



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI

Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri Pekanbaru

Tahun Anggaran 2019

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala kemudahan sehingga pembuatan Laporan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BPPSI Pekanbaru Tahun Anggaran 2019 telah selesai dan sesuai waktu yang telah ditentukan. Laporan ini bertujuan untuk memberikan penjelasan bagi semua pihak yang terkait atas pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan BPPSI Pekanbaru termasuk permasalahan yang dihadapi. Di samping itu, laporan ini juga dapat dijadikan pedoman bagi seluruh area kerja ataupun unit pendukung yang berada di lingkungan BPPSI Pekanbaru dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pembuatan laporan ini dilakukan oleh Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi BPPSI Pekanbaru melalui rekaman kegiatan dan diskusi sehingga laporan ini dapat diselesaikan dan banyak melibatkan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini kami ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam kelancaran pelaksanaan pembuatan laporan ini.

Kami mengharapkan saran serta kritikan yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan pembuatan laporan ini dan juga dalam penyelenggaraan layanan informasi publik di lingkungan BPPSI Pekanbaru. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak terkait dan menjadi evaluasi khususnya bagi kami untuk melakukan upaya perbaikan pada tahun berikutnya.

Pekanbaru, 31 Desember 2019
Kepala,

Fathullah

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
Bab I Pendahuluan.....	1
Bab II Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik.....	3
Bab III Penutup.....	7
Lampiran.....	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN dan BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan lahirnya UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap badan publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan badan publik kepada masyarakat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang transparan dan akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan. Hak memperoleh informasi adalah hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk menyelenggarakan penyelenggaraan negara yang baik (good governance).

Tuntutan tata kelola pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses terjadinya kebijakan publik. Kementerian Perindustrian melalui Keputusan Menteri Perindustrian Nomor 351/M-IND/KEP/7/2011 telah menunjuk dan mengangkat Kepala Pusat Komunikasi Publik sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pusat dan menginstruksikan kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perindustrian untuk menunjuk dan mengangkat pengemban fungsi pengelola informasi dan/atau dokumentasi pada masing-masing UPT sebagai PPID Daerah.

BPPSI Pekanbaru mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan kegiatan pengembangan produk, proses, sistem, dan standardisasi di bidang industri dalam rangka peningkatan daya saing industri berlandaskan keunggulan sumber daya alam. Sebagai Unit Pelayanan Teknis di bawah Badan Penelitian dan Pengembangan Industri yang berada di daerah, BPPSI Pekanbaru berperan untuk dapat memberikan pelayanan di wilayah Provinsi Riau maupun provinsi di sekitarnya. Pelayanan tersebut diberikan kepada industri termasuk IKM, instansi pemerintah yang terkait, lembaga pendidikan, maupun masyarakat sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh BPPSI Pekanbaru.

Sebagai wujud perhatian BPPSI Pekanbaru dalam rangka ikut serta membangun Provinsi Riau melalui layanan informasi yang dapat diberikan, PPID melaksanakan kewajiban sebagaimana amanat UU KIP bahwa setiap badan publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas informasi publik bagi masyarakat luas. Mengingat hal ini merupakan elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik dan terbuka dan memenuhi hak publik untuk memperoleh informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Oleh karena itu, agar masyarakat dapat mengakses informasi dengan cara mudah dan sederhana, BPPSI Pekanbaru berusaha untuk membangun keterbukaan informasi yang profesional dan proporsional. Masyarakat atau pemohon sebagai pengguna informasi hendaknya benar-benar memanfaatkan haknya untuk mengakses dan memohon informasi,

di samping itu dapat memberikan saran guna mendorong dan memperkuat pelayanan BPPSI Pekanbaru sebagai pelayan publik.

Untuk memberikan pelayanan publik yang prima maka pada pelaksanaannya kami menggunakan pendekatan sikap (attitude) yang baik kepada pelanggan kami. Dengan pelayanan publik yang prima melalui Unit Pelayanan Publik (UPP) diharapkan BPPSI Pekanbaru akan meningkatkan mutu pelayanan dalam upaya pencapaian kepuasan pelanggan dan kesejahteraan masyarakat. Dalam melihat dan mengevaluasi hasil pelayanan informasi publik yang telah dilaksanakan di lingkungan BPPSI Pekanbaru maka perlu disusun sebuah laporan atas pelaksanaan kegiatan layanan informasi publik ini.

1.2 Landasan Kebijakan

1. UU Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 70 Tahun 2011 tentang Tata Kelola Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian.
3. Keputusan Menteri Perindustrian Nomor 351 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perindustrian
4. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 26/M-IND/PER/7/2017 tanggal 13 Juli 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri Pekanbaru.

BAB II

PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

2.1 Jenis Layanan Informasi Publik

Pelayanan di BPPSI Pekanbaru secara keseluruhan meliputi beberapa hal antara lain sebagai berikut:

1. Analisis kebutuhan teknologi, analisis pasar, dan studi kelayakan.
2. Pengembangan produk, proses, sistem, dan alih teknologi.
3. Konsultasi.
4. Pengujian, kalibrasi, dan inspeksi bahan baku, bahan penolong, proses, dan produk.
5. Kerja sama / jejaring industri.

Namun saat ini BPPSI Pekanbaru masih belum bisa untuk memberikan pelayanan tersebut secara optimal. Hal ini dikarenakan Pekanbaru masih menjalani proses peningkatan infrastruktur kantor, proses persiapan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta proses akreditasi pengujian, kalibrasi, dan laboratorium. Meskipun dengan kondisi keterbatasan ini, BPPSI Pekanbaru telah mulai menjalankan beberapa pelayanan seperti analisis kebutuhan teknologi dan studi kelayakan serta pengembangan produk, proses, sistem, dan alih teknologi.

Di samping pelayanan tersebut di atas BPPSI Pekanbaru juga dapat memberikan layanan konsultasi kepada stakeholder terkait yang membutuhkan. Sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada publik sesuai dengan kemampuan yang dimiliki tentunya BPPSI Pekanbaru melakukan banyak interaksi dengan industri, instansi pemerintah terkait, instansi pendidikan, maupun masyarakat yang membutuhkan informasi terkait pelayanan maupun informasi lainnya.

2.2. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

Dalam upaya meningkatkan pelayanan informasi, BPPSI Pekanbaru telah menyediakan layanan melalui beberapa media yaitu:

1. Layanan langsung di Unit Pelayanan Publik yang berada di gedung BPPSI Pekanbaru yang terletak di Jalan Hang Tuah Ujung No. 124 Pekanbaru. Untuk waktu layanan di UPP ini adalah sebagai berikut:
Senin s/d Kamis : Pukul 08.00 – 12.00 dan 13.00 – 16.00 WIB
Jumat : Pukul 08.00 – 12.00 dan 13.30 – 16.30 WIB
2. Website BPPSI Pekanbaru (<http://bppsipekanbaru.kemenperin.go.id>), live chat melalui website, dan formulir permohonan informasi online.
3. Media sosial seperti Instagram (@bppsipekanbaru) dan Twitter (@bppsipekanbaru).
4. Melalui telepon/fax (0761 8406902).

2.3 SDM Pelayanan Informasi Publik

Dalam mengemban amanat UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik khususnya pasal 13 yaitu untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana dan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri Pekanbaru maka Kepala menunjuk Kepala Sub Bagian Tata Usaha sebagai PPID. Hal ini sesuai dengan salah satu tugas dari Sub Bagian Tata Usaha yaitu melaksanakan kegiatan pelayanan informasi dan dokumentasi.

Setiap permintaan informasi dari masyarakat, Sub Bagian Tata Usaha berperan untuk melayani setiap permintaan dan sebagai penanggung jawab atas pelayanan publik di BPPSI Pekanbaru. Di UPP telah ditunjuk dua orang petugas tetap yang terdiri dari satu orang petugas yang bertugas melayani setiap pemohon yang datang untuk mendapatkan informasi di luar pengajuan sample dan satu orang petugas yang bertugas melayani pemohon untuk pengujian sample. Apabila diperlukan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha atau pelaksana pada Sub Bagian Tata Usaha yang lain akan datang ke UPP untuk melayani pemohon.

2.4 Prosedur Kerja Pelaksanaan Pelayanan Publik

Untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan BPPSI Pekanbaru berjalan dengan baik, cepat, tepat, dan mudah, maka di BPPSI Pekanbaru telah dibuat beberapa prosedur kerja sebagai berikut:

2.4.1 Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik

Prosedur kerja kode etik pelayanan publik dan penyelenggara pelayanan publik telah dibuat dan disahkan oleh Kepala dan mulai berlaku pada tanggal 17 Oktober 2018 dengan nomor prosedur PK.TU-PJT.01. Untuk detail prosedur kerja ini tercantum dalam lampiran.

2.4.2 Prosedur Kerja Pelaksanaan Pelayanan Publik

Prosedur kerja pelaksanaan pelayanan publik telah dibuat dan disahkan oleh Kepala dan mulai berlaku pada tanggal 17 Oktober 2018 dengan nomor prosedur PK.TU-PJT.02. Untuk detail prosedur kerja ini tercantum dalam lampiran

2.5 Anggaran Pelayanan Informasi Publik

Anggaran pelayanan informasi publik terkait tugas dan kewenangan dibebankan pada DIPA BPPSI Pekanbaru Tahun Anggaran 2019 Nomor SP DIPA-019.07.2.417912/2019 tanggal 5 Desember 2018. Biaya yang dianggarkan untuk pengembangan unit pelayanan informasi publik pada tahun anggaran 2019 yaitu sebesar Rp.29.420.000,- dengan rincian sebagai berikut:

1. Biaya belanja bahan sebesar Rp.9.950.000.-
2. Biaya perjalanan dinas dalam rangka bimtek dan lain-lain sebesar Rp.19.470.000,-

2.6 Rincian Pelayanan Informasi Publik

Selama periode tahun 2019, BPPSI Pekanbaru menerima permintaan informasi dari berbagai kalangan masyarakat, industri, instansi pendidikan, dan instansi pemerintah. Pokok permohonan informasi yang disampaikan pemohon pada umumnya terkait dengan kemampuan BPPSI Pekanbaru dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian pekerjaan pengujian, kalibrasi, pelatihan, penelitian, dan kesediaan sebagai tempat magang/penelitian.

2.6.1 Jumlah Permohonan Informasi Publik

Rekapitulasi permohonan informasi publik periode tahun 2019 dapat dilihat pada tabel berikut.

Bulan	Jumlah Pemohon				Permohonan Informasi		
	Datang Langsung	Liva Chat, Email, dan Formulir Online	Media Sosial	Telepon	Dikabulkan Seluruhnya	Dikabulkan Sebagian	Ditolak
Januari	2	0	12	0	14	0	0
Februari	4	0	0	0	4	0	0
Maret	7	0	0	0	7	0	0
April	4	0	0	0	4	0	0
Mei	13	0	0	0	13	0	0
Juni	7	0	0	1	7	0	0
Juli	1	0	1	0	2	0	0
Agustus	0	1	1	0	2	0	0
September	0	2	0	1	3	0	0
Oktober	5	1	1	0	7	0	0
November	4	3	1	0	8	0	0
Desember	0	1	0	1	2	0	0

2.6.2 Waktu Pemenuhan Permohonan Informasi Publik

Jenis permohonan informasi yang diperlukan pemohon pada umumnya terkait pengujian. Selain itu informasi publik lainnya adalah permohonan magang. Khusus mahasiswa magang karena harus konsultasi dengan pimpinan dan seksi terkait, informasi diberikan paling lama tiga hari.

2.7 Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Pada tahun 2019, tidak pernah terjadi sengketa informasi publik di BPPSI Pekanbaru.

2.8 Kendala Eksternal dan Internal dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

Kendala yang dihadapi BPPSI Pekanbaru dalam melaksanakan layanan informasi publik yaitu:

1. SDM yang bertugas di UPP memiliki tugas dan tanggung jawab lain selain menjadi Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi sehingga menyebabkan belum optimalnya layanan jasa yang diberikan.
2. Layanan pengujian, kalibrasi, dan sertifikasi SNI belum terakreditasi sehingga jumlah pemohon untuk pelayanan masih minim.
3. Keberadaan BPPSI Pekanbaru masih belum banyak dikenal oleh pelaku industri termasuk instansi pemerintah daerah. Hal ini dikarenakan BPPSI Pekanbaru belum maksimal dalam melaksanakan promosi dan pemasaran.

2.9 Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

1. Upaya yang dilakukan BPPSI Pekanbaru dalam rangka meningkatkan pelayanan informasi publik yaitu memperbaharui data dan informasi yang ada di website, media sosial, dan media lainnya terkait kegiatan dan layanan BPPSI Pekanbaru termasuk menyediakan informasi yang wajib tersedia. Sistem informasi layanan terus

dikembangkan sehingga pengguna layanan BPPSI Pekanbaru dapat dengan mudah memantau layanan yang dimiliki oleh BPPSI Pekanbaru.

2. Proses akreditasi untuk pengujian, kalibrasi, dan sertifikasi SNI terus diupayakan untuk dipercepat agar dapat meningkatkan jumlah pemohon layanan publik di BPPSI Pekanbaru.
3. Meningkatkan pemasaran jasa layanan dan sosialisasi tentang BPPSI Pekanbaru menyangkut ruang lingkup tugas dan kontribusi yang dapat diberikan kepada dunia industri dan instansi pemerintah khususnya yang ada di Provinsi Riau.
4. Meningkatkan jaringan atau kerja sama dengan dunia industri, instansi pemerintahan, lembaga pendidikan, dan instansi lainnya yang terkait guna tercapainya visi dan misi BPPSI Pekanbaru.

BAB III PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Dari uraian pelaksanaan pelayanan informasi publik tahun 2019 yang telah dilaksanakan oleh BPPSI Pekanbaru termasuk permasalahan dan kendalanya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. PPID BPPSI Pekanbaru telah dibentuk dan dijalankan dalam lingkungan BPPSI Pekanbaru.
2. Jenis layanan informasi publik di BPPSI Pekanbaru sudah berjalan cukup baik namun belum bisa berjalan secara optimal karena masih terbatasnya jenis, jumlah layanan yang dapat diberikan, dan proses akreditasi beberapa jenis layanan seperti pengujian, kalibrasi, dan sertifikasi SNI.

3.2 Saran

Dari uraian kesimpulan di atas maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Perlu segera dilakukan optimalisasi sistem informasi dan layanan guna meningkatkan kenyamanan dan layanan yang diberikan kepada stakeholder ataupun industri.
2. Proses akreditasi untuk pengujian, kalibrasi, dan sertifikasi SNI terus diupayakan untuk dipercepat agar dapat meningkatkan jumlah pemohon layanan publik di BPPSI Pekanbaru.
3. Masih perlunya sosialisasi kepada pihak-pihak terkait tentang pentingnya pengelolaan informasi dan dokumentasi publik serta semua pegawai yang ada di lingkungan BPPSI Pekanbaru harus terus memiliki semangat untuk melayani dengan senyum dan tulus.
4. Sosialisasi kepada pihak terkait yang memiliki kepentingan termasuk masyarakat luas sehingga layanan publik yang diberikan dapat terus meningkat dan keberadaan BPPSI Pekanbaru semakin dirasakan manfaatnya oleh stakeholder dan masyarakat.

LAMPIRAN


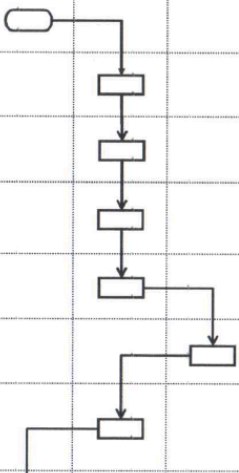

Laporan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BPPSI Pekanbaru

Tahun Anggaran 2019

Lampiran 1 Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik

 <p>BALAI PENGEMBANGAN PRODUK DAN STANDARDISASI INDUSTRI PEKANBARU</p>	NO. PROSEDUR KERJA	: PK.TU-PJT.01
	TGL. PEMBUATAN	: 26-04-2018
	TGL. REVISI	: -
	TGL. EFEKTIF	: 17-10-2018
	DISAHKAN OLEH	:  Kepala Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri Pekanbaru Fathullah, S.T., M. Sc 19861101 200911 1 001
	NAMA PROSEDUR KERJA	: KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:	
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 2. Peraturan Menteri Perindustrian RI No. 26/M-IND/PER/7/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri Pekanbaru 3. Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Permenperin No. 34 Tahun 2010 tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian	1. Memahami Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 2. Memahami Permenperin No. 34 Tahun 2010 3. Memiliki kemampuan pengolahan data	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:	
1. PK Penanganan Surat Masuk	1. Surat permintaan 2. Maklumat pelayanan 3. Work order 4. Komputer/printer	
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:	
Apabila kode etik pelayanan publik dan penyelenggara pelayanan publik tidak dilaksanakan maka kegiatan di BPPSI Pekanbaru dapat terganggu	Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

PK.TU-PJT.01
Revisi 0











KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK								
No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelanggan	Pengelola Pelayanan Publik	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengguna jasa layanan mengajukan permintaan tertulis untuk Pengujian, Kalibrasi, Pelatihan dan Konsultasi serta Jasa lainnya.				Surat Permintaan	5 Menit	Work Order	Lama Jasa Pelayanan Teknis Sesuai komoditi/parameter permintaan Pelanggan
2	Untuk jasa pengujian langsung di kelola oleh Unit Pelayanan Publik sesuai dengan prosedur kerja nomor PK.TU-PJT.02				Surat Permintaan	5 Menit	Work Order	Lama Jasa Pelayanan Teknis Sesuai komoditi/parameter permintaan Pelanggan
3	Untuk pelayanan jasa teknis konsultasi dan pelatihan di kelola oleh Pengelola UPP sesuai dengan prosedur kerja nomor PK.TU-PJT.04				Surat Permintaan	5 Menit	Work Order	Lama Jasa Pelayanan Teknis Sesuai komoditi/parameter permintaan Pelanggan
4	Pengelola Pelayanan Publik menjamin dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan Kode Etik Pelayanan Publik sesuai dengan Permenperin No. 34 Tahun 2010				Maklumat Pelayanan/ Kode Etik	-	Dokumeh	
5	Pengelola Pelayanan Publik yang melanggar ketentuan Kode Etik Pelayanan Publik dapat diberi sanksi			Maklumat Pelayanan/ Kode Etik	-	Dokumeh		
6	Kepala Balai dapat memberikan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> (sanksi) kepada Pengelola Pelayanan Publik dan Pengguna Jasa Layanan Publik			Maklumat Pelayanan/ Kode Etik	-	Dokumeh		
7	Pemberian <i>punishment</i> kepada Penyelenggara Pelayanan Publik dilakukan sesuai dengan sanksi moral pada Kode Etik Pelayanan Publik yang tercantum dalam Perpenperin No. 34 Tahun 2010			Maklumat Pelayanan/ Kode Etik	-	Dokumeh		
8	Pemberian <i>reward</i> kepada Pengguna Jasa Layanan Publik/ Pelanggan dapat dilakukan pada saat pelanggan mengambil dokumen hasil layanan publik atau pada acara temu pelanggan atau FGD			Maklumat Pelayanan/ Kode Etik	-	Dokumeh		

Lampiran 2 Pelaksanaan Pelayanan pada Unit Pelayanan Publik

 <p>Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA</p> <p>BALAI PENGEMBANGAN PRODUK DAN STANDARDISASI INDUSTRI PEKANBARU</p>	NO. PROSEDUR KERJA	: PK.TU-PJT.02
	TGL. PEMBUATAN	: 26-04-2018
	TGL. REVISI	: -
	TGL. EFEKTIF	: 17-10-2018
	DISAHKAN OLEH	:  Kepala Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri Pekanbaru Fathullah, S.T. M. Sc 19861101 200911 1 001
	NAMA PROSEDUR KERJA	: PELAKSANAAN PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:	
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 2. Peraturan Menteri Perindustrian RI No. 26/M-IND/PER/7/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri Pekanbaru 3. Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1. Memahami UU RI No. 25 Tahun 2009 2. Memiliki kemampuan pengolahan data	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:	
1. PK Penanganan Contoh Uji 2. IK Pengisian BPCU dan Surat Penyerta Perintah Kerja	1. Formulir (BPCU, Surat Penyerta Perintah Kerja, Label Contoh, Kuitansi) 2. Komputer/printer 3. Contoh uji	
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:	
Apabila pelaksanaan pelayanan pada unit pelayanan publik tidak dilaksanakan maka kegiatan di BPSI Pekanbaru dapat terganggu	Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

PK.TU-PJT.02
Revisi 0

PELAKSANAAN PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK

NO	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelanggan	Pengelola Pelayanan Publik	Bendahara UPT	Analisis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan permohonan pengujian contoh uji kepada Pengelola Pelayanan Publik					Surat Permintaan	5 Menit	Surat Permintaan	
2	Menerima permintaan contoh uji, membuat Bukti Penerimaan Contoh Uji (BPCU) atau Bukti Penerimaan Contoh Uji Internal (BPCUI), label contoh menyampikan kepada Analis surat penyerta perintah kerja dan contoh uji, serta meminta bendahara untuk menerbitkan e-billing					Surat Permintaan	35 Menit	Bukti Penerimaan Contoh Uji (BPCU) atau Bukti Penerimaan Contoh Uji Internal (BPCUI),	
3	Bendahara UPT (Penerima) menerbitkan e-billing dan memberikan kepada pelanggan untuk melakukan pembayaran sebelum jatuh tempo					BPCU atau BPCUI	5 menit	e-billing	
4	Menerima BPCU atau BPCUI dari Pengelola Pelayanan Publik dan melakukan pembayaran lunas sesuai dengan e-billing					BPCU atau BPCUI dan e-billing	5 Menit	BPCU atau BPCUI dan e-billing	
5	Menerima pembayaran biaya Jasa Pelayanan dan menyerahkan kuitansi serta Laporan Hasil Pengujian kepada Pelanggan					Kuitansi	5 Menit	Kuitansi	
6	Menerima bukti pembayaran Jasa Pelayanan					Kuitansi	5 Menit	Kuitansi	
7	Menerima surat penyerta perintah kerja dan contoh uji, melaksanakan Jasa Pelayanan Teknis dan menyerahkan hasil analisa kepada Pengelola Layanan Publik					Surat penyerta perintah kerja dan contoh uji	300 Menit	Hasil Analisa	Lama Jasa Pelayanan Teknis berdasarkan komoditi/parameter permintaan Pelanggan
8	Menerima hasil analisa, membuat Laporan Hasil Pengujian kemudian menyerahkannya kepada Bendahara Penerima					Hasil Analisa	15 Menit	Laporan Hasil Pengujian	
9	Menerima biaya Jasa Pelayanan, melakukan verifikasi ulang pelayanan, dan menyerahkan kuitansi serta Laporan Hasil Pengujian kepada Pelanggan					Laporan Hasil Pengujian dan Kuitansi	5 Menit	Laporan Hasil Pengujian dan Kuitansi	
10	Menerima Laporan Hasil Pengujian dan kuitansi biaya Jasa Pelayanan					Laporan Hasil Pengujian dan Kuitansi	1 Menit	Laporan Hasil Pengujian dan Kuitansi	