LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)

Badan Penelitian dan Pengembangan Industri
BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI
BANJARBARU
2017

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 jasa kepada masyarakat atau badan hukum atas permintaan informasi, konsultasi, dan pelaksanaan pelayanan publik yang berada pada ruang lingkupnya.

1.4. Indikator Keluaran

Terselenggaranya pelaksanaan pelayanan publik atau pelayanan jasa pengujian yang sesuai standar pelayanan, serta sistem informasi layanan jasa Baristand Industri Banjarbaru

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)

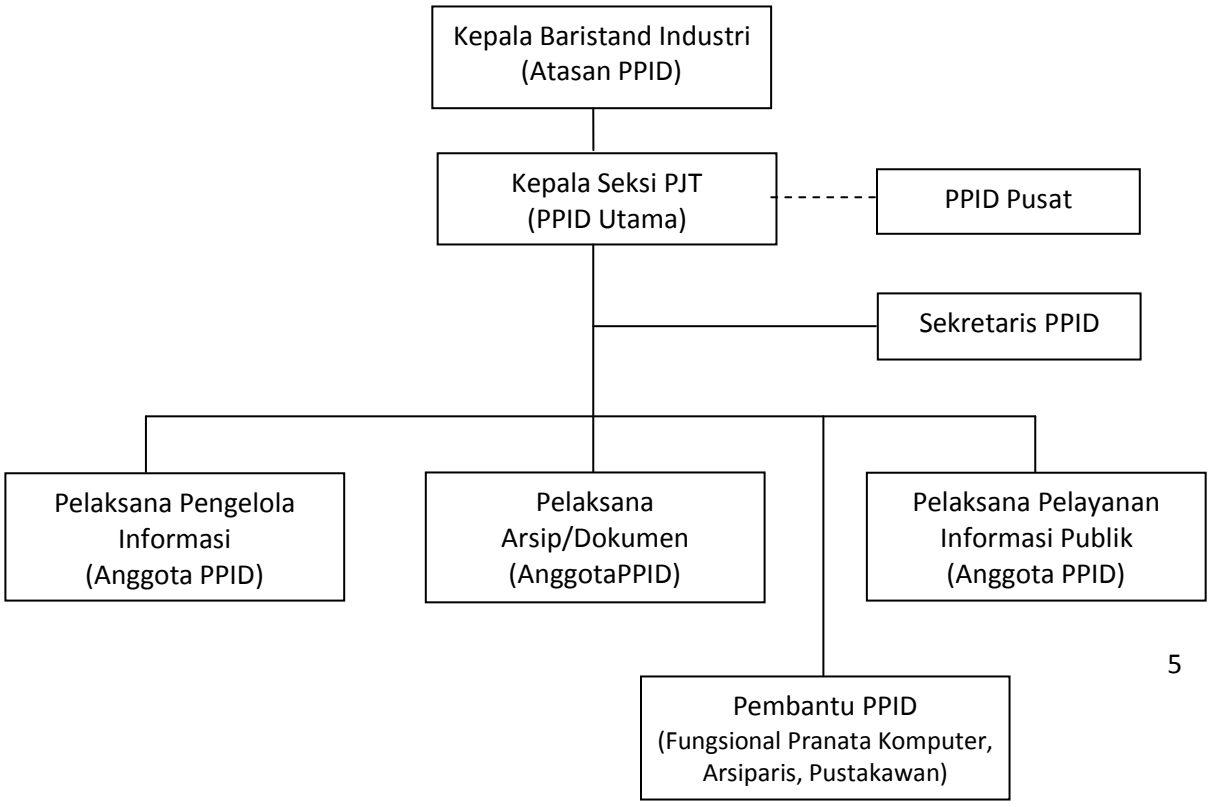
U Unggul (yang terbaik untuk system pelayanan pelanggan)

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 pada Tahun 2017 adalah :

Atasan PPID	:	Kepala Baristand Industri Banjarbaru
PPID Utama	:	Kepala Seksi PJT
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

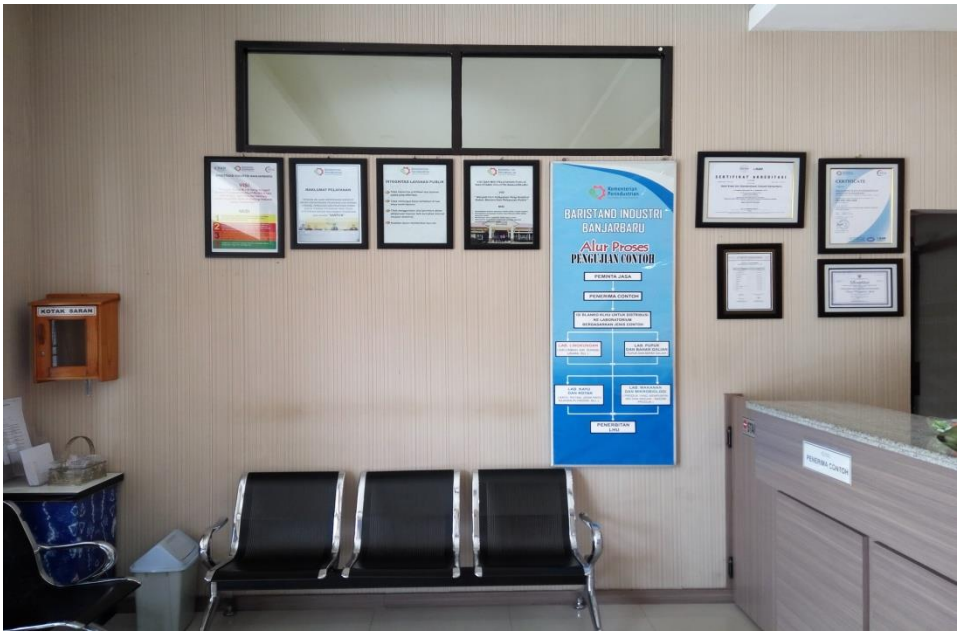


Gambar 1. Gedung Utama Unit Pelayanan Publik

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:

baristandbanjarbaru.kemenperin.go.id



Gambar 8. Website Baristand Industri Banjarbaru

3.2. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Layanan Publik

Pengembangan SDM layanan publik Baristand Industri Banjarbaru pada tahun 2017 adalah sebagai berikut :

- Workshop Pengelolaan Kehumasan Kementerian Perindustrian, berdasarkan Memo Dinas Biro Humas Kementerian Perindustrian Nomor : 48/SJ-IND/M/1/2017 tanggal 26 Januari 2017 perihal Undangan Workshop Pengelolaan Kehumasan 2017 dan yang ditugaskan untuk mengikuti workshop adalah M. Sobirin (staf Seksi PJT). Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan pada hari Senin – Jum'at / 20 - 24 Februari 2017 di Taman Bukit Palem, Jln. Kampung Ciherang Salim RT.03/06 Desa Pancawati Kecamatan Caringin - Bogor, Jawa Barat.
- Workshop Pengelolaan Media Internal, Berdasarkan Memo Dinas Sekretariat Jenderal Kementerian Perindustrian Nomor : 22/SJ-IND/U/3/2017 tanggal 7 Maret 2017 perihal Undangan Workshop Pengelolaan Media Internal dan surat tugas nomor : 62/SPD/BPPI/BRSBB/3/2017 tanggal 10 Maret 2017 adalah Drs. Agus Irman, M.Si. (Kepala Seksi PJT). Pelaksanaan kegiatan pada hari Selasa – Kamis / 14 - 16 Maret 2017 Grand Rocky Hotel Bukittinggi, Jl. Yos Sudarso No. 29 Bukittinggi, Sumatera Barat
- Pelatihan Pelayanan Prima Petugas Pelayanan Publik, berdasarkan Memo Dinas Biro Humas Kementerian Perindustrian Nomor : 1069/SJ-IND.5/7/2017 tanggal 25 Juli 2017 perihal Pelatihan Pelayanan Prima Petugas Pelayanan Publik dan yang ditugaskan untuk mengikuti pelatihan adalah Gusti Indriana (staf PJT). Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan pada hari Jum'at – Minggu / 18 – 20 Agustus 2017 di Hotel Amarossa, Jln. Otto Inskandardinata No. 84 Baranangsiang, Bogor Jawa Barat

Kegiatan tersebut adalah dalam rangka konsolidasi dan *capacity building* dalam pengelolaan kehumasan, dan untuk mendukung operasional pengelolaan informasi dan komunikasi, serta meningkatkan kualitas petugas pelayanan di lingkungan Kementerian Perindustrian (Kemenperin), baik unit organisasi (unit pusat) maupun unit pelaksana teknis (unit daerah),

.

3.3. Rincian Pelayanan Publik, yang meliputi :

3.3.1. Jumlah permohonan pelayanan publik tentang layanan jasa pengujian dan pelatihan tahun 2017, adalah seperti pada Tabel 1. sebagai berikut :

BULAN	LABORATORIUM						Pelatihan Teknis
	Air & Air Limbah	Udara	Makmin	Pupuk & Galian	Kayu	Jumlah	
Januari	201	98	48	38	12	397	
Pebruari	267	102	55	17		441	
Maret	320	165	138	134	10	767	
April	278	264	116	18	15	691	
Mei	345	287	111	67		810	
Juni	230	12	108	25		375	
Juli	253		55	133	22	463	
Agustus	260	67	68	94		489	
September	248	109	88	24	14	483	1
Oktober	346	295	63	18	8	730	
Nopember	299	211	64	34	3	611	
Desember	292	117	55	63	3	530	
JUMLAH	**3.339**	**1.727**	**969**	**665**	**87**	**6.787**	**1**

3.3.2. Jumlah Laporan Hasil Uji yang terbit tahun 2017, pada pelayanan jasa pengujian dapat dilihat pada Tabel 2.

BULAN	LABORATORIUM					
	Air & Air Limbah	Udara	Makmin	Pupuk & Galian	Kayu	Jumlah
Januari	301	119	65	87	0	572
Pebruari	176	23	31	44	2	276
Maret	228	105	72	39	0	444
April	276	171	91	8	10	556
Mei	341	169	81	101	15	707
Juni	273	154	56	22	0	505
Juli	344	222	96	56	4	722
Agustus	204	22	28	42	18	314
September	277	48	93	81	0	499
Oktober	193	110	54	67	0	424
Nopember	300	214	83	26	3	626
Desember	334	271	60	10	3	678
JUMLAH	**3.247**	**1.628**	**810**	**578**	**60**	**6.323**

3.3.3. SPM atau waktu yang ditetapkan untuk memenuhi setiap permohonan pelayanan publik berupa pelayanan jasa pengujian dijelaskan pada Tabel 3.

	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
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 Tahun 2017

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 Tahun 2017

NO	BULAN	JUMLAH	SESUAI SPM		TIDAK SESUAI SPM	
			JML	%	JML	%
1	JANUARI	397	298	75,06	99	24,94
2	PEBRUARI	441	280	63,49	161	36,51
3	MARET	767	388	50,59	379	49,41
4	APRIL	691	453	65,56	238	34,44
5	MEI	810	483	59,63	327	40,37
6	JUNI	375	305	81,33	70	18,67
7	JULI	463	351	75,81	112	24,19
8	AGUSTUS	489	327	66,87	162	33,13
9	SEPTEMBER	464	357	76.94	107	23.06
10	OKTOBER	688	481	69.91	207	30.09
11	NOPEMBER	387	167	43.15	220	56.85
12	DESEMBER	76	76	100.00	0	0
	JUMLAH	**6.048**	**3.966**	**65,58**	**2.082**	**34,42**

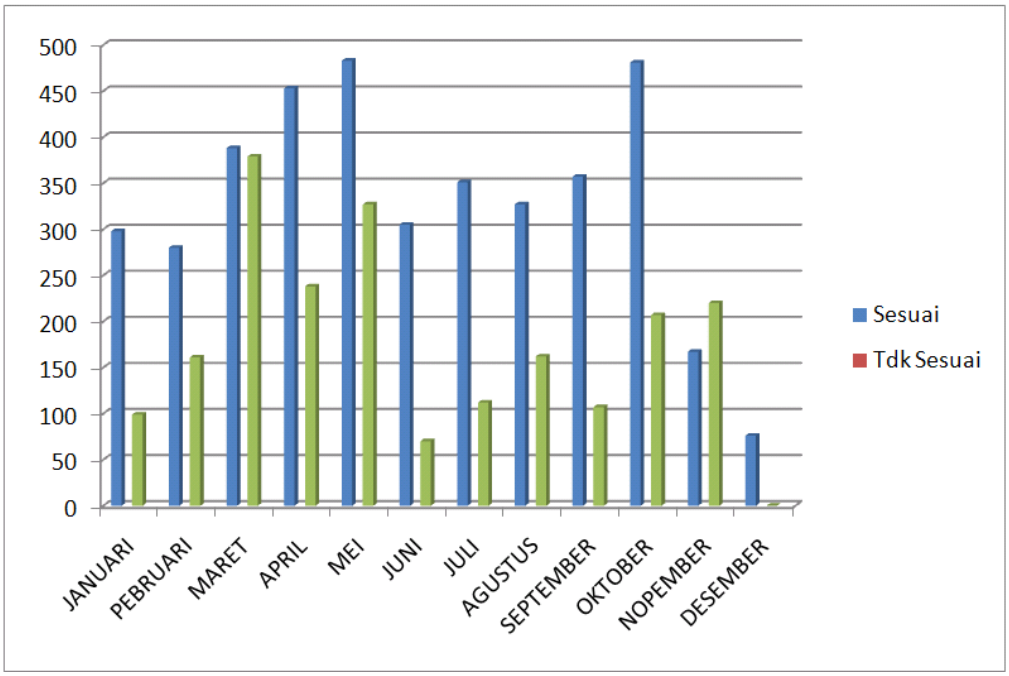
Laporan disusun pada akhir bulan Desember dimana sampel yang diterima terakhir pada tanggal 22 Desember dan sebelumnya masih dalam proses pengujian dilaboratorium dan belum selesai secara keseluruhan, sehingga

pelaporan SPM Tahun 2017 belum bersifat final karena masih ada sisa SPM yang diperhitungkan pada Januari 2018. Sedangkan persentase capaian SPM sampai dengan bulan Desember 2017 adalah sebesar 65,58% yang sesuai dengan SPM yang telah disepakati, sedangkan 34,42% tidak sesuai, seperti pada Tabel 5.

Tabel 5. Capaian SPM Tahun 2017

NO	BULAN	SESUAI SPM	TIDAK SESUAI SPM	JUMLAH
		JML	JML	
1	JANUARI	298	99	397
2	PEBRUARI	280	161	441
3	MARET	388	379	767
4	APRIL	453	238	691
5	MEI	483	327	810
6	JUNI	305	70	375
7	JULI	351	112	463
8	AGUSTUS	327	162	489
9	SEPTEMBER	357	107	464
10	OKTOBER	481	207	688
11	NOPEMBER	167	220	387
12	DESEMBER	76	0	76
	JUMLAH	**3.966**	**2.082**	**6.048**

Gambar 9. Grafik persentase Capaian SPM Tahun 2017



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 2017 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 2017 yaitu responden yang telah menggunakan jasa layanan teknis Baristand Industri Banjarbaru, yang didapatkan dari survey terhadap 80 responden. Tingkat kepuasan pelanggan dirumuskan berikut ini :

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 6. : 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 (80 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil pada Tabel 7.

Tabel 7. Data Responden

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total persentase
Umur	1. < 20 thn	0	0.00%	80	100.00%
	2. 20 - 29 thn	16	20.00%		
	3. 30 - 39 thn	32	40.00%		
	4. 40 - 49 thn	24	30.00%		
	5. > 49 thn	8	10.00%		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	62	77.50%	80	100.00%
	2. Perempuan	18	22.50%		
Pendidikan Terakhir	1. SMP Kebawah	0	0.00%	80	100.00%
	2. SMA Sederajat	14	17.50%		
	3. Diploma	7	8.75%		
	4. S1	51	63.75%		
	5. S2 Keatas	8	10.00%		
Jenis Pelayanan	Sertifikasi	0	0.00%	80	100.00%
	Pengujian Laboratorium	80	100.00%		
Pekerjaan	1. PNS/TNI/Polri	8	10.00%	80	100.00%
	2. Pegawai Swasta	62	77.50%		
	3. Wiraswasta/Wirausaha	4	5.00%		
	4. Pelajar/Mahasiswa	4	5.00%		
	5. Lainnya	2	2.50%		

Sedangkan 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 dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel.8. Nilai Rata-rata Tertimbang per Variabel

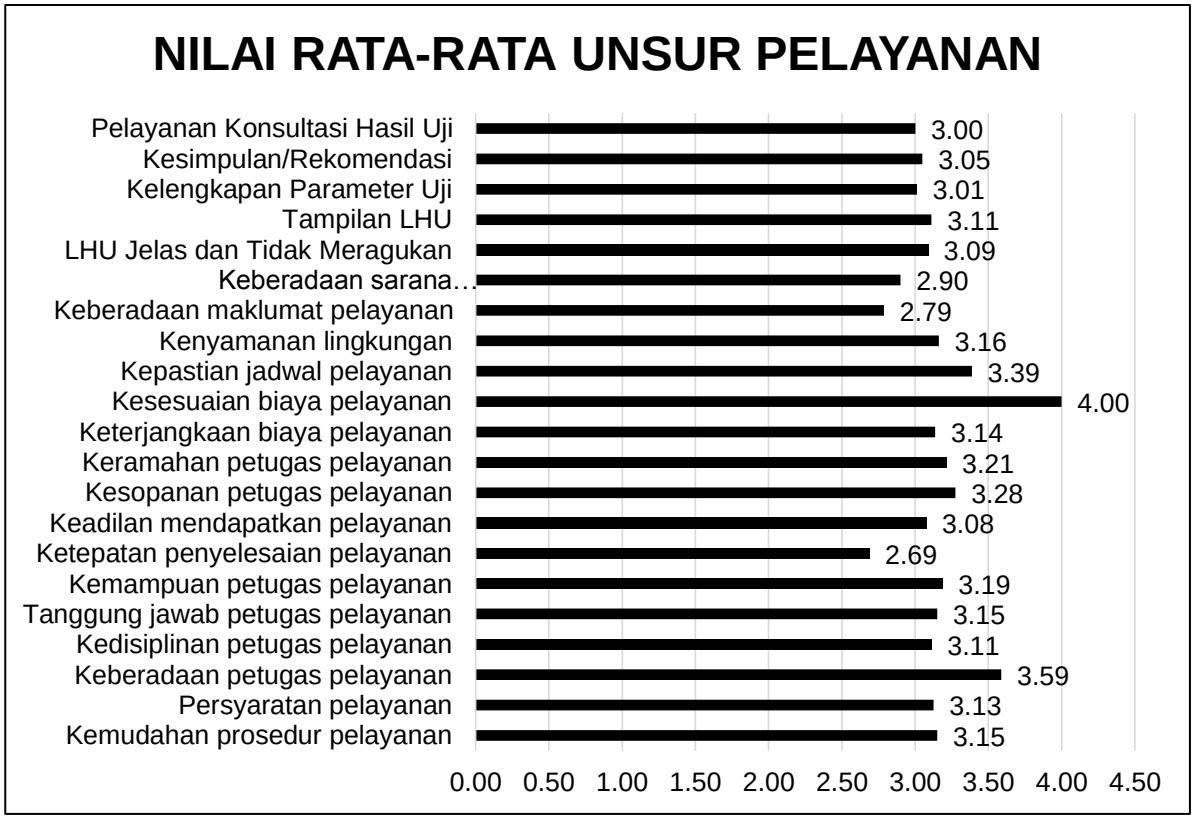
Unsur	Variabel Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3.15	Baik
2	Persyaratan pelayanan	3.13	Baik
3	Keberadaan petugas pelayanan	3.59	Sangat Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.11	Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.15	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.19	Baik
7	Ketepatan penyelesaian pelayanan	2.69	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.08	Baik
9	Kesopanan petugas pelayanan	3.28	Sangat Baik
10	Keramahan petugas pelayanan	3.21	Baik
11	Keterjangkaan biaya pelayanan	3.14	Baik
12	Kesesuaian biaya pelayanan	4.00	Sangat Baik
13	Kepastian jadwal pelayanan	3.39	Sangat Baik
14	Kenyamanan lingkungan	3.16	Baik
15	Keberadaan maklumat pelayanan	2.79	Baik
16	Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran	2.90	Baik
17	LHU Jelas dan Tidak Meragukan	3.09	Baik
18	Tampilan LHU	3.11	Baik
19	Kelengkapan Parameter Uji	3.01	Baik
20	Kesimpulan/Rekomendasi	3.05	Baik
21	Pelayanan Konsultasi Hasil Uji	3.00	Baik
RATA-RATA		**3.15**	

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut : Nilai indeks setelah dikonversi adalah IKM Unit Pelayanan x 25 = 3,15 x 25 = 78,72. Sehingga Mutu Pelayanan adalah B (Baik)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa Indeks tingkat kepuasan pelanggan untuk layanan laboratorium penguji Baristand Industri Banjarbaru tahun 2017 adalah

3,15 dan setelah dikonversi adalah 78,72 dengan katagori baik. Nilai tersebut didapatkan dari survey terhadap 80 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 4 variabel pelayanan dengan kategori pelayanan yang sangat baik dan mampu memuaskan pengguna jasa sedangkan 17 variabel pelayanan lainnya masuk dalam kategori baik. Dari ke 17 variabel pelayanan ada 3 variabel pelayanan yang mempunyai nilai 2,69 yaitu Kecepatan penyelesaian pelayanan; nilai 2,79 yaitu Keberadaan Maklumat / Janji Pelayanan; dan nilai 2,90 yaitu Keberadaan Sarana Pengaduan/keluhan/saran yang kurang 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 10. 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 2017, adalah seperti pada Tabel 9 berikut ini.

Tabel. 9. Kerjasama di bidang Pengujian Air, Limbah Cair dan Udara

NO	NAMA KERJASAMA	CAKUPAN KERJASAMA	PENANDA TANGANAN	PERIODE/ MASA BERLAKU	TAHUN
1	Kerjasama Pengujian Baristand Industri Banjarbaru dengan PT. Bridgestone Kalimantan Plantations.	Pengujian Emisi, Udara Ambient, Air Limbah & Air Bendungan	13 Pebruari 2017	1 (satu) tahun	2017
2	Kerjasama Pengujian Baristand Industri Banjarbaru dengan PT. Uni Primacom.	Pengujian Emisi, Udara Ambient, Air & Tanah	14 Maret 2017	1 (satu) tahun	2017
3	Kerjasama Pengujian Baristand Industri Banjarbaru dengan PT. Wahana Baratama Mining.	Pengujian Udara Ambient & Emisi	27 Maret 2017	1 (satu) tahun	2017
4	Kerjasama Baristand Industri Banjarbaru dengan PT. Indofood CBP Sukses Makmur, Tbk.	Pengujian Udara Ambient dan Emisi	04 September 2017	1 (satu) tahun	2017
5	Kerjasama Baristand Industri Banjarbaru dengan PT. Marunda Graha Mineral.	Pengujian Udara Ambient, Emisi dan Air Limbah	11 September 2017	1 (satu) tahun	2017

3.3.7. Penjadwalan Pengambilan Contoh / Sampling

Sesuai dengan SOP Baristand Industri Banjarbaru Nomor : 4.04-SOP/BPPI/ BRSBB/12/2016 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 dan berkoordinasi dengan Manajer Teknis.

Jumlah permintaan sampling dari pelanggan yang dijadwalkan selama bulan Januari sampai bulan Desember tahun 2017 adalah sebanyak 95 perusahaan (rincian perusahaan terlampir), seperti terlihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Rekapitulasi Surat Permintaan/Penjadwalan Sampling 2017

NO	BULAN	PENJADWALAN SAMPLING	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	JANUARI	5	Dilaksanakan	
2	PEBRUARI	9	Dilaksanakan	
3	MARET	11	Dilaksanakan	
4	APRIL	11	Dilaksanakan	
5	MEI	11	Dilaksanakan	
6	JUNI	2	Dilaksanakan	
7	JULI	1	Dilaksanakan	
8	AGUSTUS	11	Dilaksanakan	
9	SEPTEMBER	11	Dilaksanakan	
10	OKTOBER	12	Dilaksanakan	
11	NOPEMBER	5	Dilaksanakan	
12	DESEMBER	6	Dilaksanakan	
	JUMLAH	95		

3.3.8. Keluhan Pelanggan

Sesuai dengan SOP Baristand Industri Banjarbaru Nomor : 4.06-SOP/BPPI/ BRSBB/12/2016 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 2017 adalah sebanyak 17 dengan rincian keluhan terkait hasil pengujian ada 12 dan, administrasi ada 5 seperti terlihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Rekapitulasi Komplain Pelanggan Tahun 2017

NO	TANGGAL	PERIHAL	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	20-Jan-17	Permohonan perbaikan Laporan Hasil Uji (LHU) emisi boiler & genset PT. Swadaya Sapta Putra dengan penambahan titik koordinat, penambahan parameter O_2. Berdasarkan surat via email tanggal 20 Januari 2017.	penambahan titik koordinat tidak bisa ditambahkan pada LHU, telah ditambahkan parameter O_2 pada LHU.	LHU ditarik dan diganti dengan yg baru
2	01-Feb-17	Permohonan pengujian ulang sampel air limbah PT. Bangun Jaya Alam Permai 01 dengan parameter BOD yang melebihi ambang batas. P. 4744 nilai BOD = 17.940 mg/L. Berdasarkan surat No. /RAE/GM/PROPER/II/2017 tanggal 26 Januari 2017	setelah dilakukan penelusuran hasil uji BOD_5 pada P.4744 telah sesuai.	dibalas dengan surat No.202-E/BPPI/BRSBB/02/2017 tanggal 07 Pebruari 2017
3	01-Feb-17	Komplain Laporan Hasil Uji (LHU) PDAM Bandarmasih dengan parameter Al_2O_3 yang melebihi nilai Cetificate of analysis bahan kimia P.6156 s/dP. 6158, P. 6293 & P. 6294. Parameter Fe kode contoh P. 6293 dan bahan aktif Cl_2 kode contoh P. 6332.	dilakukan pengujian ulang dan didapatkan hasil uji (terlampir)	dibalas dengan surat No.346-E/BPPI/BRSBB/03/2017 tanggal 10 Maret 2017
4	13-Mar-17	Permohonan perbaikan Laporan hasil Uji (LHU) Dinas Lingkungan Hidup Kab. Tapin, kesalahan dalam pengetikan nama perusahaan. Berdasarkan surat No. 660/177/DLH/II/2017 tanggal 02 Pebruari 2017.	telah dilakukan penelusuran dan dilakukan perbaikan LHU.	LHU ditarik dan diganti dengan yg baru
5	13-Mar-17	Permohonan pengujian ulang PT. Tri Industri Alami, kode contoh P.400 & P. 401 dengan parameter Zat organik, Pb & ALT dimana P.400 (air baku) hasil lebih bagus dari P.401 (air jadi). Berdasarkan surat via email tanggal 13 Maret 2017.	telah dilakukan pengujian ulang	dibalas dengan surat No. -E/BPPI/BRSBB/03/2017 tanggal 30 Maret 2017
6	05-May-17	Konfirmasi hasil analisa air limbah bulan Maret PT. Swadaya Sapta Putra dengan parameter pH. Kode contoh P. 1309 = 3,90, P. 1310 = 3,88 dan P. 1311 =3,88. Berdasarkan surat No. 069/MIG-40/KE-EMU/GM/V/2017 tanggal 04 Mei 2017.	telah dilakukan pengujian ulang	dibalas dengan surat No. 639-E/BPPI/BRSBB/05/2017 tanggal 22 Mei 2017 & menerbitkan amandemen LHU
7	22-May-17	Sanggahan Laporan Hasil Uji (LHU) limbah cair PTPN (Persero) XIII Keun Danau Salak, kode contoh P. 1772 & P. 1773.	telah dilakukan penelusuran dan terjadi kesalahan dalam pengkodean dilapangan	pemberitahuan kepada pelanggan perihal pengkodean yg keliru sewaktu pelabelan dilapangan & penerbitan LHU baru

8	29-May-17	Komplain Laporan Hasil Uji (LHU) udara ambient bulan Maret dan Mei 2017 PT. Sumber Kurnia Buana. Hasil parameter debu (TSP) bulan Maret & Mei hasilnya sama. Surat via email.	telah dilakukan penelusuran dan dilakukan perbaikan LHU.	LHU ditarik dan diganti dengan yg baru
9	20-Jun-17	Komplain kekeliruan lokasi pengambilan contoh dalam LHU kualitas udara PT. Bridgestone Kalimantan Plantations, kode contoh P. 2744. Surat tanggal 20 Juni 2017.	telah dilakukan penulusuran dan terjadi kekeliruan oleh PPC BRSBB ketika melaporkan sampling ke bagian penerimaan contoh.	LHU ditarik dan diganti dengan yg baru
10	20-Jun-17	Komplain LHU inlet dan outlet air limbah periode 22 Mei 2017 PT. Sumber Kurnia Buana. Kode contoh P. 2970 (outlet) dengan parameter pH dan Mn melebihi baku mutu, kode contoh P. 2976 (inlet) dengan parameter pH dan Mn dibawah baku mutu. Surat via email tanggal 20 Juni 2017.	telah dilakukan penelusuran dan terjadi kesalahan pemberian kode contoh pada botol sampel (tertukar kode contoh inlet dan outlet) oleh staf PJT	LHU ditarik dari pelanggan dan menerbitkan LHU baru
11	05-Jul-17	Komplain LHU udara bulan Mei PT. Arutmin Indonesia dengan parameter emisi sumber tidak bergerak (NO di LHU tertulis NO_2 direvisi menjadi NO_x), parameter debu (LHU tertulis satuan debu dBA seharusnya µg/Nm^3). Surat tertanggal 05 Mei 2017.	sedang ditindak lanjuti	LHU ditarik dari pelanggan dan menerbitkan LHU baru
12	05-Jul-17	Komplain ketidaksesuaian penulisan nama lokasi pengambilan contoh kualatias udara ambient P. 2743 PT. Bridgestone Kalimantan Plantation. Surat No. 104/BSKP/MRD/0.030/VII/17 tanggal 05 Juli 2017.	telah dilakukan penelusuran terjadi kekeliruan oleh PPC memberikan informasi ketika melaporkan sampling ke bagian PJT	Menarik LHU dr pelanggan dan menerbitkan LHU baru
13	14-Jul-17	Konfirmasi hasil uji dengan kode contoh P. 3276 dengan parameter Protein (tercantum di LHU 76,05%) yang terlalu tinggi, Politeknik Negeri Tanah Laut a.n Ariedhari Dwi S. Surat No. 132/PL40.3 TU/2017 tanggal 13 Juli 2017.	telah dilakukan penelusuran dan terjadi kekeliruan dalam pengambilan dan membaca kode contoh oleh analis. Hasil uji didapat untuk kode contoh P. 3276 = 5,99 %	Menarik LHU dr pelanggan dan menerbitkan LHU baru
14	14-Jul-17	Konfirmasi LHU P. 2860 s/d P. 2862 dengan parameter Coliform PT. Suprabari Mapanindo Mineral. Surat via email tanggal 13 Juli 2017.	telah dilakukan penelusuran dan hasil uji sesuai dengan LHU.	dibalas via surat No. 968-E/BPPI/BRSBB/08/2017 tanggal 07 Agustus 2017

15	01-Aug-17	Komplain penulisan parameter NH_3, NO_3 & SO_4 yang tidak sesuai dengan penulisan pada KepmenLH No. 28 tahun 2003. PT. Swadaya Sapta Putra. Surat via email tanggal 01 Agustus 2017.	telah ditindaklanjuti dan parameter tersebut sebenarnya sama dengan yang dimaksud pada parameter KepmenLH No, 28 tahun 2003.	dibalas via surat No. 967-E/BPPI/BRSBB/08/2017 tanggal 07 Agustus 2017
16	04-Aug-17	Komplain hasil uji parameter TSS dengan kode contoh P. 3478 PT. Globalindo Agung Lestari. Surat via email tanggal 04 Agustus 2017.	telah ditindaklanjuti dan dilakukan pengujian ulang namun sampel sudah tidak representatif.	dibalas via surat No. 994-E/BPPI/BRSBB/08/2017 tanggal 11 Agustus 2017
17	28-Aug-17	Komplain hasil uji laboratorium kode contoh P. 3525 dengan parameter BOD lebih kecil hasil nya daripada COD. PT. Globalindo Agung Lestari. Surat via email tanggal 28 Agustus 2017.	telah ditindaklanjuti dan terjadi kesalahan dalam penginputan data BOD ke buku analisa sehingga dilakukan penarikan LHU dari pelanggan dan mengganti dengan LHU baru	Menarik LHU dari pelanggan dan mengganti dengan LHU yang baru

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.

- Waktu pengujian sampel di Baristand Banjarbaru atau LHU dipercepat, sehingga perusahaan dalam hal pelaporan bisa tepat waktu kepada instansi terkait.
- Laporan Hasil Uji (LHU) agar dapat diinformasikan ke pelanggan apabila sudah selesai.
- Informasi mengenai tarif, jadwal sampling, hasil uji dll agar dapat diinformasikan ke pelanggan lebih cepat bisa melalui media elektronik.
- Perlu sosialisasi ke perusahaan terkait identifikasi kebutuhan riset yang terkait keperluan perusahaan dalam pengembangan inovasi pengelolaan lingkungan

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