

Nomor : 69/BPPI/BPPSI-Pekanbaru/II/2019
Lampiran : 1 (satu) lembar
Hal : Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik
BPPSI Pekanbaru Tahun 2018

Pekanbaru, 08 Februari 2019

Yth.
Kepala Biro Hubungan Masyarakat
Kementerian Perindustrian
di
Jakarta

Menindaklanjuti Memo Dinas Kepala Biro Hubungan Masyarakat Nomor: 202/SJ-IND.5/II/2019 perihal Permintaan Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik, maka dengan ini kami sampaikan Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik BPPSI Pekanbaru Tahun 2018 sebagai berikut:

1. Kebijakan pelayanan publik;
2. Pelaksanaan pelayanan informasi publik;
3. Rincian pelayanan informasi publik;
4. Rincian penyelesaian sengketa informasi publik;
5. Kendala eksternal dan internal dalam pelaksanaan layanan informasi publik;
6. Rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi.

Adapun softcopy laporan tahunan tersebut telah kami sampaikan melalui e-pesan **Petugas Desk Informasi Puskom** dengan subjek surat "**Laporan PPID BPPSI Pekanbaru**".

Demikian penyampaian kami, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala BPPSI Pekanbaru,

Fathullah


Tembusan :

1. Sekretaris BPPI;
2. Pertinggal.

LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK



**BALAI PENGEMBANGAN PRODUK
DAN STANDARDISASI INDUSTRI
PEKANBARU**

TAHUN 2018

Laporan Layanan Informasi Publik di Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri (BPPSI) Pekanbaru Tahun 2018

A. Kebijakan Pelayanan Informasi Publik

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 industry termasuk IKM, instansi pemerintah yang terkait, lembaga pendidikan maupun masyarakat sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh BPPSI Pekanbaru.

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. Pengujian, kalibrasi, dan inspeksi bahan baku, bahan penolong, proses, dan produk;
4. Konsultasi;
5. Kerja sama/jejaring industri.

Namun saat ini BPPSI Pekanbaru masih belum bisa untuk memberikan pelayanan tersebut secara optimal. Hal ini dikarenakan BPPSI Pekanbaru baru berdiri sekitar 1 (satu) tahun dan 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.

Disamping 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.

Dalam mengemban amanat Undang-undang 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 BPPSI Pekanbaru menunjuk Kepala Subbagian Tata Usaha sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Hal ini sesuai dengan salah satu tugas dari Seksi Tata Usaha yaitu melaksanakan kegiatan pelayanan informasi dan dokumentasi.

B. Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

Sebagai wujud perhatian BPPSI Pekanbaru dalam rangka ikut serta membangun Provinsi Riau melalui layanan informasi yang dapat diberikan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (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, 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, disamping itu dapat memberikan saran guna mendorong dan memperkuat pelayanan BPPSI Pekanbaru sebagai pelayan publik.

B.1. Prosedur Kerja Pelaksanaan Pelayanan Publik

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

B.1.1. Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik

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

B.1.2. Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik

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

B.2. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

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

- a. Layanan langsung di Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berada di Gedung BPPSI Pekanbaru yang terletak di Jl. Hangtuah No. 124 Pekanbaru. Untuk layanan langsung ini baru selesai di renovasi dan akan selesai dalam waktu dekat;
- b. Website BPPSI Pekanbaru (<http://bppsipekanbaru.kemenperin.go.id>);
- c. Media Sosial seperti Facebook (<https://www.facebook.com/bppsi.pekanbaru.96>), Instagram (@bppsi_pekanbaru), dan Twitter (@bppsi_pekanbaru); dan
- d. Melalui Telepon (0761-8406902) dan Fax (0761-8406902);



Gambar Ruang Pelayanan Publik BPPSI Pekanbaru

B.3. Sumber Daya Manusia Pelayanan Informasi Publik

Sesuai dengan fungsinya, Seksi Subbagian Tata Usaha berperan sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Setiap permintaan informasi dari masyarakat, Seksi Subbagian Tata Usaha berperan untuk melayani setiap permintaan. Di ruang pelayanan rencananya akan ada satu orang petugas tetap yang menerima pemohon yang datang untuk mendapatkan informasi. Apabila diperlukan, maka Kepala Subbagian Tata Usaha atau staf Tata Usaha yang lain akan datang ke ruang pelayanan untuk melayani pemohon.

B.4. Anggaran Pelayanan Informasi

Biaya yang dianggarkan untuk Pelayanan Informasi Publik pada TA 2018 yaitu

- a. Biaya belanja bahan sebesar Rp. 15.660.000,-
- b. Biaya honor output kegiatan sebesar Rp. 20.000.000,-

C. Rincian Pelayanan Informasi Publik

Selama tahun 2018, 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 dan permintaan informasi terkait penerimaan CPNS

C.1. Jumlah Permohonan Informasi Publik

Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik yang Datang Langsung Tahun 2018

Bulan	Jumlah Pemohon	Permohonan Informasi			Keterangan
		Dikabulkan Seluruhnya	Dikabulkan Sebagian	Ditolak	
Januari	3	3	0	0	-
Februari	3	3	0	0	-
Maret	0	0	0	0	-
April	0	0	0	0	-
Mei	1	1	0	0	-
Juni	0	0	0	0	-
Juli	2	2	0	0	-

Bulan	Jumlah Pemohon	Permohonan Informasi			Keterangan
		Dikabulkan Seluruhnya	Dikabulkan Sebagian	Ditolak	
Agustus	0	0	0	0	-
September	2	2	0	0	-
Oktober	7	7	0	0	-
November	8	8	0	0	-
Desember	13	13	0	0	-
Jumlah	39	39	0	0	

C.2. Waktu yang diperlukan dalam memenuhi permohonan Informasi Publik

Jenis permohonan informasi yang diperlukan pemohon pada umumnya terkait pengujian. Apabila pemohon dalam pengujian ini tidak membutuhkan sertifikat maka BPPSI Pekanbaru dapat melakukan pengujian langsung dan permohonan informasi dapat diberikan paling lama 3 (tiga) hari. Apabila pemohon membutuhkan sertifikat terkait pengujiannya maka waktu yang dibutuhkan selama 14 hari karena kita meminta bantuan Baristand terdekat yang telah terakreditasi untuk melakukan pengujian. Selain itu informasi publik lainnya adalah permohonan magang dan informasi tentang CPNS. Khusus siswa magang karena harus konsultasi dengan pimpinan dan seksi terkait, data diberikan paling lama tiga hari. Untuk informasi tentang proses dan seleksi CPNS biasanya kita berikan pada hari yang sama.

D. Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Pada tahun 2018, tidak pernah terjadi sengketa informasi publik di BPPSI Pekanbaru.

E. Kendala Eksternal dan Internal dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

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


1. Terbatasnya kemampuan SDM dalam mengelola website dan menampilkan informasi-informasi terkait kegiatan dan layanan BPPSI Pekanbaru di media cetak, media elektronik, media sosial dan media lainnya.
2. Layanan pengujian, kalibrasi dan sertifikasi SNI belum terakreditasi sehingga jumlah pemohon untuk pelayanan masih sangat minim di BPPSI Pekanbaru.

3. Proses renovasi ruang pelayanan publik secara langsung masih belum selesai sepenuhnya.

F. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi.

Upaya yang dilakukan BPPSI Pekanbaru dalam rangka meningkatkan pelayanan informasi publik yaitu memperbaharui data dan informasi yang ada di website dan akun 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 dilakukan di BPPSI Pekanbaru. Saat ini di BPPSI Pekanbaru juga telah ditunjuk 1 (satu) orang pegawai fungsional yang secara kemampuan dan pengalaman sangat sesuai untuk mengelola layanan informasi publik secara online. Proses akreditasi untuk pengujian, kalibrasi dan sertifikasi SNI terus diupayakan untuk dipercepat agar dapat meningkatkan jumlah pemohon layanan publik di BPPSI Pekanbaru.

**BALAI PENGEMBANGAN PRODUK DAN
STANDARDISASI INDUSTRI PEKANBARU**


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 Standarisasi Industri Pekanbaru
NAMA PROSEDUR KERJA	: PELAKSANAAN PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK
KUALIFIKASI PELAKSANA:	1. Memahami UU RI No. 25 Tahun 2009 2. Memiliki kemampuan pengolahan data
DASAR HUKUM:	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 Standarisasi Industri Pekanbaru 3. Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN: 1. Formulir (BPCU, Surat Penyerta Perintah Kerja, Label Contoh, Kuitansi) 2. Komputer/printer 3. Contoh uji
PERINGATAN:	PENCAIATAN DAN PENDATAAN: Apabila pelaksanaan pelayanan pada unit pelayanan publik tidak dilaksanakan maka kegiatan di BPPSI Pekanbaru dapat terganggu Disimpan sebagai data elektronik dan manual

PELAKSANAAN PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK

NO	Aktivitas	Pelaksana				Ketersediaan	Waktu	Output	Keterangan
		Pelanggan	Pengelola Pelayanan Publik	Bendahara UPT	Analisis				
1	Mengajukan permohonan pengujian contoh uji kepada Pengelola Pelayanan Publik	[]	[]	[]	[]		Surat Permintaan	Surat Permintaan	
2	Menerima permintaan contoh uji, membuat Bukti Penerimaan Contoh Uji (BPCU) atau Bukti Penerimaan Contoh Uji Internal (BPCUI), label contoh menyampaikan kepada Analis surat pemberita perintah kerja dan contoh uji, serta meminta bendahara untuk memberikan e-billing	[]	[]	[]	[]		Surat Permintaan	Bukti Penerimaan Contoh Uji (BPCU) atau Bukti Penerimaan Contoh Uji Internal (BPCUI),	
3	Bendahara UPT (Penerima) memberikan e-billing dan memberikan kepada pelanggan untuk melakukan pembayaran sebelum jatuh tempo	[]	[]	[]	[]		BPCU atau BPCUI	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	BPCU atau BPCUI dan e-billing	
5	Menerima pembayaran biaya Jasa Pelayanan dan menyerahkan kutansi serta Laporan Hasil Pengujian kepada Pelanggan	[]	[]	[]	[]		Kutansi	Kutansi	
6	Menerima bukti pembayaran Jasa Pelayanan	[]	[]	[]	[]		Kutansi	Kutansi	
7	Menerima surat pemberita perintah kerja dan contoh uji, melaksanakan Jasa Pelayanan Teknis dan menyerahkan hasil analisa kepada Pengelola Pelayanan Publik	[]	[]	[]	[]		Surat pemberita 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 kutansi serta Laporan Hasil Pengujian kepada Pelanggan	[]	[]	[]	[]		Laporan Hasil Pengujian dan kutansi	5 Menit Laporan Hasil Pengujian dan kutansi	
10	Menerima Laporan Hasil Pengujian dan kutansi biaya Jasa Pelayanan	[]	[]	[]	[]		Laporan Hasil Pengujian dan kutansi	1 Menit Laporan Hasil Pengujian dan kutansi	



**BALAI PENGEMBANGAN PRODUK DAN
STANDARISASI INDUSTRI PEKANBARU**

<p>DASAR HUKUM:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>NO. PROSEDUR KERJA : PK.TU-PJT.01</p> <p>TGL. PEMBUATAN : 26-04-2018</p> <p>TGL. REVISI : -</p> <p>TGL. EFEKTIF : 17-10-2018</p>
<p>KETERKAITAN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PK Penanganan Surat Masuk 	<p>DISAHKAN OLEH :</p> <p style="text-align: center;">  Kepala Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri Pekanbaru Fathullah, S.I., M. Sc 19861101 200911 1 001 </p>
<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permintaan 2. Maklumat pelayanan 3. Work order 4. Komputer/printer 	<p>NAMA PROSEDUR KERJA : KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK</p> <p>KUALIFIKASI PELAKSANA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 2. Memahami Permenperin No. 34 Tahun 2010 3. Memiliki kemampuan pengolahan data
<p>PERINGATAN:</p> <p>Apabila kode etik pelayanan publik dan penyelenggara pelayanan publik tidak dilaksanakan maka kegiatan di BPPSI Pekanbaru dapat terganggu</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</p> <p>Disimpan sebagai data elektronik dan manual</p>

KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

No.	Aktivitas	Pelaksana			Kelengkapan	Mutu Baku		Output	Keterangan
		Pelanggan	Pengelola Pelayanan Publik	Kepala Balai		Waktu	Dokumen		
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	-	Dokumen		
5	Pengelola Pelayanan Publik melanggar ketentuan Kode Etik Pelayanan Publik dapat diberi sanksi				Maklumat Pelayanan/ Kode Etik	-	Dokumen		
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	-	Dokumen		
7	Pemberian <i>punishment</i> kepada Penyelenggara Pelayanan Publik dilakukan sesuai dengan sanksi moral pada Kode Etik Pelayanan Publik yang tercantum dalam Permenperin No. 34 Tahun 2010				Maklumat Pelayanan/ Kode Etik	-	Dokumen		
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	-	Dokumen		