

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**PUSAT INFORMASI DAN DOKUMENTASI STANDARDISASI
BADAN STANDARDISASI NASIONAL**

Badan Standardisasi Nasional

2013

I Pendahuluan:

A Latar Belakang

Badan Standardisasi Nasional (BSN) sebagai Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Presiden, mempunyai tugas melaksanakan tugas-tugas pemerintah di bidang standardisasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. BSN dibentuk melalui Keputusan Presiden Nomor 13 Tahun 1997, yang kemudian disempurnakan kembali melalui Keputusan Presiden Nomor 166 Tahun 2000 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen yang terakhir diubah dengan Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen.

Penyelenggaraan pengembangan dan pembinaan di bidang standardisasi dilakukan oleh BSN berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional. Dalam menjalankan tugas pokok mengembangkan dan membina kegiatan standardisasi nasional, BSN berada dalam koordinasi Kementerian Riset dan Teknologi. Seiring dengan perkembangan standardisasi dan ilmu pengetahuan dan teknologi serta terkait dengan visi BSN menjadi lembaga terpercaya dalam mengembangkan Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk meningkatkan daya saing perekonomian nasional sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, BSN perlu merumuskan strategi internal yang bisa mengakselerasi capaian visi.

PUSIDO atau Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan rumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi program dan penyusunan rencana di bidang informasi dan dokumentasi standardisasi. Untuk merealisasikan tugas pokok tersebut maka PUSIDO salah satu kegiatannya adalah melakukan pelayanan masyarakat (publik) dalam hal pemenuhan kebutuhan informasi standardisasi, khususnya SNI. Layanan tersebut umumnya dalam hal penyediaan informasi standar dapat dilakukan dengan dua bentuk dokumen seperti dokumen tercetak dan dokumen elektronik. Sedangkan dalam memberikan layanan tersebut dapat dilakukan secara *off-line* atau dengan cara *online*. Layanan secara *off-line* adalah layanan dimana pemangku kepentingan harus datang sendiri ke Perpustakaan BSN untuk mendapatkan kebutuhannya. Beberapa variasi dari layanan *off-line* juga dapat dilakukan seperti permintaan informasi yang dilakukan melalui surat (termasuk surat elektronik), telepon, faksimil dan sebagainya. Sedangkan layanan online adalah layanan dimana pemakai dalam memperoleh informasi standar tidak harus datang ke Perpustakaan BSN, namun pemakai dapat langsung berinteraksi melalui komputernya yang terhubung ke komputer server BSN melalui internet.

B Visi

Visi BSN adalah “menjadi lembaga terpercaya dalam mengembangkan Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk meningkatkan daya saing perekonomian nasional sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi”. Sedangkan Kedeputian Informasi dan Pemasarakatan Standardisasi (IPS) menurunkan visi BSN tersebut menjadi sebagai berikut: “menjadi mitra terpercaya dalam membangun budaya standar untuk meningkatkan daya saing perekonomian nasional sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi”. Selanjutnya Pusat Informasi dan Dokumentasi sebagai bagian integral dari Kedeputian IPS menurunkan lagi visi Kedeputian IPS menjadi sebagai berikut: **“Menjadi titik tumpu sumber informasi standardisasi dan penerapan SNI guna menumbuhkan budaya standar”**.

C Misi

Sejalan dengan visinya tersebut di atas, maka misi BSN adalah memberikan kontribusi nyata dalam melaksanakan kegiatan standardisasi dan penilaian kesesuaian untuk mendukung pembangunan ekonomi yaitu:

1. Mengembangkan Standar Nasional Indonesia (SNI);
2. Mengembangkan sistem penerapan standar dan penilaian kesesuaian;
3. Meningkatkan persepsi dan partisipasi masyarakat (pemangku kepentingan) dalam bidang standardisasi dan penilaian kesesuaian; dan
4. Mengembangkan kebijakan dan peraturan perundang-undangan standardisasi dan penilaian kesesuaian.

Sedangkan misi Kedeputian IPS adalah:

1. Mengembangkan, mendayagunakan dan menyebarluaskan data dan informasi standardisasi
2. Meningkatkan persepsi dan partisipasi masyarakat dalam pengembangan dan penerapan standar serta penilaian kesesuaian melalui pendidikan, pelatihan dan pemasarakatan standardisasi.

Dengan memperhatikan misi Kedeputian IPS maka misi Pusido adalah menunjang misi Kedeputian IPS yaitu **Mengembangkan, mendayagunakan serta menyebarluaskan data dan informasi standardisasi**. Dengan misi tersebut maka PUSIDO memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Meningkatnya kualitas dan kuantitas data dan informasi standardisasi untuk membangun budaya standar.
2. Meningkatnya pemanfaatan informasi standardisasi oleh pemangku kepentingan untuk mendukung kegiatan standardisasi dan penilaian kesesuaian.
3. Meningkatnya kinerja infrastruktur teknologi informasi komunikasi untuk mendukung peningkatan akses informasi standardisasi.

D Motto

“Melayani permintaan standar dengan layanan berstandar”. Janji layanan Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi adalah bertekad memberikan layanan informasi standardisasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan, berkualitas prima dan dalam waktu yang cepat.

II Standar Pelayanan

1 Dasar hukum;

- a. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia;
- d. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional;
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang (Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 5149);
- g. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2001 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, Dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen;
- h. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- i. Keputusan Ka BSN nomor 965/BSN-I/HK.35/05/2001 tentang Organisasi Badan Standardisasi Nasional;
- j. Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Badan Standardisasi Nasional;
- k. Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Rencana Strategis Badan Standardisasi Nasional Tahun 2010-2014;
- l. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2007 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Standardisasi Nasional.

2 Persyaratan;

Tidak ada persyaratan yang spesifik untuk mendapatkan layanan Pusido, tetapi persyaratan umum adalah:

- a. Pengguna yang datang ke Perpustakaan wajib mengisi buku tamu
- b. Pengguna yang ingin memanfaatkan layanan reproduksi wajib mengisi form layanan reproduksi

3 Sistem, mekanisme, dan prosedur;

Sistem layanan reproduksi dokumen SNI menggunakan sistem layanan tertutup yaitu pengguna tidak dapat mengakses langsung ke koleksi dokumen. Untuk menemukan informasi SNI yang dibutuhkan pengguna disediakan **alat akses** berupa senarai, katalog, dan alat akses elektronik yaitu **SISNI** atau Sistem Informasi SNI.

Layanan reproduksi SNI disediakan melalui dua cara yaitu: (1) Pengguna datang sendiri ke Perpustakaan BSN; dan (2) Permintaan pengguna yang disampaikan melalui internet (e-mail).

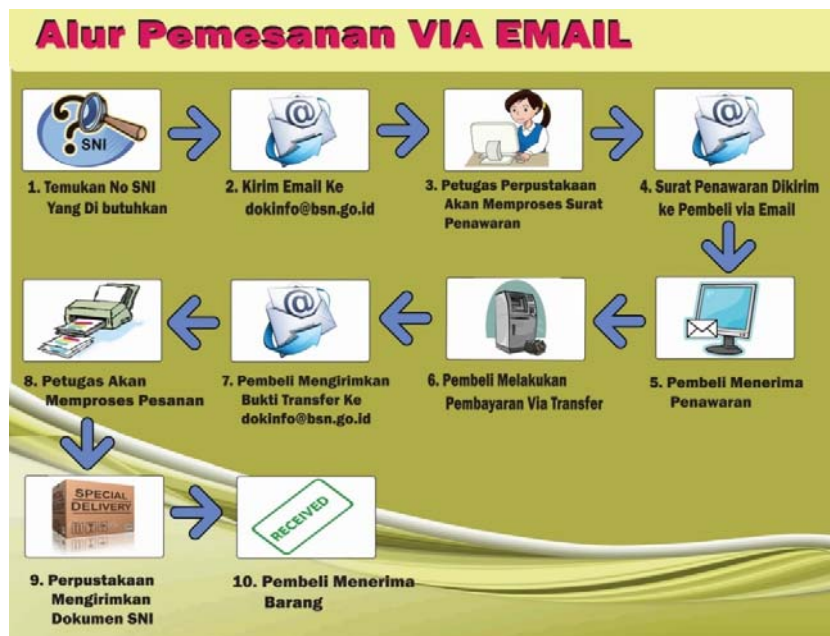
Prosedur layanan dokumen SNI bagi pengguna yang datang ke Perpustakaan BSN adalah sbb:

- a. Pengguna mencari nomor SNI melalui alat akses
- b. Pengguna mengisi formulir permintaan SNI
- c. Pengguna menyerahkan formulir yang sudah diisi kepada petugas
- d. Petugas menyerahkan dokumen SNI yang diminta
- e. Pengguna membaca atau mengecek dokumen SNI
- f. Pengguna mengisi form untuk permintaan reproduksi
- g. Pengguna menyerahkan form yang telah diisi kepada petugas perpustakaan
- h. Petugas mencetak dan menjilid SNI yang diminta
- i. Pengguna membayar biaya sesuai tarif
- j. Pengguna menerima dokumen hasil reproduksi



Prosedur layanan dokumen SNI bagi pengguna yang meminta melalui e-mail adalah sbb:

- a. Pengguna mencari nomor SNI melalui alat akses
- b. Pengguna mengirim permintaan melalui email ke email address BSN (dokinfo@bsn.go.id)
- c. Petugas perpustakaan memproses surat dan mengirimkan penawaran
- d. Surat penawaran (email) dikirim kepada pengguna yang meminta layanan
- e. Pengguna menerima surat penawaran
- f. Pengguna melakukan pembayaran biaya reproduksi melalui transfer bank
- g. Pengguna mengirim bukti transfer kepada BSN (dokinfo@bsn.go.id)
- h. Petugas memproses pesanan
- i. Petugas mengirimkan dokumen SNI hasil reproduksi yang diminta kepada pengguna
- j. Pengguna menerima dokumen SNI



4 Jangka waktu penyelesaian;

Permintaan reproduksi SNI (untuk satu judul SNI) oleh pengguna yang datang ke Perpustakaan adalah **35 menit** dari sejak pengguna menyerahkan formulir permintaan yang sudah diisi sampai staf Perpustakaan BSN menyerahkan dokumen SNI hasil reproduksi.

Setiap tambahan judul SNI yang diminta oleh pengguna yang sama (pada saat yang sama) waktunya ditambah **15 menit** untuk setiap judul SNI.

Jawaban permintaan informasi melalui surat (baik surat biasa maupun elektronik) paling lambat **5 hari kerja**.

Jangka waktu peminjaman buku referens ataupun dokumen SNI oleh pengguna internal BSN adalah **10 hari** kerja.

5 Biaya/tarif;

Tarif reproduksi dokumen SNI mengikuti tarif yang ditetapkan oleh Peraturan Pemerintah nomor 62 tahun 2007 (Struktur tarif terlampir).

Tarif untuk standar asing mengikuti tarif yang diberlakukan oleh Badan Standar yang menerbitkannya (misalnya ISO, IEC, ITU, ASTM, JIS, BS, dan lain-lain)

6 Produk pelayanan;

Produk layanan PUSIDO adalah:

- a. Reproduksi/pencetakan Standar Nasional Indonesia (SNI)
- b. Penyediaan standar asing seperti
 - Standar ISO
 - Standar IEC
 - Standar ITU
 - Standar ASTM
 - Standar JIS
 - Standar BS
 - Standar DIN
 - Dan lain-lain
- c. Layanan peminjaman dokumen referensi dan SNI
- d. Layanan penelusuran informasi standar
- e. Layanan disseminasi informasi standardisasi

7 Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;

Sarana yang diperlukan untuk melayani publik terkait informasi, reproduksi dan layanan-layanan lain di bidang standardisasi adalah:

- a. Komputer
- b. Mesin pencetak (printer)
- c. Mesin jilid (Unibind)
- d. Mesin fotokopi
- e. Jaringan internet
- f. Koleksi standar (SNI dan standar asing lainnya)
- g. Buku referens

8 Kompetensi Pelaksana;

Pelaksana layanan harus memiliki kompetensi di bidang keilmuan tertentu sesuai dengan pembagian sektor pada standar (misalnya pertanian dan teknologi pangan, konstruksi, elektronik dan teknologi informasi dan komunikasi, dan lain-lain) ditambah dengan pengetahuan bidang standardisasi dan bidang ilmu perpustakaan. Tenaga ini menjadi spesialis subyek (*subject specialist*) yang dapat melayani pemangku kepentingan sesuai dengan sektor yang menjadi tanggung jawabnya.

Berikut adalah profil staf di Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi berdasarkan bidang keilmuan serta pelatihan yang pernah diperoleh baik yang terstruktur maupun yang tidak terstruktur.

No.	Nama	Lulusan	Bidang Pelatihan yang dimiliki	
			Bidang Standardisasi	Bidang Perpustakaan
1	Abdul Rahman Saleh	S2, Perpustakaan dan Informasi	√	√
2	Erni Sumarni	S1, Ilmu Perpustakaan	√	√
3	Minanuddin	S2, Ilmu Perpustakaan	√	√
4	Patria Rahayu	S1, Komunikasi dan Perpustakaan	√	√
5	Nursidik Fadillah	S2, Manajemen Pemasaran	√	√
6	Ardi Cahyadi	S1, Teknologi Informasi	√	√
7	Nazirwan	SMEA	√	-
8	Dusep	SMA	√	-
9	Meyani	SMEA	√	-
10	Neneng	SMEA	√	-
11	Firmansyah	S1, Perpustakaan	√	-
12	Titin Resmiatin	S2, Ilmu Administrasi	√	-
13	Sri Lestari Handayani	S1, Teknik Kimia	√	-
14	Purwanto	S1, Teknologi Pangan	√	-
15	Restu Okkiarto	S1, Peternakan	√	-
16	Sri Rahayu Safitri	S1, Kimia	√	√
17	Dedy Maulana	D3, Bahasa Inggris	√	√
18	Muhamad Irfan	S1, Teknik Informatika	√	-
19	Anggraeni Resmi Untari	S1, Ilmu Administrasi	√	-
20	Mayastrya Yektiningtyas	S2, Ilmu Komputer	√	-
21	Fauzi Achmad	S1, Ilmu Komputer	√	-
22	Akbar Ariyanto	S1, Ilmu Komputer	√	-
23	Arief Widiatoro	S1, Komunikasi	√	-
24	Anang Tri Utomo	SMA	√	-
25	Amri Arifianto	S1, Komputer	√	-
26	Murdiyanto	SMA	√	-
27	Yopi Prasetya Chaeroni	D3, Komputer	√	-

9 Pengawasan internal;

Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh pejabat eselon IV. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III, dan pejabat eselon III dilakukan oleh pejabat eselon II, selanjutnya kepala pusat sebagai pejabat eselon II diawasi oleh deputi selaku pejabat eselon I. Seluruh pelaksanaan tersebut diawasi oleh Inspektorat Badan Standardisasi Nasional.

10 Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;

Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan atas ketidakpuasan layanan yang diberikan oleh PUSIDO melalui kotak pengaduan yang tersedia di Perpustakaan BSN. Selain itu pelanggan dapat menyampaikan ketidakpuasan atas layanan yang diberikan oleh PUSIDO melalui surat elektronik yang dikirimkan ke alamat email: dokinfo@bsn.go.id.

Surat-surat baik tertulis maupun melalui elektronik yang berisi pengaduan, saran dan masukan akan dioleh dan dianalisis oleh Kepala Subbidang Perpustakaan. Tindakan yang merupakan respon langsung kepada pelanggan akan segera dilakukan oleh Kepala Subbidang dengan tembusan kepada Kepala Bidang dan Kepala Pusat sebagai laporan. Tindakan korektif yang memerlukan persetujuan pimpinan akan dibawa ke rapat bulanan PUSIDO untuk mendapatkan saran dan persetujuan pimpinan tingkat eselon II. Tindakan penyelesaian dilakukan oleh pimpinan eselon II dengan tembusan kepada pejabat eselon I sebagai laporan. Apabila tindakan korektif tersebut memerlukan persetujuan eselon I atau Kepala BSN, maka persoalan tersebut akan dibawa ke rapat pimpinan tingkat II (Rapim II).

Secara rinci prosedur penanganan pengaduan di PUSIDO BSN dilaksanakan sebagai berikut:

1. Masyarakat pelanggan atau pengguna informasi standardisasi memberikan pengaduan ke Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi BSN melalui :
 - a. Media surat / tertulis
Surat yang masuk akan diberikan ke Sekretariat PUSIDO untuk dilakukan penomoran surat masuk dan kemudian baru dilakukan penanganan pengaduan.
 - b. Media Internet
Pengaduan ditujukan melalui email layanan PUSIDO BSN yaitu: dokinfo@bsn.go.id.
 - c. Media Handphone/telp/Fax
Pengaduan disampaikan dengan menghubungi nomor Telpon BSN (021) 5747043-44. Atau melalui faximil dengan nomor (021)574 7045. Penanganan pengaduan akan dilakukan dengan cara berkoordinasi secara langsung dengan Tim Penanganan Pengaduan pada Bagian Layanan Perpustakaan.
 - d. Media langsung/tatap muka

Masyarakat pengguna informasi standardisasi pengadu akan ditemui langsung oleh minimal pejabat eksekutif IV Kasubag Perpustakaan di Ruang/konter layanan informasi, Perpustakaan BSN.

2. Berdasarkan pencatatan tersebut diatas, Kasubag Perpustakaan menyampaikan kepada kepala bidang yang bersangkutan terhadap pengaduan pelanggan yang masuk berdasarkan kategori pengaduan yang ada (pengaduan ringan, sedang dan besar/berat).
3. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori pengaduan ringan, maka Kasubag Perpustakaan akan menjawab/menyelesaikan secara langsung.
4. Pengaduan melalui surat/tertulis, akan langsung dibalas melalui surat atau via telepon kepada yang bersangkutan (pihak pengadu).
5. Pengaduan melalui internet akan langsung dibalas kepada email yang bersangkutan.
6. Pengaduan melalui SMS akan dibalas dengan SMS dan melalui telepon/Fax akan langsung dibalas atau akan ditelepon kepada yang bersangkutan.
7. Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan.
8. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori Sedang, maka masalah-masalah yang ada perlu dikoordinasikan dengan Kepala Bidang yang bersangkutan dan Kepala Pusat Informasi dan Dokumentasi BSN. Hasil keputusan dari koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan.
9. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori berat, maka masalah-masalah yang ada akan dikoordinasikan/dilaporkan Kepada Deputi Bidang Informasi dan Pemasaryakatan Standardisasi untuk mendapatkan arahan dalam penanganan pengaduan tersebut. Hasil Koordinasi dan arahan Deputi IPS akan disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan.
10. Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, via telepon, maupun secara langsung, akan dicatat dan dipilah oleh Kasubag Perpustakaan dibantu oleh staf Subbag Perpustakaan dan dicatat dalam Buku Pengaduan yang terdiri dari tanggal pengaduan, identitas pengadu, jenis pengaduan, dan bobot pengaduan, diserahkan kepada Kepala Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan untuk diperiksa. Apabila Laporan Pengaduan Pelayanan Publik perlu dilakukan perbaikan, maka laporan pengaduan diserahkan kembali kepada Kasubag Perpustakaan untuk diperbaiki dan akan diperiksa kembali oleh Kepala Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan untuk disetujui.
11. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik yang telah disetujui oleh Kepala Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan akan diserahkan kepada Kepala Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi BSN sebagai laporan bulanan.
12. Target penyelesaian pengaduan dalam 1 (satu) tahun adalah Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi minimal harus dapat menyelesaikan 75 % dari total pengaduan yang diterima oleh Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi BSN untuk semua media pengaduan.

11 Jumlah Pelaksana;

Jumlah SDM Pusido adalah 27 orang terdiri dari:

- Berdasarkan Jabatan
 - Kepala Pusat = 1 orang
 - Kepala Bidang = 3 orang
 - Kepala subbidang = 9 orang
 - Staf pelaksana = 14 orang
- Berdasarkan pendidikan
 - Magister/Master (S2) = 5 orang S2
 - Sarjana (s1) = 13 orang
 - Diploma (D3) = 2 orang
 - SLTA = 7 orang
- Berdasarkan golongan
 - Golongan IV = 4 orang
 - Golongan III = 16 orang
 - Golongan II = 7 orang

12 Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;

Pusat informasi dan Dokumentasi Standardisasi memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai dengan waktu dan kualitas yang sudah dijanjikan. Waktu yang dijanjikan adalah 35 menit untuk pelayanan reproduksi satu judul SNI dan ditambah dengan 15 menit setiap judul tambahan SNI yang dipesan pada waktu yang bersamaan. Apabila PUSIDO tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, maka PUSIDO akan memberikan kompensasi berupa ballpen dan blocknote kepada yang bersangkutan.

13 Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

Jaminan terhadap keamanan produk bahwa produk SNI yang dilayankan adalah produk yang asli dan merupakan produk Badan Standardisasi Nasional adalah adanya Watermark SNI yang dicetak pada SNI yang dilayankan oleh PUSIDO.

Dokumen yang dikirimkan melalui kurir atau pos akan diganti apabila dokumen yang dikirimkan mengalami kerusakan dalam perjalanan.

14 Evaluasi kinerja Pelaksana.

- a. Evaluasi dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh Kepala PUSIDO
- b. Laporan bulanan disampaikan oleh masing-masing kepala bidang pada rapat bulanan Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi
- c. Indeks Kepuasan pelanggan diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para pemangku kepentingan BSN, khususnya terkait dengan layanan informasi.
 1. Penyebaran kuesioner dilakukan sekali dalam satu tahun selama 3 (tiga) bulan.
 2. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pelanggan dengan penjelasan dari petugas. Pengumpulan data kuesioner mengacu pada Petunjuk Teknis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Petugas mengumpulkan kuesioner setelah kuesioner terisi.
 1. Kuesioner yang sudah diisi diserahkan kepada Sub Bagian Perpustakaan untuk diproses lebih lanjut.
 2. Sub Bagian Perpustakaan menganalisa hasil kuesioner tersebut untuk memperoleh gambaran tingkat pemenuhan kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan informasi di PUSIDO BSN.
 3. Berdasarkan Pedoman Pengolahan Data IKM akan diperoleh Indeks kepuasan pelanggan yang menyatakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PUSIDO BSN.
 4. Hasil analisa dapat disajikan dalam nilai Indeks Kepuasan Pelanggan yang dipantau dari berbagai unsur.
 5. Jika dari hasil pengolahan data diperoleh Nilai Indeks < 3.4 atau 68 (Sedang), maka diperlukan tindakan perbaikan dengan meminta bagian terkait mengisi formulir Permintaan Tindakan Koreksi.
 6. Pelaksanaan tindakan perbaikan untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan mengacu pada Tindakan Koreksi.

7. Dari hasil analisa data yang telah dilakukan, untuk menjaga agar tingkat kepuasan pelanggan dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, dibuat perencanaan tindak lanjut untuk terus-menerus melakukan perbaikan.
8. Target nilai capaian IKP ini minimal adalah 85 %.