

STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM)

SEMESTER II

JULI S/D DESEMBER 2016



**BADAN PENGKAJIAN KEBIJAKAN IKLIM DAN MUTU INDUSTRI
BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI MEDAN**

Jl. Singamangaraja No. 24, Telp. (061) 7363471, 7365379, Fax. (061) 7362830

Email : bimdn@yahoo.com

MEDAN – 20217

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan pertolonganNya sehingga pelaksanaan serta laporan semester/tahunan penerapan dan pencapaian Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang dilaksanakan oleh Balai Riset dan Standardisasi Industri Medan bulan Juli sampai dengan Desember 2016.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) merupakan suatu kewenangan yang wajib dilaksanakan oleh setiap pemangku pelayanan kepada masyarakat, usaha dan lingkungan.

Semoga Standar Pelayanan Minimum yang telah dilaksanakan oleh Baristand Industri Medan tahun 2016 ini, dapat meningkatkan pengelolaan dan pelayanan pengujian kepada masyarakat dan usaha industri di Sumatera Utara dan sekitarnya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan berkatNya kepada kita semua, Amin.

Medan, 31 Desember 2016

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar isi.....	ii
Daftar Tabel.....	iii
Bab I Pendahuluan	
A. Latar Belakang	
B. Kebijakan Umum	
C. Dasar Hukum.....	
D. Arah Kebijakan	
Bab II Penerapan dan Pencapaian SPM bidang Pengujian	
1. Jenis Pelayanan Dasar.....	
2. Indikator dan Nilai SPM serta Batas waktu Pencapaian SPM.....	
3. Target Pencapaian SPM.....	
Bab III Program dan Kegiatan.....	
Bab IV Penutup	
A. Kesimpulan.....	
B. S a r a n.....	
Lampiran –lampiran bila perlu	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Sample Bulan Juli s/d Desember 2016

Tabel 2 Jumlah Perusahaan Bulan Juli s/d Desember 2016

Tabel 3 Target Pencapaian SPM Yang Memenuhi

Tabel 4 Target Pencapaian SPM Yang Tidak Memenuhi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat melakukan perencanaan untuk SPM, pendataan masalah dan atau kebutuhan perlu dibuat format setidaknya jenis data yang perlu di cari/ dibuat dalam proses kerja sampai kepada hasilnya. Sebagai sebuah pelayanan wajib, yang harus menyusun kebutuhan berdasarkan fakta di lapangan.

SPM disusun sebagai alat pemerintah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan kepada masyarakat yang merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan dasar nasional, sifatnya sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggung jawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian dan disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan dan kemampuan keuangan serta kemampuan kelembagaan dan personil dalam bidang yang bersangkutan.

Esensi kegiatan ini cukup produktif karena dalam pelaksanaannya adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja mengarahkan satu persepsi yang sama, bersifat transparansi publik dalam melaksanakan tugas untuk pemberdayaan potensi kerja aparatur/ pegawai.

Balai Riset dan Standardisasi Industri Medan yang disingkat Baristand Industri Medan adalah unit pelaksana teknis yang berada di bawah Badan Penelitian dan Pengembangan Industri, Departemen Perindustrian. Kementerian Perindustrian menetapkan Standar Pelayanan Pengujian yang digunakan sebagai acuan dalam menyelenggarakan pelayanan pengujian.

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 menerpkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

B. Dasar Hukum

1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang kode
3. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian
4. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin.

C. Kebijakan Umum

Kebijakan umum dalam pelayanan pengujian dan penelitian sesuai dengan visi, misi serta tupoksi Baristand Industri Medan, mengacu pada : Pelayanan yang tertib, aman, transparan, kreatif dan berkualitas dalam menunjang tugas pengujian serta kepuasan pelanggan.

D. Arah Kebijakan

Arah kebijakan untuk mendukung urusan pelayanan melalui beberapa program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Baristand Industri Medan yaitu :

1. Program pelayanan satu pintu.
2. Membuat dan melaksanakan SOP dalam setiap bidang.
3. Pengadaan peralatan laboratorium yang terkalibrasi.
4. Pengadaan peralatan ATK/komputer dan Internet .
5. Penyebarluasan informasi yang bersifat penyuluhan dan media cetak (Brosur, Leaflet).
6. Pelatihan dan Sosialisasi bagi SDM dalam bidangnya.
7. Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan.

BAB II

PROGRAM DAN KEGIATAN

Sesuai dengan Visi, Misi dan Tupoksi Baristand Industri Medan mempunyai program yang meliputi :

1. Program Peningkatan dan Pengembangan Kinerja Pegawai sesuai SKP masing-masing tahun 2016
2. Program pelayanan 1 (satu) pintu untuk administrasi yang teratur dan transparansi.
3. Program Peningkatan Pengujian dan Penelitian Produk untuk mencapai target Baristand Industri Medan.
4. Program Peningkatan Pengetahuan / Keterampilan Pegawai melalui Diklat dan Program Pendidikan Formal.
5. Program penyuluhan Usaha Indag untuk sarana informasi Baristand secara langsung.
6. Program Peningkatan kualitas pelayanan pengujian untuk pelanggan yang berkesinambungan.
7. Program penerapan SOP dalam setiap bidang.
8. Program monitoring kinerja pegawai melalui laporan mingguan pegawai.
9. Program akses informasi dan administrasi melalui internet Baristand Industri Medan.
10. Dll.

Adapun kegiatan untuk mendukung program yang dilaksanakan untuk mendukung pencapaian target sasaran untuk masing-masing jenis pelayanan SPM yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut :

- a. Kegiatan pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup dengan melaksanakan pengujian kualitas udara ke lokasi perusahaan baik di Kota Medan maupun Sumatera.
- b. Kegiatan penyebarluasan /akses informasi melalui media cetak (brosur/ leaflet) dan kegiatan penyuluhan ke perusahaan oleh pejabat fungsional penyuluh Baristand Industri Medan.

BAB III

PENERAPAN DAN PENCAPAIAN SPM

1. Jenis Pelayanan Dasar.

Sesuai dengan UU. No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan PP. No. 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan SPM, dan Permen serta Peraturan Pemerintah lainnya, Baristand Industri Medan mempunyai beberapa jenis pelayanan yaitu :

- Laboratorium Makanan, Minuman dan Hasil Pertanian
- Laboratorium Industri Kimia dan Mineral
- Laboratorium Mikrobiologi
- Laboratorium Instrumen
- Laboratorium Pencemaran Air
- Laboratorium Pencemaran Udara
- Laboratorium Mekanis dan Material Teknik
- Laboratorium Kalibrasi

2. Indikator dan Nilai SPM serta Batas Waktu Pencapaian SPM.

Adapun indikator dan nilai SPM serta batas waktu pencapaian SPM di Baristand Industri Medan dapat dilihat sesuai bidang pengujian dalam tabel berikut :

1. Jumlah Sampel

Jumlah sampel yang diuji Semester I (bulan Juli s/d Desember 2016) adalah sebanyak 1776 sample. Kegiatan pengujian sampel terdiri dari pengujian bidang :

- a. Kimia (makanan, minuman, pupuk, bahan kimia, mikrobiologi, dll)
- b. Pencemaran (air dan udara)
- c. Mekanis dan Material Teknik
- e. Kalibrasi peralatan dan mesin (dimensi, tekanan, massa, volume, suhu)

Tabel 1 - Jumlah Sample

No.	Lab Penguji	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Total
1	Lab. Udara	2	3	7	18	10	0	40
2	Lab. Limbah	65	96	46	73	242	33	555
3	Lab. MMHP	45	61	48	36	40	31	261
4	Lab. IKM	28	21	18	29	13	1	110
5	Lab. Mikrobiologi	9	59	8	7	20	0	103
6	Lab. Instrumen	36	33	89	35	102	1	296
7	Lab. M2T	30	13	9	8	1	7	68
8	Lab. Kalibrasi	82	61	75	47	78	0	343
	Jumlah	297	347	300	253	506	73	1776

Dari bulan Juli s/d Desember 2016 dari masing- masing laboratorium ada mengalami penurunan disebabkan akreditasi KAN kami masih dalam proses perpanjangan sehingga ada sebagian pelanggan kami harus ada logo KAN.

2. Perusahaan yang dilayani

Jumlah perusahaan yang terlayani di Semester II adalah sebesar 126 Perusahaan. Jasa pelayanan teknis yang dilakukan oleh Baristand Industri Medan adalah pengujian bahan dan barang, kalibrasi, pengambilan contoh, pelatihan teknis, sertifikasi produk, serta sertifikasi sistem mutu manajemen mutu.

Tabel 2 - Jumlah Perusahaan yang dilayani

No.	Lab Penguji	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Total
1	Lab. Udara	-	-	3	-	-	-	3
2	Lab. Limbah	5	4	9	7	3	1	29
3	Lab. MMHP	8	5	8	3	5	2	31
4	Lab. IKM	-	4	8	7	3	-	22
5	Lab. Mikrobiologi	1	1	2	2	2	2	10
6	Lab. Instrumen	2	1	1	2	2	-	8
7	Lab. M2T	3	3	1	1	1	-	9
8	Lab. Kalibrasi	2	4	1	2	2	3	14
	Jumlah	21	22	33	24	18	8	126

3. Memenuhi Standar Pelayanan Minimum

Jumlah sample yang memenuhi Standar Pelayanan Minimum pada Semester II adalah sebesar 1747 sample.

Tabel 3 - Jumlah sample Yang Memenuhi SPM

No.	Lab Penguji	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Total
1	Lab. Udara	2	3	7	17	10	0	39
2	Lab. Limbah	63	93	45	72	237	33	543
3	Lab. MMHP	45	59	46	36	40	31	257
4	Lab. IKM	28	21	18	28	13	1	109
5	Lab. Mikrobiologi	9	57	8	7	19	0	100
6	Lab. Instrumen	36	33	88	33	99	1	290
7	Lab. M2T	28	13	9	8	1	7	66
8	Lab. Kalibrasi	82	61	75	47	78	0	343
	Jumlah	293	340	296	248	497	73	1747

4. Tidak Memenuhi Standar Pelayanan Minimum

Jumlah sample yang tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimum pada Semester II adalah sebesar 29 sample Standar Pelayanan Minimum pada Lab. Pengujian lebih besar tingkat tidak memenuhinya ini disebabkan adanya parameter yang di sub kontrakkan; karena banyaknya sample masuk sedangkan alat di laboratorium terbatas dan kekurangan tenaga laboratorium

Tabel 4 - Jumlah Sample Yang Tidak Memenuhi SPM

No.	Lab Penguji	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Total
1	Lab. Udara	0	0	0	1	0	0	1
2	Lab. Limbah	2	3	1	1	5	0	12
3	Lab. MMHP	0	2	2	0	0	0	4
4	Lab. IKM	0	0	0	1	0	0	1
5	Lab. Mikrobiologi	0	2	0	0	1	0	3
6	Lab. Instrumen	0	0	1	2	3	0	6
7	Lab. M2T	2	0	0	0	0	0	2
8	Lab. Kalibrasi	0	0	0	0	0	0	0
	Jumlah	4	7	4	5	9	0	29

BAB IV

P E N U T U P

A. Kesimpulan.

1. Pelaksanaan program Baristand Industri Medan dalam pelayanan kepada pelanggan mulai dari permohonan sampai dengan proses dan akhir hasil pengujian (Sertifikat Hasil Uji) digunakan untuk bahan dan data pembuatan/ penulisan hasil laporan SPM ini.
2. Berdasarkan data penilaian pelayanan Baristand dari pelanggan sebagai responden menjadi dasar penilaian standard yang dapat diukur secara langsung dalam pembuatan laporan SPM.
3. Secara umum pembuatan / penulisan laporan SPM ini dapat berguna untuk mengetahui tingkat pelayanan pegawai Baristand Industri Medan dan semoga dapat menambah pengetahuan dan kesadaran pegawai akan perlunya tanggung jawab dan keseriusan dalam melaksanakan tugas dalam pelayanan terhadap masyarakat dan atau pelanggan.
4. Aplikasi ini dapat menyimpan data administrasi pelanggan dan data jumlah pelanggan serta data jumlah pengujian untuk semua laboratorium pengujian dan kalibrasi yang ada di Baristand Industri Medan.

B. Saran

1. Diharapkan pada waktu yang akan datang kegiatan ini tetap dilaksanakan untuk mengetahui tingkat pelayanan yang maksimal yang dilakukan oleh pegawai terutama untuk perbaikan pelayanan kepada masyarakat dan para pelanggan di dalam kantor Baristand Industri Medan.
2. Selain itu juga diharapkan perlu adanya kerjasama yang baik menuju kesuksesan bersama antara sesama pegawai yang saling berkaitan dalam tugas masing-masing.

No.	Lab Penguji	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Total
1	Lab. Udara	2	3	7	18	10	0	40
2	Lab. Limbah	65	96	46	73	242	33	555
3	Lab. MMHP	42	61	48	36	40	31	258
4	Lab. IKM	28	29	18	29	13	2	111
5	Lab. Mikrobiologi	9	59	8	7	20	0	103
6	Lab. Instrumen	36	33	89	35	102	1	296
7	Lab. M2T	30	13	9	8	1	4	65
8	Lab. Kalibrasi	82	61	75	47	78	0	343
	Jumlah	294	355	300	253	506	71	1771

Lab. Udara : 79 Sample

Lab. Limbah : 967 Sample

Lab. MMHP : 606 Sample

Lab. IKM : 266 Sample

Lab. Mikrobiologi : 199 Sample

Lab. Instrumen : 648 Sample

Lab. M2T : 158 Sample

Lab. Kalibrasi : 724 Sample

Keterangan : Jumlah Sample Pengujian : 2.923

Jumlah Sample Kalibrasi : 724

Sumber : Pengembangan Jasa Teknik

Medan. 12 Januari 2016