



Kementerian  
Perindustrian  
REPUBLIK INDONESIA



# LAPORAN KEGIATAN PELAYANAN PUBLIK

2024

BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI  
SAMARINDA

KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN

# LAPORAN KEGIATAN PELAYANAN PUBLIK 2024

BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI  
SAMARINDA  
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Kegiatan Pelayanan Publik terhadap layanan BSPJI Samarinda ini dengan baik dan tepat waktu.

Dalam era reformasi birokrasi dan keterbukaan informasi publik dewasa ini untuk membangun kepercayaan atas kegiatan yang dilakukan penyelenggara pelayanan dalam rangka pemenuhan tuntutan masyarakat dan dunia usaha maka Unit Pelayanan Publik BSPJI Samarinda perlu secara terus menerus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Laporan ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab kami untuk menggambarkan kegiatan layanan publik yang diberikan oleh BSPJI Samarinda. Laporan Kegiatan Pelayanan Publik 2024 ini dibuat dengan tujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan pelayanan publik, termasuk pelanggan yang telah memberikan waktu dan pendapatnya, serta tim pelaksana yang bekerja dengan dedikasi tinggi dalam melakukan pelayanan. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kami sangat terbuka terhadap saran dan masukan untuk penyempurnaan di masa yang akan datang. Harapan kami, hasil dari laporan kegiatan ini dapat menjadi acuan bagi peningkatan pelayanan publik yang lebih baik serta memperkuat komitmen kami dalam memberikan pelayanan yang prima.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan.

Samarinda,        Desember 2024

Mengetahui,  
Kepala Balai Standardisasi dan  
Pelayanan Jasa Industri Samarinda,

Ketua Tim  
Pengembangan Jasa Industri,

Risetio Canggih Dwiputra

Imam Mashuri

## DAFTAR ISI

|                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| KATA PENGANTAR .....                  | vii  |
| DAFTAR ISI .....                      | viii |
| DAFTAR TABEL .....                    | ix   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                 | x    |
| BAB I PENDAHULUAN .....               | 2    |
| 1.1 Latar Belakang .....              | 2    |
| 1.2 Maksud dan Tujuan Kegiatan .....  | 3    |
| 1.3 Ruang Lingkup .....               | 3    |
| BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN .....     | 4    |
| 2.1 Pelaksanaan Kegiatan .....        | 4    |
| a) Pengujian .....                    | 4    |
| b) Kalibrasi .....                    | 4    |
| c) Sertifikasi .....                  | 5    |
| d) Pelatihan/ Pendampingan .....      | 6    |
| e) Konsultasi .....                   | 6    |
| f) Verifikasi .....                   | 7    |
| 2.2 Pagu dan Realisasi Anggaran ..... | 8    |
| 2.3 Capaian Output .....              | 8    |
| 2.4 Evaluasi .....                    | 8    |
| 2.5 Capaian Pnbp .....                | 12   |
| 2.6 Keluhan Pelanggan .....           | 13   |
| BAB III KESIMPULAN DAN SARAN .....    | 14   |
| 3.1 KESIMPULAN .....                  | 14   |
| 3.2 SARAN .....                       | 14   |
| LAMPIRAN .....                        | 15   |

## DAFTAR TABEL

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Rekapitulasi contoh uji tahun 2024.....                          | 4  |
| Tabel 2. Rekapitulasi artefak tahun 2024 .....                            | 5  |
| Tabel 3. Rekapitulasi layanan sertifikasi tahun 2024 .....                | 5  |
| Tabel 4 Rekapitulasi layanan pelatihan/ pendampingan tahun 2024 .....     | 6  |
| Tabel 5 Rekapitulasi layanan konsultasi tahun 2024.....                   | 6  |
| Tabel 6 Rekapitulasi layanan Verifikasi TKDN dan TKDN IK tahun 2024 ..... | 7  |
| Tabel 7. Hasil Penilaian Self Asessmen PEKPPP TA. 2024 .....              | 8  |
| Tabel 8. Pendapatan PNBP Tahun 2024 (Rp) .....                            | 12 |

## DAFTAR LAMPIRAN

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setia 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.

Balai standardisasi dan pelayanan jasa industri samarinda, sesuai dengan Peraturan Menteri Perindustrian nomor 1 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri, memiliki tugas melaksanakan standardisasi industri, optimalisasi pemanfaatan teknologi industri, industri hijau, dan pelayanan jasa industri berlandaskan potensi sumber daya daerah. Adapun fungsi BSPJI Samarinda, yaitu :

- a. Pelaksanaan penerapan dan pengawasan standardisasi industri;
- b. Pelaksanaan optimalisasi pemanfaatan teknologi industri;
- c. Pendampingan dan konsultasi di bidang standardisasi, optimalisasi pemanfaatan teknologi industri, industri hijau dan jasa industri;
- d. Pelaksanaan pengujian, kalibrasi, inspeksi teknis dan verifikasi di bidang industri;
- e. Pelaksanaan sertifikasi sistem manajemen, produk, teknologi, dan industri hijau;
- f. Pelaksanaan fasilitasi kemitraan layanan jasa industri;
- g. Pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi;
- h. Pelaksanaan urusan perencanaan program, anggaran, kepegawaian, keuangan, organisasi, tata laksana, administrasi kerjasama, hubungan masyarakat, pengelolaan barang milik negara, persuratan, perpustakaan, kearsipan, dan rumah tangga; dan
- i. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan.

BSPJI Samarinda dalam melakukan pelayanan diupayakan secara maksimal dan mendorong pada stakeholder melakukan kontrol sebagai evaluasi kinerja pelayanan yang didapatkan.

Berdasarkan PermenpanRB nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka BSPJI Samarinda melakukan penilaian mandiri menggunakan instrumen penilaian sesuai dengan Pedoman MenpanRB nomor 1 Tahun 2022 tentang instrumen dan mekanisme pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan penyusunan laporan pelayanan publik adalah untuk mengetahui kemampuan BSPJI Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sebagai evaluasi untuk perbaikan berkesinambungan.

## 1.3 Ruang Lingkup

Kegiatan yang dilakukan meliputi perencanaan kegiatan, pelaksanaan dan evaluasi melalui penilaian mandiri berdasarkan instrumen yang telah ditetapkan pada Pedoman Menpan RB nomor 1 Tahun 2022.

## BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

### 2.1 Pelaksanaan Kegiatan

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat industri tahun 2024 adalah layanan jasa Pengujian, Kalibrasi, Sertifikasi, Pelatihan, Konsultansi dan Verifikasi.

#### a) Pengujian

Layanan pengujian merupakan layanan jasa kepada masyarakat industri dalam hal pengujian atau analisis kandungan pada contoh uji lingkungan seperti air dan air limbah, udara ambien, emisi, tanah, serta produk seperti air minum dalam kemasan, pupuk, garam, minyak goreng sawit, CPO, dan lain sebagainya. Adapun rekapitulasi jumlah contoh uji selama tahun 2024 tertera pada tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi contoh uji tahun 2024

| Bulan        | Jumlah Contoh Uji | Jumlah Pelanggan |
|--------------|-------------------|------------------|
| Januari      | 175               | 36               |
| Februari     | 336               | 46               |
| Maret        | 321               | 38               |
| April        | 225               | 32               |
| Mei          | 621               | 59               |
| Juni         | 371               | 52               |
| Juli         | 215               | 47               |
| Agustus      | 374               | 50               |
| September    | 319               | 44               |
| Oktober      | 631               | 78               |
| November     | 487               | 65               |
| Desember     | 569               | 66               |
| <b>Total</b> | <b>4644</b>       |                  |

Berdasarkan tabel 1. Jumlah Contoh Uji pada layanan jasa pengujian tahun 2024 adalah sebanyak 4644.

#### b) Kalibrasi

Layanan kalibrasi merupakan layanan jasa kepada masyarakat industri dalam hal melaksanakan kalibrasi peralatan baik untuk produksi maupun untuk keperluan laboratorium. Tahun 2024 ruang lingkup layanan kalibrasi adalah suhu enclosure untuk alat berupa oven, inkubator dan waterbath.

Tabel 2. Rekapitulasi artefak tahun 2024

| Bulan        | Jumlah Artefak | Jumlah Pelanggan |
|--------------|----------------|------------------|
| Januari      | -              | -                |
| Februari     | -              | -                |
| Maret        | -              | -                |
| April        | -              | -                |
| Mei          | -              | -                |
| Juni         | -              | -                |
| Juli         | 6              | 1                |
| Agustus      | -              | -                |
| September    | 6              | 1                |
| Oktober      | 10             | 1                |
| November     | 1              | 1                |
| Desember     | 2              | 2                |
| <b>Total</b> | 25             |                  |

Layanan kalibrasi baru memperoleh akreditasi di tahun 2023 dengan ruang lingkup yang masih terbatas dan masih dalam proses pengembangan layanan di tahun 2024, sehingga jumlah jumlah order sebanyak 25 artefak selama tahun 2024.

### c) Sertifikasi

Jasa pelayanan Sertifikasi merupakan layanan jasa pemberian Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI (SPPT SNI) kepada perusahaan dengan ruang lingkup Air Mineral, Pupuk NPK Padat dan Garam Konsumsi Beryodium. Selain itu layanan sertifikasi juga sebagai Lembaga Pemeriksa Halal dengan ruang lingkup makanan minuman, dll

Tabel 3. Rekapitulasi layanan sertifikasi tahun 2024

| Bulan     | Jumlah Order Sertifikasi/Surveilan | Jumlah Pelanggan |
|-----------|------------------------------------|------------------|
| Januari   | 1                                  | 1                |
| Februari  | 1                                  | 1                |
| Maret     | 1                                  | 1                |
| April     | 4                                  | 4                |
| Mei       | 1                                  | 1                |
| Juni      | 1                                  | 1                |
| Juli      | -                                  | -                |
| Agustus   | 1                                  | 1                |
| September | 1                                  | 1                |
| Oktober   | 10                                 | 10               |
| November  | 2                                  | 2                |

| Bulan        | Jumlah Order<br>Sertifikasi/Surveilan | Jumlah Pelanggan |
|--------------|---------------------------------------|------------------|
| Desember     | 2                                     | 2                |
| <b>Total</b> | 25                                    |                  |

#### d) Pelatihan/ Pendampingan

Jasa pelatihan/ pendampingan merupakan layanan jasa pemenuhan kompetensi bagi SDM industri. Kegiatan pelatihan tahun 204 tertera pada tabel 4.

Tabel 4 Rekapitulasi layanan pelatihan/ pendampingan tahun 2024

| Bulan        | Jumlah Order (Orang) | Jumlah Pelanggan |
|--------------|----------------------|------------------|
| Januari      | -                    | -                |
| Februari     | 9                    | 9                |
| Maret        | -                    | -                |
| April        | -                    | -                |
| Mei          | -                    | -                |
| Juni         | 15                   | 2                |
| Juli         | -                    | -                |
| Agustus      | -                    | -                |
| September    | 18                   | 4                |
| Oktober      | -                    | -                |
| November     | 12                   | 1                |
| Desember     | 27                   | 2                |
| <b>Total</b> | 39                   |                  |

#### e) Konsultasi

Jasa konsultasi merupakan layanan jasa konsultan yang diberikan kepada pengguna jasa dalam pembentukan lembaga maupun pencapaian pemenuhan persyaratan tertentu, seperti konsultasi penerapan SNI ISO 17025:2017, konsultasi penerapan SNI ISO 9001:2015 dan konsultasi hak kekayaan intelektual bagi industri kecil. Kegiatan konsultasi juga termasuk keterlibatan narasumber atau tenaga ahli dalam kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pihak tertentu.

Tabel 5 Rekapitulasi layanan konsultasi tahun 2024

| Bulan    | Jumlah Order (Kegiatan) | Jumlah Pelanggan |
|----------|-------------------------|------------------|
| Januari  | -                       | -                |
| Februari | -                       | -                |
| Maret    | 145                     | 2                |
| April    | 3                       | 3                |
| Mei      | 4                       | 4                |
| Juni     | 42                      | 2                |

| Bulan        | Jumlah Order (Kegiatan) | Jumlah Pelanggan |
|--------------|-------------------------|------------------|
| Juli         | 3                       | 2                |
| Agustus      | 51                      | 5                |
| September    | 39                      | 1                |
| Oktober      | 3                       | 3                |
| November     | 1                       | 1                |
| Desember     | 104                     | 6                |
| <b>Total</b> | <b>395</b>              |                  |

f) Verifikasi

Jasa Verifikasi merupakan layanan yang diberikan kepada pengguna jasa dalam melakukan verifikasi TKDN maupun TKDN Industri Kecil. Berikut rekapitulasi hasil pelayanan verifikasi TKDN dan TKDN IK pada tahun 2024 :

Tabel 6 Rekapitulasi layanan Verifikasi TKDN dan TKDN IK tahun 2024

| Bulan        | Jumlah Order (Kegiatan) | Jumlah Pelanggan |
|--------------|-------------------------|------------------|
| Januari      | -                       | -                |
| Februari     | -                       | -                |
| Maret        | -                       | -                |
| April        | -                       | -                |
| Mei          | -                       | -                |
| Juni         | -                       | -                |
| Juli         | -                       | -                |
| Agustus      | -                       | -                |
| September    | -                       | -                |
| Oktober      | -                       | -                |
| November     | -                       | -                |
| Desember     | 60                      | 1                |
| <b>Total</b> | <b>60</b>               |                  |

## 2.2 Pagu dan Realisasi Anggaran

Kegiatan pengelolaan layanan dan informasi publik menggunakan anggaran PNPB dengan pagu anggaran sebesar Rp 136.205.000, realisasi hingga 31 Desember 2024 mencapai 85,6% atau sebesar Rp 116.541.668,- dengan rincian sebagai berikut :

- Belanja Barang = Rp.23.495.375,-
- Belanja Jasa = Rp.33.999.900,-
- Belanja Perjalanan = Rp.52.406.893,-
- Belanja Barang Persediaan Barang Konsumsi – BLU = Rp.2.500.000,-
- Belanja Peralatan dan Mesin Ekstrakomptabel BLU = Rp.4.139.500,-

## 2.3 Capaian Output

Capaian output kegiatan Pengelolaan layanan dan informasi publik adalah sebanyak 1 layanan yaitu layanan publik.

## 2.4 Evaluasi

Evaluasi pelaksanaan kegiatan pengelolaan layanan dan informasi publik dilakukan menggunakan instrumen berdasarkan Pedoman MenpanRB nomor 1 tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantuan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP). Pada tahun 2024 BSPJI Samarinda melakukan self assesmen mandiri dengan nilai 4,76 kategori A "Pelayanan Prima".

Tabel 7. Hasil Penilaian Self Asessmen PEKPPP TA. 2024

| Kode                          | Pertanyaan                                                                                         | Skor | Uraian penilaian                                                                                                           | Data Dukung                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I. KEBIJAKAN PELAYANAN</b> |                                                                                                    |      |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                               |
| 1.a.Ak                        | Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. | 5    | Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen, melibatkan masyarakat dalam penyusunan SP, dilakukan penetapan dan dilakukan monev. | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Qa3YiCoTJKeowW0k1sCv94RdypATgJ3p?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1Qa3YiCoTJKeowW0k1sCv94RdypATgJ3p?usp=drive_link</a> |
| 2.a.P                         | Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.                              | 5    | Penyusunan SP telah melibatkan lebih dari 4 unsur masyarakat.                                                              | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Gw7g4i1WBd4Ccyywkum8mtloXKpXppxa?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1Gw7g4i1WBd4Ccyywkum8mtloXKpXppxa?usp=drive_link</a> |

| Kode                           | Pertanyaan                                                                                          | Skor | Uraian penilaian                                                                                                                                                                  | Data Dukung                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.a.T                          | Jumlah media publikasi untuk komponen <i>service delivery</i> .                                     | 5    | Tersedia publikasi SP seluruh komponen <i>service delivery</i> pada 3 media publikasi dan pada SIPP Nasional.                                                                     | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1MSPCujollzP-VHl4bsRdon0fVRT3YXnT?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1MSPCujollzP-VHl4bsRdon0fVRT3YXnT?usp=drive_link</a>   |
| 4.a.K                          | Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.                         | 5    | Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap sebagian jenis layanan.                                                                                       | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1B6TY-SL6usqlqZL3WzRvFcY9V_6EPcGF?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1B6TY-SL6usqlqZL3WzRvFcY9V_6EPcGF?usp=drive_link</a>   |
| 5.a.K                          | Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi).                       | 5    | Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan dan isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, dan dipublikasikan pada media non elektronik dan elektronik. | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1amYWvXc1iVYhsGe-0REdZJ9hIYhV9pm5?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1amYWvXc1iVYhsGe-0REdZJ9hIYhV9pm5?usp=drive_link</a>   |
| 6.a.B                          | SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 tahun 2017.                    | 4    | Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik dan elektronik serta dilakukan tindak lanjut hasil SKM.                | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Rdb4QxQx9vJh_Gtcn_Lf1mBpRKQUdBU?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1Rdb4QxQx9vJh_Gtcn_Lf1mBpRKQUdBU?usp=drive_link</a>     |
| 7.a.T                          | Jumlah media publikasi hasil SKM.                                                                   | 4    | SKM dipublikasikan pada 4 (empat) media publikasi.                                                                                                                                | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1HqOPrNeUb4j0FF4hF234AR-NwSW2aZ-k?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1HqOPrNeUb4j0FF4hF234AR-NwSW2aZ-k?usp=drive_link</a>   |
| 8.a.Ak                         | Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti.                      | 4    | Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan lebih dari 80%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya.                                                                                    | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Wx_TOYn1ueD-mFnCI_j4MdqdEOwyolEN?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1Wx_TOYn1ueD-mFnCI_j4MdqdEOwyolEN?usp=drive_link</a>   |
| 9.a.Ak                         | Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan dalam pengisian SKM.                      | 5    | Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.                                                                                         | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1wNZ600RuS15fehnoS0ryxgRsKb1LJKM?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1wNZ600RuS15fehnoS0ryxgRsKb1LJKM?usp=drive_link</a>     |
| <b>II. PROFESIONALISME SDM</b> |                                                                                                     |      |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                 |
| 10.b.As                        | Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.                                          | 5    | Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 4 atau lebih unsur lainnya.                                                                                                            | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1uo8zQcOysGdFFbzA9hhwkHfz8pnw4500?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1uo8zQcOysGdFFbzA9hhwkHfz8pnw4500?usp=drive_link</a>   |
| 11.b.K                         | Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.    | 5    | Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 4 (empat) unsur lainnya.                                                        | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1BdWiTscfFM-yQDoTSb6l6pg3xu4o-Usc?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1BdWiTscfFM-yQDoTSb6l6pg3xu4o-Usc?usp=drive_link</a>   |
| 12.b.Ak                        | Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan. | 5    | Tersedia lebih dari 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja.                                                                                                                 | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1ChFi3y2AhEYKq7dz0a_0kGepgGeOinBa?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1ChFi3y2AhEYKq7dz0a_0kGepgGeOinBa?usp=drive_link</a>   |
| 13.b.K                         | Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.                              | 4    | Ada pemberian penghargaan berdasarkan 3-4 unsur termasuk kinerja.                                                                                                                 | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1bR99efhRI9qraWNya72TvLEhumCn aaF1?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1bR99efhRI9qraWNya72TvLEhumCn aaF1?usp=drive_link</a> |

| Kode                                         | Pertanyaan                                                                  | Skor | Uraian penilaian                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Data Dukung                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14.b.K                                       | Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan.                        | 5    | Pelaksana pelayanan menerapkan 5 (lima) unsur budaya pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                  | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1WUYoaOdj3x4K_DlfhhivnJouxNU3zl1I?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1WUYoaOdj3x4K_DlfhhivnJouxNU3zl1I?usp=drive_link</a> |
| 15.c.K                                       | Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai.             | 5    | Tersedia tempat parkir dan memiliki 5 atau lebih fasilitas parkir.                                                                                                                                                                                                                                               | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1pTvrqb2XHQ_R-s6bnyx0X0vIvV_jbPRV?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1pTvrqb2XHQ_R-s6bnyx0X0vIvV_jbPRV?usp=drive_link</a> |
| 16.c.As                                      | Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap                  | 5    | Tersedia fasilitas wajib dan 4 atau lebih fasilitas pelengkap.                                                                                                                                                                                                                                                   | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1CXoWEkg6f_I97jeLQRtgR5-PEvVAoRVk?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1CXoWEkg6f_I97jeLQRtgR5-PEvVAoRVk?usp=drive_link</a> |
| 17.c.As                                      | Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai                    | 5    | Toilet pengguna layanan dengan lebih dari 4 kondisi.                                                                                                                                                                                                                                                             | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1CaMGmnc5xy0r0s68md85q2BW6TLLdzRQ?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1CaMGmnc5xy0r0s68md85q2BW6TLLdzRQ?usp=drive_link</a> |
| 18.c.K                                       | Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan             | 5    | Tersedia 13 atau lebih sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.                                                                                                                                                                                                                                   | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1vi-M6-MxOpEbeQWtUYGzyaxy9eZG6P57?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1vi-M6-MxOpEbeQWtUYGzyaxy9eZG6P57?usp=drive_link</a> |
| 19.c.As                                      | Tersedia sarana prasarana penunjang.                                        | 5    | Tersedia 5 atau lebih fasilitas penunjang.                                                                                                                                                                                                                                                                       | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1EDgE_YKb3JD3KVPg9AI4Zf_Au_6wmBgg?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1EDgE_YKb3JD3KVPg9AI4Zf_Au_6wmBgg?usp=drive_link</a> |
| 20.c.B                                       | Sarana <i>Front Office</i> (FO) Informasi di unit layanan.                  | 5    | Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 5 atau lebih fasilitas.                                                                                                                                                                                                                                              | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1c72tG7ZR1wHLMARdV9E_LEMk6y5ei9VI?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1c72tG7ZR1wHLMARdV9E_LEMk6y5ei9VI?usp=drive_link</a> |
| <b>IV. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK</b> |                                                                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                               |
| 21.d.T                                       | Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.          | 5    | Sistem informasi pelayanan publik telah online/website dan terhubung dengan sistem informasi pelayanan publik nasional serta telah menginput layanan yang ditetapkan ke dalam sistem informasi pelayanan publik nasional.                                                                                        | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/136bm1D7IEymrOAw4VU8yNlt40EzBGmRc?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/136bm1D7IEymrOAw4VU8yNlt40EzBGmRc?usp=drive_link</a> |
| 22.d.B                                       | Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan. | 5    | SIPP didukung dengan sistem informasi yang minimal memenuhi unsur data pendukung pelayanan (standar pelayanan), pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR, survey kepuasan masyarakat, pemberi kinerja pelayanan, FAQ dan/atau pengelolaan keuangan pelayanan publik bagi layanan berbayar, atau unsur pendukung lainnya. | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dfh-5pbDWY5k16rm3Fnwd6lgShDvDdcU?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1dfh-5pbDWY5k16rm3Fnwd6lgShDvDdcU?usp=drive_link</a> |

| Kode                               | Pertanyaan                                                                                            | Skor | Uraian penilaian                                                                                                                                                                        | Data Dukung                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23.d.As                            | Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi).                                               | 5    | SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi yang mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel, merupakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id) dan navigasi yang mudah dipahami. | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1vuyqL5S57iFQhnyRwlymELCYtYI9vzb?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1vuyqL5S57iFQhnyRwlymELCYtYI9vzb?usp=drive_link</a>   |
| 24.d.T                             | Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.                                                        | 5    | Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik dilakukan secara harian dan detail/sangat lengkap.                                                                                     | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1iX_gbU0qyHmgtcjBX1oqQbgFwEzA-5H4?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1iX_gbU0qyHmgtcjBX1oqQbgFwEzA-5H4?usp=drive_link</a> |
| <b>V. KONSULTASI DAN PENGADUAN</b> |                                                                                                       |      |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                               |
| 25.e.P                             | Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas                           | 5    | Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 5 atau lebih fasilitas.                                                                                                             | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1oMXVtA_bvqX13L7tzaTQZSMYULnAo551?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1oMXVtA_bvqX13L7tzaTQZSMYULnAo551?usp=drive_link</a> |
| 26.e.P                             | Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat. | 5    | Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline terpisah dari front office, dan terhubung dengan SP4N-LAPOR!                                                                     | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Llc5rO45-irb_IJSQsU5spXL-JaZ3PLB?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1Llc5rO45-irb_IJSQsU5spXL-JaZ3PLB?usp=drive_link</a> |
| 27.e.Ak                            | Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.                                           | 5    | Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dilakukan monev, ditindaklanjuti, dan dipublikasikan.                                                                        | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1giZayLoNOH4f7VM1mIrVRwt_07kK44E?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1giZayLoNOH4f7VM1mIrVRwt_07kK44E?usp=drive_link</a>   |
| 28.e.Ak                            | Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.                   | 5    | ≥ 90% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan ditindaklanjuti hingga selesai.                                                                                           | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/14TSmNAFDGHld5IRNoz8tknE3yh9TJ5pp?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/14TSmNAFDGHld5IRNoz8tknE3yh9TJ5pp?usp=drive_link</a> |
| <b>VI. INOVASI</b>                 |                                                                                                       |      |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                               |
| 29.f.B                             | Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik.                                                                  | 3    | Sudah ada inovasi lebih dari 1 tahun dan sudah diikutsertakan dalam kompetisi level apapun.                                                                                             | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y3FdZbNxUkzNgUz5DKqGdjL175pgB5an?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1y3FdZbNxUkzNgUz5DKqGdjL175pgB5an?usp=drive_link</a> |
| 30.f.B                             | Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.                                    | 5    | Sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi dalam bentuk payung hukum dan 3 kondisi lainnya.                                                                                       | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1yXw_de1YdUMjK9qcF3_r1Kvrlz-qckXc?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1yXw_de1YdUMjK9qcF3_r1Kvrlz-qckXc?usp=drive_link</a> |
| <b>VII. INFORMASI TAMBAHAN</b>     |                                                                                                       |      |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                               |
| 31.                                | Tersedia sistem antrian untuk menunjang pelayanan.                                                    | 4    | Tersedia sistem antrian dengan 4 fasilitas.                                                                                                                                             | <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1nAiBLXnmwHkJLqg8TYGoIKvVy3gBW5Rr?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1nAiBLXnmwHkJLqg8TYGoIKvVy3gBW5Rr?usp=drive_link</a> |

| No                            | Aspek                             | Indeks Aspek | Bobot Aspek | Indeks Pelayanan Publik |
|-------------------------------|-----------------------------------|--------------|-------------|-------------------------|
| 1                             | Kebijakan Pelayanan               | 4,69         | 24%         | 1,13                    |
| 2                             | Profesionalisme SDM               | 4,80         | 25%         | 1,20                    |
| 3                             | Sarana dan Prasarana              | 5,00         | 18%         | 0,90                    |
| 4                             | Sistem Informasi Pelayanan Publik | 5,00         | 11%         | 0,55                    |
| 5                             | Konsultasi dan Pengaduan          | 5,00         | 10%         | 0,50                    |
| 6                             | Inovasi                           | 4,00         | 12%         | 0,48                    |
| Nilai Indeks Pelayanan Publik |                                   |              |             | <b>4,76</b>             |
| Kategori                      |                                   |              |             | <b>A</b>                |
| Makna                         |                                   |              |             | <b>Pelayanan Prima</b>  |

## 2.5 Capaian Pnbp

Pendapatan PNBP BSPJI Samarinda tahun 2024 pada semua jenis layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Pendapatan PNBP Tahun 2024 (Rp)

| No           | Bulan     |                      |                  |                    |                   |                    |                    |                   |                   | Total                |
|--------------|-----------|----------------------|------------------|--------------------|-------------------|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|              |           | Pengujian            | Kalibrasi        | Sertifikasi        |                   |                    |                    |                   |                   |                      |
| 1.           | Januari   | 293.790.500          | 225.000          | 9.900.000          | 800.000           | 3.840.000          | -                  | -                 | 919.868           | <b>309.475.368</b>   |
| 2.           | Februari  | 222.937.000          | -                | -                  | -                 | -                  | -                  | -                 | 968.971           | <b>223.905.971</b>   |
| 3.           | Maret     | 499.411.000          | -                | 14.950.000         | -                 | 80.000.000         | -                  | -                 | 1.282.360         | <b>595.643.360</b>   |
| 4.           | April     | 226.257.250          | -                | 19.600.000         | -                 | 3.000.000          | -                  | -                 | 1.384.826         | <b>250.242.076</b>   |
| 5.           | Mei       | 399.536.000          | -                | -                  | -                 | 1.500.000          | -                  | -                 | 1.391.053         | <b>402.427.053</b>   |
| 6.           | Juni      | 573.564.000          | -                | 14.950.000         | 22.500.000        | 112.945.000        | -                  | 519.500           | 1.019.148         | <b>725.497.648</b>   |
| 7.           | Juli      | 395.823.750          | 1.300.000        | -                  | 23.500.000        | 97.097.500         | -                  | 9.058.500         | 1.059.991         | <b>527.839.741</b>   |
| 8.           | Agustus   | 333.597.000          | -                | -                  | -                 | 130.284.200        | -                  | 15.336.472        | 985.313           | <b>480.202.985</b>   |
| 9.           | September | 397.193.616          | -                | -                  | -                 | 102.000.000        | -                  | 867.500           | 975.213           | <b>504.304.329</b>   |
| 10.          | Oktober   | 352.007.150          | -                | 19.600.000         | -                 | 31.500.000         | -                  | 1.297.500         | 650.276           | <b>408.354.926</b>   |
| 11.          | November  | 708.101.884          | 1.225.000        | 8.150.000          | -                 | 50.607.100         | -                  | 46.145.000        | 618.736           | <b>816.357.720</b>   |
| 12.          | Desember  | 868.673.750          | 3.505.000        | 23.350.000         | 4.900.000         | 183.980.000        | 852.000.000        | 775.000           | 1.269.185         | <b>1.943.384.935</b> |
| <b>Total</b> |           | <b>5.270.892.900</b> | <b>6.255.000</b> | <b>110.500.000</b> | <b>51.700.000</b> | <b>796.753.800</b> | <b>852.000.000</b> | <b>73.999.472</b> | <b>12.524.940</b> | <b>7.187.636.112</b> |

Pendapatan PNBP tahun 2024 senilai Rp 7.187.636.112,- telah melebihi target tahun 2024 sebesar Rp 6.363.873.698,- dengan capaian 112,94%.

## 2.6 Keluhan Pelanggan

Pada tahun 2024 diterima 2 keluhan pelanggan dan telah dilakukan tindak lanjut dengan rincian sebagai berikut :

| No | Jenis Pengaduan        | Tanggal Pengaduan/<br>Nama Perusahaan/<br>Materi Pengaduan                                                                                                                                                                                            | Tindaklanjut                                                                                                           | Evaluasi dan Pemantauan | PIC                                  |
|----|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| 1  | Layanan Jasa Pengujian | <b>Tanggal Pengaduan :</b><br>04 Juli 2024<br><b>Nama Perusahaan :</b><br>PT. Nunukan Sawit Mas<br><b>Materi Pengaduan :</b><br>Parameter Uji di Invoice tidak sesuai dengan SPK, Biaya Pengujian emisi sumber tidak bergerak tidak sesuai dengan SPK | Parameter uji di Invoice disesuaikan dengan SPK dan harga pengujian emisi sumber tidak bergerak disesuaikan dengan SPK | Sudah Sesuai            | Bayu Prasetyo<br>(Asisten Perizinan) |
| 2  | Layanan Jasa Pengujian | <b>Tanggal Pengaduan :</b><br>08 Juli 2024<br><b>Nama Perusahaan :</b><br>PT. Pipit Mutiara Indah<br><b>Materi Pengaduan :</b><br>Perubahan parameter pada LHU                                                                                        | Melakukan perbaikan parameter pada LHU                                                                                 | Sudah Sesuai            | Rifandi                              |

## BAB III

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 3.1 KESIMPULAN

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat industri tahun 2024 adalah layanan jasa Pengujian sebanyak order 4644, Kalibrasi sebanyak 25 order, Sertifikasi sebanyak 25 order, Pelatihan 81 order, Konsultasi 395 order, Verifikasi 60 order.

Di tahun 2024, BSPJI Samarinda melaksanakan kegiatan pengelolaan layanan dan informasi publik dilakukan menggunakan instrumen berdasarkan Pedoman MenpanRB nomor 1 tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantuan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP). Pada tahun 2024 BSPJI Samarinda melakukan self assesmen mandiri dengan nilai 4,76 kategori A "Pelayanan Prima".

Pendapatan PNPB tahun 2024 senilai Rp 7.187.636.112 telah melebihi target tahun 2024 sebesar Rp 6.363.873.698,- dengan capaian 112,94%.

#### 3.2 SARAN

Penguatan pelayanan publik perlu didukung peningkatan kompetensi, sumber daya serta ruang lingkup layanan yang sesuai dengan dinamika kebutuhan pengguna jasa, sehingga BSPJI Samarinda harus melakukan peningkatan pelayanan secara terus menerus dan berkelanjutan.

## LAMPIRAN