

**STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM)
SEMESTER I
JANUARI S/D JUNI 2016**



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

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

Email : bimdn@yahoo.com

MEDAN – 2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan YME, atas rahmatNya Baristand Industri Medan masih diberi kemampuan dan kesempatan untuk melayani industri terutama dalam mendukung pengembangan kompetensi inti daerah Sumatera Utara dan sekitarnya.

Dalam perjalanan keberadaannya Baristand Industri Medan senantiasa meningkatkan kemampuan dan kualitas pelayanannya. Visi kami adalah “ Menjadi lembaga Litbang terkemuka dan professional yang dapat memberikan solusi bagi industry” dimana salah satu misi yang diemban adalah “ Meningkatkan Jasa Pelayanan Teknis”

Sebagai tindak lanjut mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan pengujian.

Dengan demikian, kami berharap kiranya keberadaan Baristand Industri Medan akan menjadi partner yang tepat bagi industri untuk bersama – sama memajukan industri secara khusus dan masyarakat secara umum.

Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan kemampuan pelayanan kami melalui peningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dan juga berbagai fasilitas pendukung industri, menuju kehidupan lebih baik.

Medan, 1 Juli 2016

Toga Marhusa Simanjuntak

DAFTAR ISI

Halaman

Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	ii

BAB I PENDAHULUAN

A. Sejarah Baristand Industri Medan	
B. Tugas Pokok dan Fungsi	
C. Aktifitas	

BAB II PELAYANAN PUBLIK.....

A. Visi, Misi dan Moto	
B. Fasilitas dan Laboratorium Pendukung.....	
C. Bidang Pengujian.....	

BAB III STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN

A. Jumlah Sample.....	
B. Jumlah Perusahaan.....	
C. Memenuhi dan Tidak Memenuhi	

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	
B. Permasalahan dan Kendala.....	
C. Rekomendasi untuk Perbaikan	

DAFTAR TABEL

- Tabel 1 Jumlah Sample Bulan Januari s/d Juni 2016
- Tabel 2 Jumlah Perusahaan Bulan Januari s/d Juni 2016
- Tabel 3 Target Pencapaian SPM Yang Memenuhi
- Tabel 4 Target Pencapaian SPM Yang Tidak Memenuhi

BAB I

PENDAHULUAN

A. SEJARAH

Balai Riset dan Standardisasi Industri Medan (Baristand Industri Medan) berkedudukan di Medan dengan wilayah kerja Sumatera Utara dan sekitarnya. Dibentuk pada tahun 1980 sebagai proyek Penelitian dan Pengembangan Industri yang pengelolaannya berda di Kantor Wilayah Departemen Perindustrian Propinsi Sumatera Utara melalui surat Keputusan Menteri Perindustrian RI No. 357/M/SK/8/1980. Pada tahun 1996 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 348/MPP/Kep/10/1996, Proyek Penelitian Logam Medan dan Proyek Penelitian Tekstil Medan digabung pada Balai Penelitian dan Pengembangan Industri Medan. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 784/MTP/KEP/2002 pada tanggal 29 November 2002 nama Balai Penelitian dan Pengembangan Industri Medan diubah menjadi Balai Riset dan Standardisasi Industri dan Perdagangan Medan. Sehubungan dengan pemisahan Departemen Perindustrian dan Perdagangan, menjadi Departemen Perindustrian dan Departemen Perdagangan, maka berdasarkan peraturan Menteri Perindustrian 49/M-IND/PER/6/2006 tanggal 29 Juni 2006, secara resmi Balai Riset dan Standardisasi Industri dan Perdagangan Medan berubah menjadi Balai Riset dan Standardisasi Medan (Baristand Industri Medan)

Sesuai Surat Keputusan Menteri Perindustrian No. 41/M/SK/6/1991, Balai Riset dan Standardisasi Industri Medan mempunyai kegiatan yang disebut Jasa Pelayanan Teknis, yaitu jasa yang diberikan dalam bidang teknologi dan keteknikan meliputi: Penelitian dan Pengembangan; Pelatihan Teknik Operasional; Pengujian Bahan dan Produk; Pengawasan Mutu dan Standardisasi; Rancang Bangun dan Perekayasa Industri; Manajemen Mutu dan Sertifikasi; Kalibrasi Mesin dan Peralatan Laboratorium; Konsultasi Keteknikan; Penanggulangan Pencemaran Industri.

B. TUGAS POPOK DAN FUNGSI ORGANISASI

Sesuai Keputusan Menteri Perindustrian RI Nomor 49/M-IND/PER/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai dan Standardisasi Industri.

TUGAS POKOK

Melaksanakan riset dan standardisasi serta sertifikasi di bidang industri.

FUNGSI

- Pelaksanaan penelitian dan pengembangan teknologi industry dibidang bahan baku, bahan penolong, proses, peralatan/mesin dan hasil produk serta penanggulangan pencemaran industri.
- Penyusunan program dan pengembangan kompetensi dibidang jasa riset/litbang.
- Perumusan dan penerapan standar, pengujian standar, pengujian dan sertifikasi dalam bidang bahan baku, bahan penolong, proses, peralatan/ mesin dan hasil produk.
- Pemasaran, kerjasama, promosi, pelayanan informasi, penyebarluasan dan pendayagunaan hasil riset/ penelitian dan pengembangan.
- Pelaksanaan urusan kepegawaian, keungan, tatapersuratan, perlengkapan, kearsipan, rumah tangga, koordinasi penyusunan bahan rencana dan program, penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan.

C. AKTIFITAS

- Pelayanan Penyelenggaraan Sertifikasi Produk Penggunaan Tanda SNI dan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu
- Pelayanan Penyelenggaraan Teknis Pengujian dan Kalibrasi
- Jasa Pelayanan Teknis Pelatihan dan Konsultasi
- Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan
- Jasa Pelayanan yang berasal dari kerjasama dengan pihak lain

BAB II

PELAYANAN PUBLIK

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 menerapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing`

A. VISI, MISI DAN MOTO PELAYANAN PUBLIK

Adapun visi, misi dan moto Pelayanan Publik Baristand Industri Medan adalah :

- Visi Pelayanan Publik
 - Menjadi unit pelayanan publik yang mampu memenuhi standar pelayanan publik
- Misi Pelayanan Publik
 1. Meningkatkan Mutu Pelayanan Prima yang Cepat dan Tepat
 2. Merespon permohonan informasi publik dan mengkoordinasikan pengelolaan informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku
 3. Memberikan pelayanan informasi dengan mudah dan cepat
 4. Menyediakan ruang dan fasilitas informasi yang cukup nyaman
 5. Menyiapkan petugas layanan informasi publik yang kompeten
- Motto Pelayanan Publik
 - Motto pelayanan publik Balai riset dan Standardisaasi Industri Medan yaitu Melayani dengan senang hati

B. FASILITAS PENDUKUNG

- Lembaga Sertifikasi Produk
- Laboratorium Penguji
- Laboratorium Kalibrasi

LABORATORIUM PENDUKUNG

- 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

C. BIDANG PENGUJIAN

1. Kimia

- Air Minum dalam Kemasan (AMDK)
- Biji Kopi
- Kakao Bubuk
- Minuman Beralkohol
- Pakan Ternak
- Gula
- Garam Berjodium
- Sereal dan Produk Olahannya
- Tepung Terigu
- Pupuk Urea
- Pupuk NPK
- Pupuk Triple Super Phosfat (TSP)
- Pupuk SP-36
- Pupuk Fosfat Alam untuk Pertanian
- Pupuk Kalium Klorida (KCL)
- Pupuk Ammonium Sulfat (ZA)
- Bahan Kimia
- Kaustik Suda

- Bahan Galian dan Mineral
- Sabun
- Makanan dan Produk Makanan Olahan
- Kandungan Logam dan Komoditi

2. *Limbah Cair*

- Air Limbah
- Air Sungai
- Air Sumur
- Air Laut
- Limbah Padat

3. *Limbah Udara*

- Udara Emisi
- Udara Ambient

4. *Baja Tulangan Beton*

- Baja Tulangan Beton Hasil Canai Panas Ulang
- Baja Tulangan Beton dalam Bentuk Gulungan
- Baja Batangan untuk Keperluan Umum (BjKU)
- Bilet Baja Tuang Kontinyu untuk Baja Tulangan Beton dan Baja Profil Ringan
- Batang Kawat Baja Karbon Rendah
- Batang Kawat Baja Karbon Tinggi
- Batang Kawat Baja Karbon Rendah untuk Inti Kawat Las Listrik
- Batang dan Kawat Aluminium dan Paduan Aluminium untuk Paku Keling
- Baja Lembaran Lapis Seng (BjLS)
- Baja Lembaran Seng yang Diberi Cat Berwarna
- Baja Lembaran dan Gulungan Canai Dingin (BjD)
- Baja Lembaran dan Gulungan Lapis Paduan Aluminium - seng (BjLAS)
- Sepatu Rem Besi Cor Kelabu untuk Kereta Api
- Pipa Baja Karbon untuk Konstruksi Umum
- Pipa Baja Saluran Air
- Pipa Baja Lapis Seng untuk Saluran Air
- Pipa Baja Las (kampuh) Spiral
- Pipa Uniuon (Conduit)
- Uji Mekanis Mur dan Baut

- Beronjong Kawat
- Jaring Kawat Baja Las untuk Tulangan Beton
- Pelat dan Lembaran Aluminium
- Foil Aluminium Ekstruksi untuk Keperluan Konstruksi Umum
- Baja Profil Siku Sama Kaki Proses Canai Panas atau Bjp Kanal U
- Baja Profil I-Beam Proses Canai Panas atau Bjp I-Beam
- Baja Profil H Hasil Pengelasan dengan Filler untuk Konstruksi Umum
- Kawat Baja Tanpa Lapisan untuk Konstruksi Beton Pratekan atau PC Wire/KBjp
- Tali Kawat Baja
- Tali Kawat Baja untuk Minyak dan Gas Bumi
- Sepeda - Syarat Keselamatan

5. *Kalibrasi*

- Termometer Gauge
- Sensor Suhu + Indikator
- Termkopel
- Timbangan Elektronik dan Mekanik
- Pressure Gauge
- Gelas Volumetrik

Untuk mendukung kegiatan tersebut, optimalisasi pelayanan yang efisien dan efektif harus menjadi perhatian utama agar dapat memberikan pelayanan yang prima bagi para stakeholder.

Standar pelayanan disusun sebagai salah satu untuk mendorong Baristand Industri Medan melakukan pelayanan yang tepat bagi stakeholder, sekaligus mendorong para stakeholder melakukan kontrol terhadap kinerja pelayanan.

BAB III

STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN

Baristand Industri Medan memberi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengguna layanan dengan membuat maklumat pelayanan yaitu : “ Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan standar Pelayanan yang telah ditetapkan, guna mewujudkan kepuasan pengguna jasa dalam rangka pelayanan prima”.

A. 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.

B. 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 Jan s/d Juni 2016) adalah sebanyak .

1876 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)

Jumlah Sample

No.	Lab Penguji	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Total
1	Lab. Udara	2	2	8	4	1	22	39
2	Lab. Limbah	54	50	83	103	79	43	412
3	Lab. MMHP	47	31	47	62	81	80	348
4	Lab. IKM	16	16	32	46	22	23	155
5	Lab. Mikrobiologi	11	14	17	15	26	13	96
6	Lab. Instrumen	23	41	51	85	85	67	352
7	Lab. M2T	16	17	4	19	13	24	93
8	Lab. Kalibrasi	24	20	51	41	112	133	381
	Jumlah	193	191	293	375	419	405	1876

Sumber Data Terlampir

Dari bulan Januari s/d Juni 2016 dari masing- masing laboratorium ada mengalami kenaikan dan ada juga yang mengalami penurunan terutama pada Lab. Pencemaran Udara terjadi ketidak sesuaian ini disebabkan karena ppengujian dilakukan persemester dan akreditasi masih dalam proses perpanjangan. Tapi kalau dilihat secara keseluruhan mengalami kenaikan jumlah sample yang diuji. Diharapkan untuk semester ke II dapat lebih meningkat pelayanan dengan bertambahnya jumlah sample.

2. Perusahaan yang dilayani

Jumlah perusahaan yang terlayani sampai dengan Semester I adalah sebesar 342 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	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Total
1	Lab. Udara	2	1	5	3	1	2	14
2	Lab. Limbah	24	7	14	32	14	2	93
3	Lab. MMHP	13	9	10	13	11	13	69
4	Lab. IKM	8	8	14	9	3	3	45
5	Lab. Mikrobiologi	4	1	2	4	1	3	15
6	Lab. Instrumen	2	5	13	7	11	9	47
7	Lab. M2T	4	5	3	3	2	4	21
8	Lab. Kalibrasi	7	6	9	9	4	3	38
	Jumlah	64	42	70	80	47	39	342

Sumber Data Terlampir

Laboratorium Makanan Minuman dan Hasil Pertanian dari bulan ke bulan cukup stabil kedatangan pelanggan ke Baristand Industri Medan. . Diharapkan lebih banyak lagi perusahaan yang bisa terlayani oleh Baristand Industri Medan di Semester II.

3. Memenuhi Standar Pelayanan Minimum

Jumlah sample yang memenuhi Standar Pelayanan Minimum pada Semester I adalah sebesar 1833 Standar Pelayanan Minimum pada pengujian kalibrasi tingkat memenuhi lebih besar dibandingkan dengan pengujian lainnya.

Tabel 3 - Jumlah sample Yang Memenuhi SPM

No.	Lab Penguji	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Total
1	Lab. Udara	2	2	8	4	1	21	38
2	Lab. Limbah	54	48	80	99	77	40	398
3	Lab. MMHP	47	31	46	61	79	78	342
4	Lab. IKM	16	16	30	45	21	23	151
5	Lab. Mikrobiologi	11	14	16	15	24	13	93
6	Lab. Instrumen	23	40	51	80	80	67	341
7	Lab. M2T	16	17	4	19	13	23	92
8	Lab. Kalibrasi	24	20	51	41	110	132	378
	Jumlah	193	188	286	364	405	397	1833

Sumber Data Terlampir

4. Tidak Memenuhi Standar Pelayanan Minimum

Jumlah sample yang tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimum pada Semester I adalah sebesar 43 Standar Pelayanan Minimum pada Lab. Pengujian lebih kecil tingkat tidak memenuhinya.

Tabel 4 - Jumlah Sample Yang Tidak Memenuhi SPM

No.	Lab Penguji	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Total
1	Lab. Udara	0	0	0	0	0	1	1
2	Lab. Limbah	0	2	3	4	2	3	14
3	Lab. MMHP	0	0	1	1	2	2	6
4	Lab. IKM	0	0	2	1	1	0	4
5	Lab. Mikrobiologi	0	0	1	0	2	0	3
6	Lab. Instrumen	0	1	0	5	5	0	11
7	Lab. M2T	0	0	0	0	0	1	1
8	Lab. Kalibrasi	0	0	0	0	2	1	3
	Jumlah	0	3	7	11	14	8	43

Sumber Data : Terlampir

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 daalam 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 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.