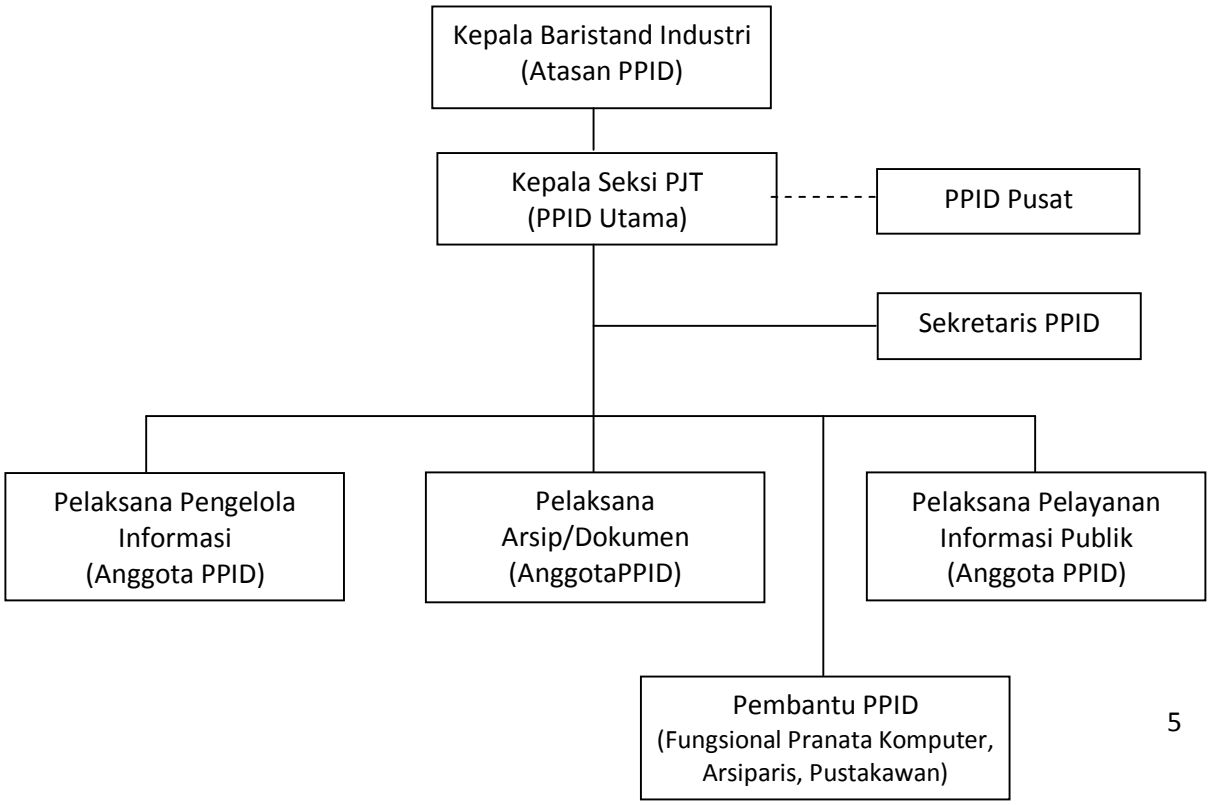
U Unggul (yang terbaik untuk system pelayanan pelanggan)

N Nyaman (mempunyai rasa kenyamanan dalam pelaksanaan pelayanan

2.7. Sumber Daya Manusia yang menangani Pelayanan Informasi Publik

Sesuai Keputusan Kepala Balai Riset dan Standarisasi Industri Banjarbaru Nomor : 91-SK/BPKIMI/BRSBB/4/2015 tentang Struktur Organisasi dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Baristand Industri Banjarbaru, adalah sebagai berikut :

STRUKTUR ORGANISASI PPID BARISTAND INDUSTRI BANJARBARU



Personil PPID Baristand Industri Banjarbaru

Atasan PPID	:	Ir. Fatmir Edwar, MP
PPID Utama	:	Drs. Agus Irman, M.Si
Sekretaris PPID	:	Ikhwan Ridhani
Pelaksana Pengelola Informasi	:	M. Sobirin
Pelaksana Arsip/Dokumen	:	Abdul Khair
Pelaksana Pelayanan Informasi Publik	:	- Ir. Sofia Kuswarini, MP
		- Gusti Indriana
		- Ariesta Pristia Anggari
Pembantu PPID	:	- M. Ridwan
		- Andi Gunadi
		- Hj. Sri Wardah

BAB III
PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

3.1. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

Fasilitas yang ada di Baristand Industri Banjarbaru dan merupakan salah satu informasi yang dapat diakses oleh publik, yaitu :

a. Unit Pelayanan Publik

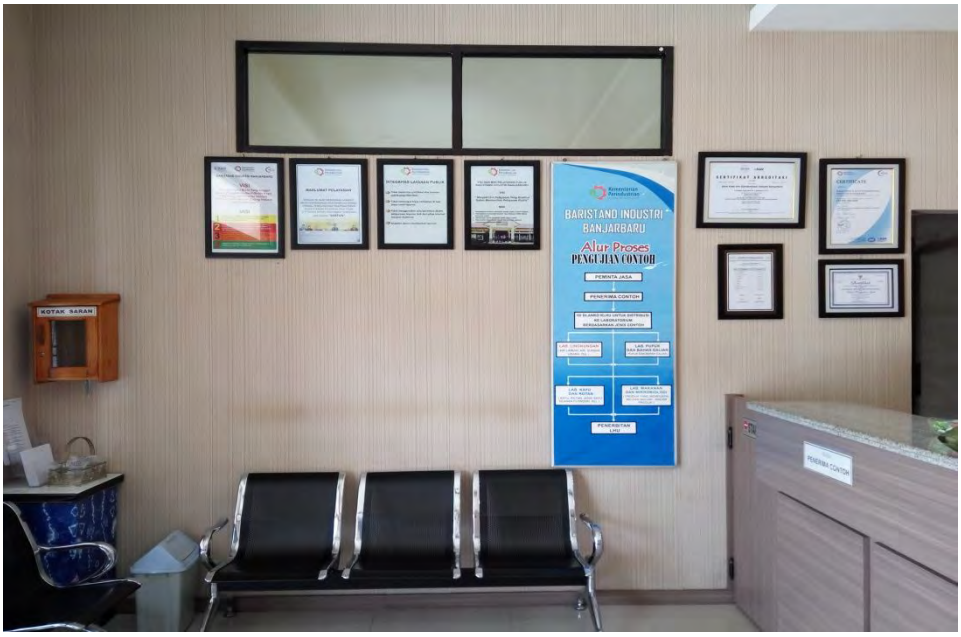


Gambar 1. Gedung Utama Unit Pelayanan Publik

b. Ruang Layanan Publik



Gambar 2. Ruang Pelayanan Publik/Penerimaan Contoh



Gambar 3. Fasilitas Ruang Layanan Publik dan Pendukung lainnya

c. Ruang Konsultasi



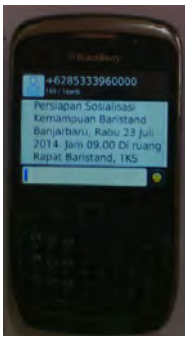
Gambar 4. Ruang Konsultasi

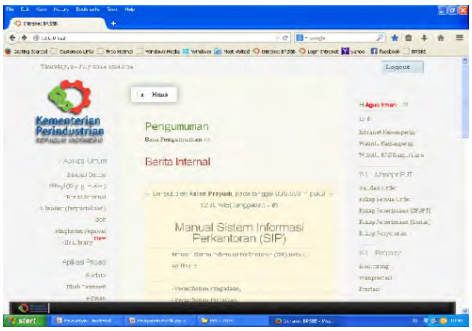


Gambar 5. Pelanggan sedang Berkonsultasi

d. Media Informasi

Media informasi elektronik yang dimiliki Baristand Industri Banjarbaru, yaitu yang dapat diakses secara internal adalah SMS Center, dan Intranet BRSBB





Gambar 6. SMS Center

Gambar 7. Intranet BRSBB

Sedangkan media informasi elektronik yang dapat diakses oleh publik adalah website Baristand Banjarbaru dengan alamat:

www.baristandbanjarbaru.kemenperin.go.id



Gambar 8. Alamat website Baristand Industri Banjarbaru

3.2. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Layanan Publik

Pengembangan SDM layanan publik Baristand Industri Banjarbaru pada tahun 2016 adalah mengikuti Bimbingan Teknis Kehumasan Kementerian Perindustrian dan dalam rangka optimalisasi pengelolaan informasi dan komunikasi kebijakan, program, dan kinerja sektor indutri, diperlukan keterlibatan dan sinkronisasi kegiatan kehumasan di sektor unit kerja di lingkungan Kementerian Perindustrian (Kemenperin), baik unit organi (unit pusat) maupun unit pelaksana teknis (unit daerah), berdasarkan Memo Dinas Biro Humas Kementerian Perindustrian Nomor : 1035/SJ-IND.5/08/2016 tanggal 9 Agustus 2016 perihal Pemanggilan Peserta Bimbingan Teknis Kehumasan 2016 dan surat tugas SPPD No: 270/SPPD/SJ-IND.5, Tanggal : 12 Agustus 2016 adalah Drs. Agus Irman, M.Si. Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan pada hari Minggu – Jum'at / 14 - 19 Agustus 2016 di Wisma Industri Jl. Raya Puncak Km. 84, Cisarua – Bogor, Jawa Barat.

Tujuan Bimtek Kehumasan ini adalah untuk mendukung operasional pengelolaan informasi dan komunikasi atau kegiatan kehumasan di lingkungan Kementerian Perindustrian, baik unit pusat maupun unit daerah

3.3. Rincian Pelayanan Informasi Publik, yang meliputi :

3.3.1. Jumlah permohonan informasi publik Tahun 2016, yaitu pada pelayanan jasa pengujian adalah seperti pada tabel 1. sebagai berikut :

BULAN	LABORATORIUM					
	Air & Air Limbah	Udara	Makmin	Pupuk&Galian	Kayu	Jumlah
Januari	191	81	29	7	4	312
Pebruari	219	50	83	23	0	375
Maret	274	148	52	36	13	523
April	369	311	50	34	1	765
Mei	308	135	104	16	0	563
Juni	278	71	83	88	0	520
Juli	238	65	36	38	1	378
Agustus	286	155	74	36	0	551
September	283	167	54	30	0	534
Oktober	355	328	80	146	0	909
Nopember	251	315	75	74	9	724
Desember	290	118	94	68	0	570
JUMLAH	3342	1944	814	596	28	6724

3.3.2. Jumlah Laporan Hasil Uji Tahun 2016, yaitu pada pelayanan jasa pengujian adalah pada tabel 2. sebagai berikut :

BULAN	LABORATORIUM					
	Air & Air Limbah	Udara	Makmin	Pupuk&Galian	Kayu	Jumlah
Januari	297	202	72	62	2	635
Pebruari	273	69	21	88	2	453
Maret	221	99	79	66	0	465
April	286	273	56	35	0	650
Mei	273	115	39	21	0	448
Juni	324	97	105	23	0	549
Juli	169	53	55	14	0	291
Agustus	323	71	69	107	0	570
September	256	127	54	39	0	476
Oktober	197	220	42	44	0	503
Nopember	381	291	108	22	0	802
Desember	253	338	70	160	0	821
JUMLAH	3253	1955	770	681	4	6663

3.3.3. SPM atau waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permohonan informasi publik dengan klasifikasi pelayanan pengujian, tabel 3 berikut ini :

	JENIS LAYANAN	WAKTU	SATUAN
1.	Mengkaji permintaan pengujian & sampling	3	Hari Kerja
2.	Pembuatan dan penandatanganan kontrak	3	
3.	Penerimaan contoh Uji - Penerimaan contoh non sampling - Penerimaan contoh sampling 1. Air 2. Udara 3. Pupuk & Tanah	 1 4 7 4	Hari Kerja
4.	Pembuatan work order kepada laboratorium uji.	1	Hari Kerja
5.	Pelaksanaan pengujian :		
	a. Limbah cair : - Batubara - Karet - Kelapa Sawit - Domestik	 22 22 27 27	 Hari Kerja Hari Kerja Hari Kerja Hari Kerja
	b. Air Sungai/ Laut	27	Hari Kerja
	c. Air Sumur/ Air Bersih	27	Hari Kerja
	d. Air minum dalam kemasan	27	Hari Kerja
	e. Aneka Makanan	17	Hari Kerja
	f. Aneka Komoditi	17	Hari Kerja
	g. Pupuk	17	Hari Kerja
	h. Tanah	22	Hari Kerja
	i. Bahan Galian	22	Hari Kerja
	j. Kayu & Produk Kayu	17	Hari Kerja
	k. Udara emisi	22	Hari Kerja
	l. Udara Ambien / Getaran / Kebisingan / Pencahayaan	22	Hari Kerja

	JENIS LAYANAN	WAKTU	SATUAN
6.	Penerbitan laporan hasil uji	2	Hari Kerja
7.	Pembuatan invoice dan penerimaan biaya pengujian.	2	Hari Kerja

Waktu penyelesaian pengujian tersebut berlaku pada kondisi normal dengan ketentuan sebagai berikut :

a. Contoh uji/sampel dapat langsung dilakukan pengujian di laboratorium sesuai dengan urutan contoh uji/sampel yang telah diterima sebelumnya (FIFO)
b. Peralatan berfungsi dengan baik.
c. Bahan kimia dan sarana pengujian tersedia

3.3.4. Capaian SPM Sampai Bulan Nopember 2016

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 Baristand Industri Banjarbaru, dan capaian SPM dapat dilihat pada tabel 4; berikut ini :

Tabel. 4. Capaian SPM Sampai Bulan Nopember 2016

NO	BULAN	JUMLAH	SESUAI SPM		TIDAK SESUAI SPM	
			JML	%	JML	%
1	JANUARI	312	278	89,10	34	10,90
2	PEBRUARI	375	338	90,13	37	9,87
3	MARET	523	493	94,26	30	5,74
4	APRIL	765	717	93,73	48	6,27
5	MEI	563	469	83,30	94	16,70
6	JUNI	520	418	80,38	102	19,62
7	JULI	378	306	80,95	72	19,05
8	AGUSTUS	551	412	74,77	139	25,23
9	SEPTEMBER	535	392	73,27	143	26,73
10	OKTOBER	908	427	47,03	481	52,97

11	NOPEMBER	724	474	65,47	250	34,53
12	DESEMBER					
	JUMLAH	**6154**	**4724**	**76,76**	**1430**	**23,24**

3.3.5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Balai Riset dan Standardisasi Industri Banjarbaru sebagai Unit Pelayanan Teknis Kementerian Perindustrian, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan pada tahun 2016 pada Balai Riset dan Standardisasi Industri Banjarbaru pada unit layanan laboratorium penguji.

Pengambilan data kuesioner didapatkan dari pelanggan yang secara langsung dan pada kegiatan Sosialisasi Kemampuan dan Temu Pelanggan Baristand Industri Banjarbaru Tahun Anggaran 2016 yaitu responden yang telah merasakan jasa layanan teknis Baristand Industri Banjarbaru, yang didapatkan dari survey terhadap 90 responden. Tingkat kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai berikut :

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 21 unsur variabel pelayanan yang dikaji (Kuesioner terlampir), setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai Rata2 tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{21} = 0{,}0476$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \text{ X Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Variabel Pelayanan x 25

Tabel 5. : Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari keseluruhan kuesioner (90 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap variabel pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,0476. Nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan dari masing-masing variabel pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel.6. Nilai Rata-rata Tertimbang per Variabel

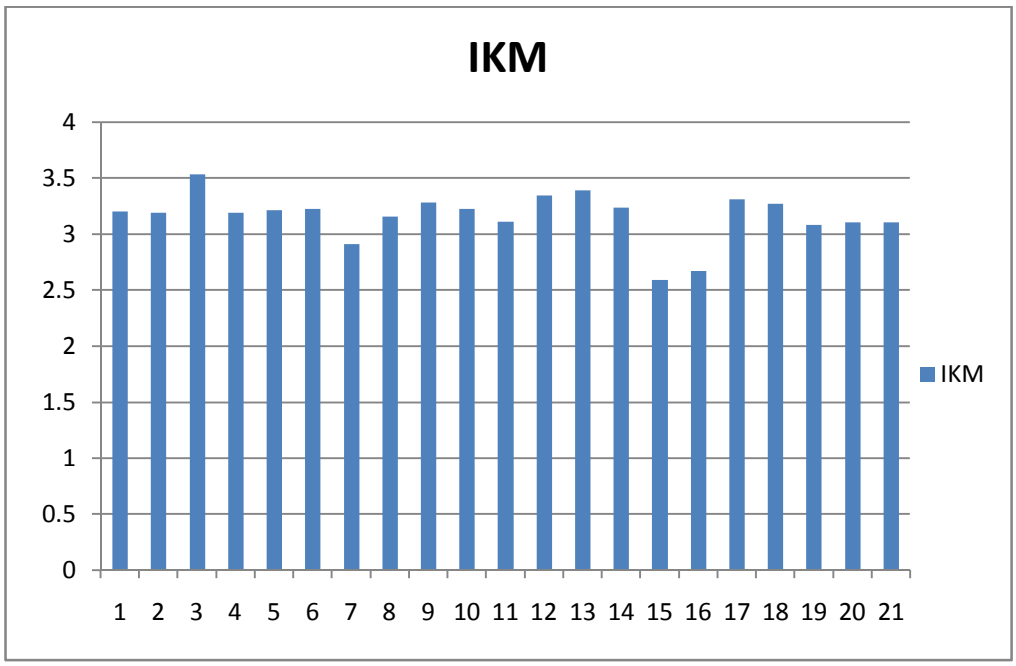
No	Variabel Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,20	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	3,19	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,53	Sangat Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,19	Baik
5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,21	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,22	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	2,91	Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,16	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,28	Sangat Baik
10	Keramahan Petugas Pelayanan	3,22	Baik
11	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,11	Baik
12	Kepastian Biaya Pelayanan	3,34	Sangat Baik

13	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,39	Sangat Baik
14	Kenyamanan Lingkungan	3,23	Baik
15	Maklumat / Janji Pelayanan	2,59	Baik
16	Sarana Pengaduan/Keluhan/Saran	2,67	Baik
17	LHU Jelas dan Tidak Meragukan	3,31	Sangat Baik
18	Tampilan LHU	3,27	Sangat Baik
19	Kelengkapan Parameter Uji	3,08	Baik
20	Kesimpulan/Rekomendasi	3,10	Baik
21	Pelayanan Konsultasi Hasil Uji	3,10	Baik
	Rata-Rata Tertimbang	3,16	Baik

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut : Nilai indeks setelah dikonversi adalah IKM Unit Pelayanan x 25 = 3,16 x 25 = 79,00. Sehingga Mutu Pelayanan adalah B (Baik)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa Indeks tingkat kepuasan pelanggan untuk layanan laboratorium penguji Baristand Industri Banjarbaru tahun 2016 adalah 3,16 dan setelah dikonversi adalah 79,00 dengan katagori baik. Nilai tersebut didapatkan dari survey terhadap 90 responden.

Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan di Jasa Laboratorium Penguji dapat dikatakan dalam kondisi yang baik, namun perlu digarisbawahi bahwa kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan, karena masih ada beberapa indikator maupun sub indikator yang indeksnya menunjukkan kinerja yang kurang baik. Dari 21 indikator yang diteliti ada 5 variabel pelayanan dengan kategori pelayanan yang sangat baik dan mampu memuaskan pengguna jasa sedangkan 16 variabel pelayanan lainnya masuk dalam kategori baik. Dari ke 16 variabel pelayanan ada 3 variabel pelayanan yang mempunyai nilai 2,91 yaitu Kecepatan Pelayanan; nilai 2,59 yaitu Maklumat / Janji Pelayanan; dan nilai 2,67 yaitu Sarana Pengaduan/keluhan/saran yang tidak diketahui oleh pelanggan, sehingga perlu adanya pembenahan dalam hal pelayanan yaitu waktu penyelesaaian pekerjaan, dan penempatan maklumat serta kotak pengaduan/saran, hal ini seperti terlihat pada grafik dibawah ini



Gambar 9. Grafik Hasil Survey Kepuasan Pelanggan

3.3.6. Kerjasama / MoU dengan Industri

Kerjasama/MoU dengan Perusahaan Batubara, Sawit, Karet, Industri Makanan, serta Instansi pemerintah selama Tahun 2016, adalah seperti pada tabel 7 berikut ini :

Tabel. 7. Kerjasama di bidang Pengujian Air, Limbah Cair dan Udara

No	Nama Kerjasama	Cakupan Kerjasama	Penandatanganan	Periode/Masa Berlaku	Tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6
1	Perjanjian Kerjasama PT. Marunda Graha Mineral dengan Baristand Industri Banjarbaru	Pengujian Air Setiap bulan dan udara periode Triwulan I, II, III	07 Juli 2015	1 (satu) tahun (06 Juli 2016)	Sedang dilaksanakan
2	Perjanjian Kerjasama PT. Dwi Warna Karya Group dengan Baristand Industri Banjarbaru	Pengujian udara dengan periode Triwulan I, II, III	01 September 2015	1 (satu) tahun (30 Agustus 2016)	Sedang dilaksanakan

3	Perjanjian Kerjasama PT.Indofood Sukses Makmur Tbk dengan Baristand Industri Banjarbaru	Pengujian emisi, udara dan ambien periode Triwulan I, II, III	01 September 2015	1 (satu) tahun (30 Agustus 2016)	Sedang dilaksanakan
4	Perjanjian Kerjasama PT.Wahana Baratama Mining dengan Baristand Industri Banjarbaru	Pengujian Air Setiap bulan dan udara periode Triwulan I, II, III	25 Nopember 2015	1 (satu) tahun (24 Nopember 2016)	Sedang dilaksanakan
5	Perjanjian Kerjasama PT.Buana Karya Bhakti dengan Baristand Industri Banjarbaru	Pengujian udara dengan periode pengukuran Januari, April, Juli dan Oktober 2016	30 Nopember 2015	1 (satu) tahun (29 Nopember 2016)	Sedang dilaksanakan
6	Nota Kesepakatan Kerjasama BLH Kabupaten Banjar dengan Baristand Industri Banjarbaru	Pengujian Air, Udara, Tanah dan Komoditi lainnya	01 Pebruari 2016	1 (satu) tahun (30 Januari 2017)	Sedang dilaksanakan
7	Kerjasama PT. Bridgestone Kalimantan Plantation dengan Baristand Industri Banjarbaru	Pengujian Air Setiap bulan dan udara periode Triwulan I, II, & III	14 Maret 2016	1 (satu) tahun (16 Maret 2017)	Sedang dilaksanakan

3.3.7. Penjadwalan Pengambilan Contoh / Sampling

Sesuai dengan SOP Baristand Industri Banjarbaru Nomor : 4.04-SOP/BPKIMI/ BRSBB/6/2015 tentang Tata Cara Pengambilan Contoh, bahwa berdasarkan kerjasama atau surat permintaan pelanggan, mengajukan permohonan pengambilan contoh ke Baristand Industri Banjarbaru untuk dijadwalkan setelah ada disposisi dari Kepala Balai (Manajer Puncak).dan berkoordinasi dengan Manajer Teknis.

Jumlah permintaan sampling dari pelanggan yang dijadwalkan selama tahun 2016 adalah sebanyak 117 perusahaan (rincian perusahaan terlampir), seperti terlihat pada tabel 8.

Tabel 8. Rekapitulasi Surat Permintaan/Penjadwalan Sampling 2016

NO	BULAN	PENJADWALAN SAMPLING	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
			Dilaksanakan	
1	JANUARI	8	Dilaksanakan	

2	PEBRUARI	5	Dilaksanakan	
3	MARET	12	Dilaksanakan	
4	APRIL	6	Dilaksanakan	
5	MEI	12	Dilaksanakan	
6	JUNI	11	Dilaksanakan	
7	JULI	7	Dilaksanakan	
8	AGUSTUS	7	Dilaksanakan	
9	SEPTEMBER	11	Dilaksanakan	
10	OKTOBER	17	Dilaksanakan	
11	NOPEMBER	13	Dilaksanakan	
12	DESEMBER	8	Dilaksanakan	
	JUMLAH	117		

3.3.8. Keluhan Pelanggan

Sesuai dengan SOP Baristand Industri Banjarbaru Nomor : 4.06-SOP/BPKIMI/ BRSBB/6/2015 tentang Tata Cara Menangani Keluhan Pelanggan, dan bahwa untuk menanggapi komplain pelanggan yang bersifat administrasi langsung ditanggapi dan apabila secara teknis, maka akan berkoordinasi dengan bagian terkait untuk mendapatkan informasinya.

Jumlah keberatan / komplain dari pelanggan selama tahun 2016 adalah sebanyak 5 pelanggan terkait tentang administrasi dan hasil pengujian, seperti terlihat pada tabel 9, berikut ini :.

Tabel 9. Rekapitulasi Komplain Pelanggan Tahun 2016

NO	TANGGAL	PERIHAL	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	22-Mar-16	Pengaduan kaji ulang PT. Graha Inti Jaya Kab. Kapuas untuk pengujian parameter pH pada P. 484 = 4,80	MT melakukan pengujian ulang parameter pH dengan hasil P. 484 = 7,62	Sudah ditindak lanjuti
2	21-Apr-16	Komplain PT. Mulia Sawit Agro Lestari, Hasil Uji LHU BOD dan COD yang cukup jauh melebihi baku mutu. P. 444 COD = 34.680, COD = 116.505 dan P. 445 BOD = 35.880, COD = 129.908	MT melakukan pengujian ulang P. 444 BOD = 23.940, COD = 83.582 dan P. 445 BOD = 27.660, COD = 90.440	sudah ditindaklanjuti dan diterbitkan LHU
3	22-Jun-16	Koreksi parameter COD air sungai pada PT. TIA a.n PPLH UNLAM banjarbaru untuk P. 1765 s/d P. 1772.	Setelah dilakukan pengujian ulang, nilai BOD dan COD cenderung mengalami penurunan, dikarenakan waktu pengujian ulang telah melebihi batas waktu penyimpanan	sudah ditindaklanjuti dan surat balasan telah dikirim

4	21-Sep-16	Pengajuan komplain/ permohonan pengujian ulang sampel limbah cair PT. Graha Inti Jaya untuk parameter pH, TSS, COD, BOD, Milem & N - Total dengan P. 3093 s/d P. 3095 dan P. 3600 s/d P. 3601.	Setelah dilakukan pengujian pH tetapi tidak bisa dimasukkan ke LHU karena sampel sudah melewati waktu toleran (holding time), untuk nilai BOD dan COD memang terjadi kesalahan dalam memasukkan data (Tertukar)	sudah ditindaklanjuti dan surat balasan telah dikirim
5	27-Sep-16	Pengajuan komplain /permohonan pengujian ulang sampel limbah cair PT. Suprabari Mapanindo Kab. Muarateweh untuk parameter pH dengan P. 3884, P. 3885 dan P. 3886	Setelah dilakukan pengujian ulang P. 3884 : 9,22 menjadi 8,34 P. 3885 : 9,16 menjadi 8,21 dan P. 3886 : 9,04 menjadi 8,51 , tetapi tidak bisa dimasukkan ke LHU karena sampel sudah melewati waktu toleran (holding time)	sudah ditindaklanjuti dan surat balasan telah dikirim

BAB IV
PENUTUP

Sebagai penutup dari pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan publik Baristand Industri Banjarbaru adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap masyarakat/pelanggan yang datang mau meminta pelayanan jasa Balai. Berkomunikasi yang baik ini merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang pegawai. Hal ini karena setiap pegawai akan berusaha memahami, melayani, dan menghargai berbagai orang yang dijumpai setiap hari . Sehingga hal tersebut akan membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pelanggan.

Melayani masyarakat/pelanggan dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional di bidang manajemen pelayanan publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

4.1. Kendala eksternal dan internal dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- Pelanggan berharap waktu pengujian atau LHU dipercepat, namun tetap tidak mengurangi keakuratan hasil dari pengujian, sehingga perusahaan dalam hal pelaporan bisa tepat waktu kepada instansi terkait.
- LHU yang sudah selesai mohon diinformasikan kepada perusahaan/pelanggan melalui telepon / sms / e-mail.
- Pelanggan berharap agar parameter uji untuk air limbah terakreditasi semuanya; misal BOD dan Minyak Lemak yang belum terakreditasi.
- Agar ditingkatkan lagi untuk layanan di lapangan / sampling
- Kemungkinan kedepannya semua industri sawit, dan tambang yang ada di Kalsel dan Kalteng akan mengujikan ke Baristand Banjarbaru

4.2. Rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

- Baristand Industri Banjarbaru akan selalu berupaya untuk memenuhi waktu penyelesaian layanan ≤ SPM
- Secara bertahap Baristand Industri Banjarbaru melakukan penambahan/perluasan lingkup akreditasi, peralatan dan kompetensi SDM sesuai dengan kemampuan Balai