

**LAPORAN AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH  
KEDEPUTIAN INFORMASI DAN PEMASYARAKATAN  
STANDARDISASI  
TAHUN ANGGARAN 2015**



**BADAN STANDARDISASI NASIONAL**

**JAKARTA  
2016**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan ridhoNya, penyusunan LAKIP Kedeputian Informasi Pemasarakatan Standardisasi Badan Standardisasi Nasional Tahun 2015 dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Kewajiban menyusun LAKIP didasarkan pada Instruksi Presiden Nomor 7 tahun 1999 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. LAKIP Kedeputian IPS ini sebagai bentuk laporan pertanggungjawaban atas kegiatan yang dilaksanakan dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan organisasi.

LAKIP 2015 ini melaporkan pencapaian sasaran dan program di Kedeputian Informasi dan Pemasarakatan Standardisasi. Laporan ini didukung oleh pelaksanaan kegiatan di tahun 2015 sesuai Penetapan Kinerja di tahun 2015 dan Rencana Strategis Kedeputian IPS Tahun 2015-2019 serta Rencana Strategis BSN Tahun 2015-2019.

Kami menyadari bahwa Laporan ini masih sangat jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan dari semua pihak. Semoga Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kedeputian IPS Tahun 2015 dapat memberikan manfaat bagi kita semua serta pemicu peningkatan kerja para pegawai Badan Standardisasi Nasional (BSN).

Jakarta, Februari 2016

Deputi Bidang Informasi dan Pemasarakatan  
Standardisasi

**Dewi Odjar Ratna Komala**

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>RINGKASAN EKSEKUTIF</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
Tugas Pokok, Fungsi	1
A. Struktur Organisasi Kedeputian IPS	2
B. Komposisi dan Kualifikasi Pendidikan Personel Kedeputian IPS	3
<b>BAB II PERENCANAAN DAN PERJANJIAN KERJA</b>	<b>4</b>
A. Rencana Strategis 2011 - 2015	4
B. Penetapan Kinerja Kedeputian IPS	5
<b>BAB III AKUNTABILITAS KINERJA</b>	<b>13</b>
A. Kinerja Proses	10-15
B. Pencapaian Kinerja	16-21
C. Akuntabilitas Keuangan	24-25
<b>BAB IV PENUTUP</b>	<b>26</b>
 <b>LAMPIRAN</b>	

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Laporan Akuntabilitas Kinerja (LAKIP) merupakan aktivitas analisis, penilaian yang sistemik, serta evaluasi pencapaian kinerja untuk tujuan peningkatan kinerja dan akuntabilitas instansi pemerintah. LAKIP Kedeputian Informasi dan Pemasarakatan Standardisasi (IPS) - Badan Standardisasi Nasional (BSN) Tahun Anggaran 2015 ini merupakan wujud akuntabilitas pencapaian kinerja Kedeputian IPS – BSN selama Tahun Anggaran 2015. Capaian kinerja tersebut adalah capaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam Rencana Kinerja Tahunan 2015 yang mengacu pada Rencana Strategis Tahun Anggaran 2015-2019.

Penyusunan LAKIP Kedeputian Informasi dan Pemasarakatan Standardisasi (IPS) BSN Tahun Anggaran 2015 pada hakekatnya merupakan kewajiban dan upaya untuk memberikan penjelasan mengenai akuntabilitas terhadap kinerja yang telah dilakukan selama tahun 2015. Kedeputian IPS telah menetapkan satu sasaran strategis yaitu meningkatkan persepsi, partisipasi dan kompetensi masyarakat di bidang SPK melalui penyebarluasan informasi dan dokumentasi, pendidikan, pelatihan serta pemasarakatan standardisasi dan penilaian kesesuaian.

Indikator Kinerja yang telah ditetapkan sebagai Indikator Kinerja Utama (IKU) Eselon 1 meliputi : 1) Tingkat persepsi masyarakat terhadap standardisasi dan penilaian kesesuaian, 2) Prosentase Peningkatan Masyarakat yang Berpartisipasi dalam kegiatan SPK, 3) Indeks kepuasan pelanggan layanan jasa informasi dan pelatihan standardisasi dan penilaian kesesuaian. Sasaran dan Indikator kinerja utama ini diwujudkan melalui pelaksanaan program pengembangan standardisasi nasional dan dua kegiatan, yaitu peningkatan informasi dokumentasi serta pendidikan dan pemasarakatan standardisasi.

Capaian kinerja Kedeputian IPS pada tahun 2015 : (a) Tingkat persepsi masyarakat terhadap standardisasi dan penilaian kesesuaian dengan skor 66,17 atau 88,2% dari target skor 75 yaitu sebesar; (b) Prosentase Peningkatan Masyarakat yang Berpartisipasi dalam kegiatan SPK yaitu sebesar 9,42% atau sebanyak 1.422.484 orang dengan target 10% atau 1.430.000 orang dan (c) Indeks kepuasan pelanggan rata-rata pada layanan jasa di Kedeputian IPS (jasa informasi dan jasa diklat) sebesar 81,34 dengan target 80 skor. 44Nilai ini masuk ke dalam kategori BAIK sesuai dengan target yang ditetapkan.

Penyerapan anggaran tahun 2015 adalah Rp. 15.369.768.009,- (95,02%) dari pagu Rp. 16.175.593.000,-. Adapun penerimaan PNPB untuk layanan jasa informasi standardisasi

sebesar Rp. 914.531.576,- (97,77%) dari yang ditargetkan yaitu sebesar Rp. 935.413.000,-  
sedangkan untuk layanan jasa diklat standardisasi sebesar Rp. 992.921.796,- (99,53%) dari  
yang ditargetkan yaitu sebesar Rp. 997.612.000,-.

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1 Komposisi dan Kualifikasi Pendidikan .....	3
Tabel 2 Penetapan target Kedeputian IPS Tahun 2015 .....	5
Tabel 3 Unsur Indikator Kinerja Utama Masyarakat Yang Peduli Terhadap Standardisasi .....	6
Tabel 4 Pengkategorian Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan .....	8
Tabel 5 Program dan Kegiatan Lingkup Kedeputian Informasi dan Pemasarakatan Standardisasi .....	10
Tabel 6 Kegiatan dan Output kegiatan Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi .....	11
Tabel 7 Kegiatan dan Output kegiatan Pusat Pendidikan dan Pemasarakatan Standardisasi .....	13
Tabel 8 Capaian IKU 2014 – 2015 dan Target IKU 2014 – 2015 .....	16
Tabel 9 Mekanisme pelaksanaan survei di Kedeputian IPS .....	17
Tabel 10 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Pelanggan Layanan Jasa Informasi Standardisasi dan Layanan Jasa Diklat Standardisasi .....	17
Tabel 11 Capaian dan Target Indeks Kepuasan Pelanggan Layanan Jasa Informasi Standardisasi dan Layanan Jasa Diklat Standardisasi Tahun 2014 – 2015 .....	18
Tabel 12 Perbandingan Survei Tingkat Persepsi Masyarakat Terhadap Standardisasi ..	19
Tabel 13 Capaian IKU IPS Tahun 2015 .....	24
Tabel 14 Perbandingan Kinerja Anggaran Kedeputian IPS Tahun 2014 – 2015 .....	25

# DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Struktur Organisasi Kedeputian IPS .....	2

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Tugas Pokok**

Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor 965/BSN-I/HK.35/05/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional Pasal 113, Kedeputian Informasi dan Pemasarakatan Standardisasi (IPS) mempunyai tugas melaksanakan perumusan kebijakan di bidang informasi dan dokumentasi serta pendidikan dan pemsarakatan standardisasi.

### **Fungsi**

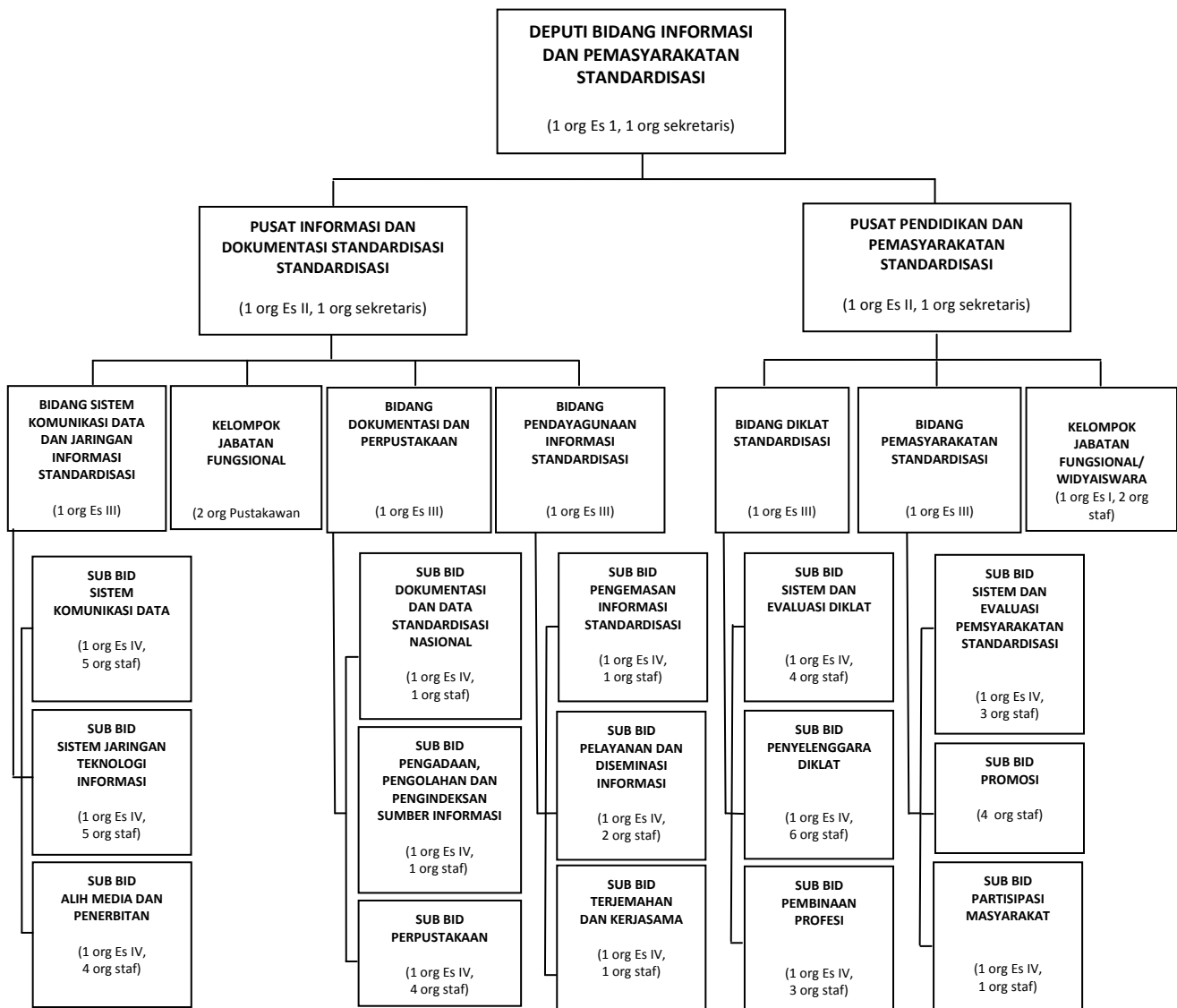
Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 113, Kedeputian Informasi dan Pemasarakatan Standardisasi menyelenggarakan fungsi :

- a. perumusan kebijakan di bidang pengembangan, pembinaan dan pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan pengembangan dan pendayagunaan sumberdaya informasi dan dokumentasi, serta pembinaan sistem dan pelaksanaan pendidikan, pelatihan, promosi dan pemsarakatan bidang standardisasi dan jaminan mutu;
- b. penyusunan rencana dan program nasional di bidang pengembangan dan pendayagunaan sumberdaya informasi dan dokumentasi, pembinaan sistem dan pelaksanaan pendidikan, pelatihan, promosi dan pemsarakatan bidang standardisasi dan jaminan mutu;
- c. pemantauan, pembinaan, pengkoordinasian, penyelenggaraan dan pengendalian kegiatan di bidang pengembangan dan pendayagunaan sumberdaya informasi dan dokumentasi, pembinaan sistem dan pelaksanaan pendidikan, pelatihan, promosi dan pemsarakatan bidang standardisasi dan jaminan mutu;
- d. penyelenggaraan kegiatan informasi dan dokumentasi standardisasi;
- e. penyelenggaraan pendidikan, pelatihan dan pemsarakatan standardisasi.



## A. Struktur Organisasi Kedepujian IPS

Untuk mendukung pelaksanaan operasional organisasi, pada tahun 2015 Kedepujian IPS memiliki personel sebanyak 54 orang, terdiri dari 1 orang Eselon I, 2 orang Eselon II, 5 orang Eselon III, 15 Orang Eselon IV, 1 orang Fungsional Pustakawan, 2 orang widyaiswara dan 30 orang Staf dengan rincian sesuai Struktur Organisasi berikut:



Gambar 1. Struktur Organisasi Kedepujian IPS

## B. Komposisi dan Kualifikasi Pendidikan Personel Kedeputian IPS

Pada tahun 2015, jumlah personel Kedeputian Informasi dan Pemasyarakatan Standardisasi mengalami penambahan yang cukup signifikan dibandingkan dengan tahun 2014, hal yang didapat melalui proses mutasi pegawai maupun adanya penambahan CPNS baru dengan komposisi dan kualifikasi pendidikan sebagai berikut :

**Tabel 1.**  
**Komposisi dan Kualifikasi Pendidikan**

No.	JABATAN	TINGKAT PENDIDIKAN					Σ Total
		S3	S2	S1	S0	SMA	
1.	Eselon I	-	1	-	-	-	1
2.	Eselon II	-	2	-	-	-	2
3.	Eselon III	-	2	3	-	-	5
4.	Eselon IV		4	10	-		14
5.	Fungsional Pustakawan	-	-	1	-	-	1
6	Fungsional Widyaiswara	-	-	2	-	-	2
6.	Staf	-	2	33	3	7	
	<b>Σ Total</b>		<b>12</b>	<b>49</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>71</b>

Jumlah personel aktif di Kedeputian IPS mengalami peningkatan sebanyak **8 orang** dibandingkan dengan tahun 2014, yaitu penambahan **15 orang CPNS** baru dan rotasi 2 orang staf ke unit kerja lain di luar kedeputian IPS dan ada 1 orang yang mengundurkan diri (resign)

## **BAB II**

### **PERENCANAAN DAN PERJANJIAN KINERJA**

#### **A. Rencana Strategis 2010-2014**

Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor : **06/KEP/BSN/2/2015** tentang Perubahan atas peraturan kepala BSN Nomor 4 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis BSN Tahun 2015-2019, maka rencana strategis Kedeputian IPS tahun 2015-2019 adalah sebagai berikut :

#### **Visi Kedeputian IPS**

Visi Kedeputian bidang informasi dan pemasyarakatan standardisasi adalah  
Meningkatkan budaya standar di masyarakat

#### **Misi**

Mengembangkan budaya standar, kompetensi dan sistem informasi di bidang  
standardisasi dan penilaian kesesuaian

#### **Tujuan**

Meningkatkan persepsi, partisipasi dan kompetensi masyarakat di bidang SPK melalui  
edukasi publik dan pemanfaatan sistem informasi SPK

#### **Sasaran Strategis**

Sasaran strategis (*outcome*) Kedeputian IPS adalah meningkatnya persepsi, partisipasi  
dan kompetensi masyarakat di bidang SPK melalui penyebaran informasi dan

dokumentasi, pendidikan, pelatihan serta pemasyarakatan Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian.

### **Kebijakan**

Kebijakan yang ditetapkan oleh Kedeputian Informasi dan Pemasyarakatan Standardisasi adalah :

1. Meningkatkan persepsi masyarakat terhadap standardisasi dan penilaian kesesuaian (SPK)
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan SPK
3. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia (SDM) di bidang SPK
4. Meningkatkan kemudahan, ketepatan dan kecepatan akses dan layanan informasi melalui Sistem Informasi SPK

### **Program**

Membangun budaya standar perlu dilakukan secara intensif agar masyarakat menyadari betul pentingnya standar dalam kehidupan sehari-hari, serta mampu berpartisipasi dalam kegiatan standardisasi yang mencakup pengembangan dan penerapan standar. Hal ini sangat ditentukan oleh upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap standardisasi dan penilaian kesesuaian, yang antara lain dilakukan melalui pendidikan, pelatihan, pemasyarakatan dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam kegiatan standardisasi, serta peningkatan kemudahan akses dan diseminasi informasi standardisasi kepada masyarakat.

Dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditetapkan sesuai dengan Renstra BSN, Kedeputian Informasi dan Pemasyarakatan Standardisasi BSN telah menetapkan 1 (satu) program dan 2 (dua) kegiatan, yaitu Program Peningkatan Budaya Mutu, dilaksanakan melalui kegiatan :

- a. Peningkatan informasi dan dokumentasi Standardisasi;

b. Pendidikan dan Pemasarakatan Standardisasi.

## B. Penetapan Kinerja Kedeputian IPS

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil di setiap unit eselon 1, maka diperlukan adanya Indikator Kinerja Utama (IKU). Sesuai dengan penetapan target kinerja 2015 yang tertuang dalam kontrak kerja yang telah ditandatangani Deputi Bidang Informasi dan Pemasarakatan Standardisasi, yaitu :

**Tabel 2.**  
**Penetapan target Kedeputian IPS tahun 2015**

<b>Indikator Kinerja Utama</b>	<b>Target</b>
Tingkat persepsi masyarakat terhadap standardisasi dan penilaian kesesuaian	75 Skor
Prosentase Peningkatan Masyarakat yang Berpartisipasi dalam Bidang SPK	1.430.000 orang (10% dari target tahun sebelumnya yaitu 1.300.000 orang)
Indeks kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa standardisasi (jasa informasi standardisasi dan jasa diklat standardisasi)	80 Skor

### 1. **Tingkat Persepsi Masyarakat terhadap standardisasi**

Pendidikan dan pemasarakatan serta diseminasi informasi mengenai standardisasi dan penilaian kesesuaian dilakukan untuk meningkatkan persepsi masyarakat terhadap standardisasi dan penilaian kessuaian. Untuk mengetahui tingkat persepsi masyarakat terhadap kegiatan standardisasi, telah dilakukan survei di 10 kota besar di Indonesia. Survei ini disebarkan kepada masyarakat secara acak baik itu yang sudah pernah mendapatkan informasi mengenai standardisasi dari BSN maupun yang belum pernah. Responden terdiri dari unsur regulator (20% dari total responden), akademisi (20% dari total responden), pelaku usaha (30% dari total responden) dan konsumen secara umum (30% dari total responden).

Dalam survei ini, metodologi yang digunakan pada pengambilan sampel adalah *stratified random sampling* (metode sampling acak stratifikasi), dengan mempertimbangkan heterogenitas populasi yang ada dan *non purposive sampling* yaitu pengambilan sampel tidak mempertimbangkan apakah responden sudah/belum pernah mengikuti kegiatan standardisasi yang dilakukan oleh BSN . Sedangkan Metode analisa yang digunakan adalah analisa statistika deskriptif, tabulasi silang serta analisis multivariabel.

Dalam membangun budaya standar, ada tahapan dari perilaku stakeholder mulai dari *Attention (A)*, menaruh perhatian dengan informasi atau promosi yang disampaikan, *Interest (I)* tertarik dengan informasi yang disampaikan, *Desire (D)* adanya keinginan dari stakeholder untuk mulai berperilaku seperti yang kita harapkan dan *Action (A)* dimana stakeholder sudah melakukan kegiatan yang diharapkan.

Tahapan dalam indikator persepsi ini adalah dalam tahap pengenalan mengenai apa itu standardisasi, apa itu SNI dan arti tanda SNI, mengetahui adanya penerapan SNI pada produk, mengenal BSN dan SNI, memahami apa itu standardisasi, memahami peran standardisasi dalam perdagangan, memahami arti tanda SNI dan memahami manfaat menerapkan SNI dan tentang sertifikasi SNI.

## **2. Prosentase Peningkatan Masyarakat yang Berpartisipasi dalam Bidang SPK**

Partisipasi masyarakat dalam kegiatan Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian sangatlah diperlukan. Partisipasi masyarakat tertuang dalam UU No 20 Tahun 2014 BAB VI Pasal 52. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, BSN harus memberikan penyadaran, pemahaman dan berbagi pengetahuan mengenai standardisasi dan penilaian kesesuaian untuk mengajak masyarakat untuk mau berpartisipasi. BSN memberikan akses kepada masyarakat agar bias dan mudah berpartisipasi dalam kegiatan standardisasi dan penilaian kesesuaian. Meningkatnya partisipasi masyarakat, sangat ditentukan oleh 3 (tiga) unsur pokok, yaitu:

- 1). Adanya kemauan masyarakat untuk berpartisipasi

2). Adanya kesempatan masyarakat untuk berpartisipasi

3). Adanya kemampuan masyarakat untuk berpartisipasi

Dengan semakin tingginya partisipasi masyarakat dalam kegiatan standardisasi dan penilaian kesesuaian, menjadi indikator terwujudnya masyarakat berbudaya standar. Unsur Indikator Kinerja Utama dari masyarakat yang berpartisipasi dalam kegiatan standardisasi dan penilaian kesesuaian seperti dalam Tabel 3:

**Tabel 3.**

**Unsur Indikator Kinerja Utama Masyarakat Yang berpartisipasi dalam kegiatan Standardisasi dan penilaian kesesuaian**

<b>Unsur Indikator</b>	<b>Sub Unsur Indikator</b>	<b>Satuan</b>
1. Jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pengembangan SNI dan perumusan SNI	1.1. Jumlah perumus standar 1.2. Jumlah konseptor SNI 1.3. Jumlah Tenaga Ahli Standardisasi 1.4. Jumlah peneliti di bidang SPK	Orang
2. Jumlah pelaku usaha dan masyarakat yang berpartisipasi dalam penerapan SNI	2.1. Jumlah penerap SNI 2.2. Jumlah pembina penerapan SNI	Orang
3. Jumlah stakeholder yang terlibat dalam kegiatan penilaian kesesuaian	3.1. Jumlah auditor/asesor di bidang SPK 3.2. Jumlah orang yang terlibat dalam kegiatan penilaian kesesuaian di Lembaga Penilaian Kesesuaian	Orang
4. jumlah masyarakat yang berpartisipasi di dalam pemanfaatan informasi, diklat dan pemasyarakatan SPK	4.1. Jumlah pemanfaat paket informasi standardisasi ( <i>on line dan off line</i> ) 4.2. Jumlah pengguna layanan informasi & dokumen standar 4.3. Jumlah pemanfaat aplikasi sistem informasi standardisasi 4.4. Jumlah peserta pendidikan standardisasi (dosen/guru & mahasiswa/siswa) 4.5. Jumlah peserta pelatihan standardisasi (Instruktur & peserta) 4.6. Jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pendidikan dan pemasyarakatan standardisasi	Orang

Cara pengukuran indikator kinerja untuk prosentase peningkatan partisipasi masyarakat yang berpartisipasi dalam Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian, dengan rumus:

$$P = \left\{ \frac{X_n - X_{(n-1)}}{X_{(n-1)}} \right\} \times 100\%$$

**Keterangan:**

P: Presentase peningkatan per tahun

n: tahun berjalan

Xn: jumlah partisipasi masyarakat dalam kegiatan SPK dalam tahun berjalan yang terdiri dari:

- a. jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pengembangan SNI
- b. Jumlah pelaku usaha dan masyarakat yang berpartisipasi dalam penerapan SNI
- c. Jumlah stakeholder yang terlibat dalam kegiatan penilaian kesesuaian
- c. jumlah masyarakat yang berpartisipasi di dalam pemanfaatan informasi, diklat dan pemasyarakatan SPK.

### **3. Indeks Kepuasan Pelanggan Layanan Jasa Diklat Standardisasi**

Indeks kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan menggunakan metode yang dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Responden diambil bervariasi, seperti di perpustakaan dengan cara acak (*accidental random sampling*) yaitu dengan memberikan kuesioner kepada pengunjung yang datang



untuk menggunakan layanan jasa perpustakaan BSN, dan pada layanan jasa diklat standardisasi, dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh peserta pelatihan dan input dari institusi pengguna jasa pelatihan (kualitatif hasil temu pelanggan). Rumus yang digunakan untuk menghitung Indeks Kepuasan Pelanggan adalah sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Adapun pengkategorian dari nilai indeks kepuasan pelanggan adalah sebagaimana tertuang pada tabel 4 berikut:

**Tabel 4.**  
**Pengkategorian Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan**

Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan	Kategori
20,00 – 36,00	Sangat Tidak Baik
>36,00 – 52,00	Tidak Baik
>52,00 – 68,00	Cukup Baik
>68,00 – 84,00	Baik
>84,00 – 100,00	Sangat Baik

### **BAB III**

## **AKUNTABILITAS KINERJA**

### **A. Kinerja Proses**

Pencapaian Indikator Kinerja Kedeputian Informasi dan Pemasarakatan Standardisasi didasarkan pada kontrak penetapan kinerja tahun 2015, yaitu:

1. Tingkat Persepsi Masyarakat Terhadap Standardisasi
2. Persentase peningkatan masyarakat yang berpartisipasi dalam kegiatan standardisasi dan penilaian kesesuaian
3. Indeks Kepuasan Pelanggan Layanan Jasa Standardisasi yaitu jasa Diklat dan Jasa Informasi Standardisasi

Untuk mencapai indikator kinerja tersebut di atas, Kedeputian Informasi dan Pemasarakatan Standardisasi telah menetapkan 1 (satu) program dan 2 (dua) kegiatan, seperti tertuang dalam tabel berikut :

**Tabel 5.**  
**Program dan Kegiatan**  
**Lingkup Kedeputian Informasi dan Pemasarakatan Standardisasi**

Program	Kegiatan	Unit Organisasi
Pengembangan Standardisasi Nasional	Peningkatan Informasi dan Dokumentasi Standardisasi	Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi
	Pendidikan dan pemasarakatan Standardisasi	Pusat Pendidikan dan Pemasarakatan Standardisasi

Untuk mencapai 3 (tiga) indikator kinerja utama, dilakukan 2 kegiatan dan beberapa output kegiatan. Rincian kegiatan Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi tahun 2015 dengan 4 output kegiatan tertera dalam Tabel 6

**Tabel 6**  
**Kegiatan dan Ouput Kegiatan**  
**Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi Tahun 2015**

Kegiatan/Sub Kegiatan	Pagu Anggaran (Rp)	Target	Output kegiatan
<b>1. Informasi Standardisasi</b>	3.825.389.000	7 paket	
1.1 Pengembangan alat akses informasi standardisasi			1. Senarai, Katalog SNI dan Katalog Referensi
1.2 Penyusunan pedoman publikasi SNI;			2. Draft Pedoman publikasi SNI
1.3 Pengembangan koleksi standardisasi;			3. Koleksi SNI 4. Koleksi referensi standardisasi
1.4 Pengembangan layanan dan tata kerja dokumentasi dan perpustakaan;			5. Perpustakaan digital 6. Pengembangan prosedur kerja dokumentasi dan perpustakaan 7. Pengembangan profesionalisme
1.5 Pengelolaan informasi SNI dan referensi standardisasi;			1. Data bibliografi thesaurus descriptor SNI; 2. Abstrak SNI; 3. Pemutakhiran basis data; 4. Anotasi bahan pustaka.
1.6 Kajian layanan perpustakaan;			Hasil kajian kepuasan pelanggan.
1.7 Pengembangan SNI Corner;			1. 10 Outlet SNI corner (Baristan Medan, UNRI, UNSRI, UNDIP, Disperindag Kota Semarang, Disperindag Prov. Jawa Timur, UNBRAW, Disperindag kota Samarinda, BPSMB Makassar) 2. IT Forum BSN dan pengelola SNI Corner dan Training Produksi Program SNI Channel di 4 UKM Malang 3. Penguatan produksi publikasi standar (1 paket mesin cetak multifungsi)
1.8 Promosi Layanan standar			1. Seminar tentang standar sebagai referensi dalam pendidikan dan bisnis; 2. Bedah buku standardisasi.
<b>2. Penguatan Jejaring Informasi Standardisasi</b>	889.164.000	7 simpul	Jejaring & diseminasi kemasan informasi
2.1 Pengemasan informasi standardisasi;			23 jenis kemasan informasi yang terdiri dari : brosur 5 judul, buletin 5 judul, poster 6 judul, flyer 1 judul, kalender meja tahun 2015, booklet: 1 judul, buku 1 judul
2.2 Pengembangan dan pembinaan kerjasama informasi standardisasi;			1. Tambahan 7 simpul Jejaring INSTANET baru di 3 kota, dari 154 menjadi 161 simpul 2. Peningkatan kompetensi Petugas Layanan di simpul Jejaring INSTANET (UPT IPB Bogor, UPT ITS Surabaya, dan

Kegiatan/Sub Kegiatan	Pagu Anggaran (Rp)	Target	Output kegiatan
			Jakarta)
2.3 Terjemahan dan alih bahasa;			113 dokumen SNI dan standardisasi yang dialih bahasakan sesuai permintaan pengguna.
2.4 Diseminasi informasi standardisasi.			1. 39.295 eksemplar kemasan informasi yang disebar ke 13.665 alamat; 2. 7 paket diseminasi informasi melalui pameran.
<b>3. Aplikasi Sistem Informasi Standardisasi</b>	889.074.002	• 2 aplikasi baru	
3.1 Pengembangan aplikasi sistem informasi			1. Aplikasi android, iphone dan web based Multi Cross; 2. Infrastruktur TV SNI Channel; 3. 2 Aplikasi Promosi Layanan TIK dan Layanan Informasi Terpadu; 4. Software Flipbook HTML5 5. Pra Audit SNI/ISO 27001:2013 6. Penetration Test dan Vulnerability Assessment; 7. Penyusunan Draft Keamanan Informasi SNI ISO/IEC 27001:2013;
3.2 Pengembangan Alih Media dan Penerbitan SNI			1. Penerbitan SNI Penetapan 2015 untuk PT/SPT (1000 exemplar untuk 33 PT/SPT) 2. Training IT Officer dan Multimedia (3 paket) 3. Produksi Program SNI Channel
<b>4. Layanan Jasa Informasi Standardisasi</b>	935.413.000		
4.1 Layanan Penelusuran Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (inquiry)			• Data penelusuran standardisasi (598 penelusur melalui email, telepon, dating langsung) • Data penelusuran penilaian kesesuaian (811 penelusur melalui email, telepon, dating langsung)
4.2 Layanan permintaan Informasi referensi/standar			Data permintaan informasi
4.3 Layanan Penjualan Dokumen SNI dan Standar Internasional			Data penjualan SNI dan standar lainnya

Sedangkan rincian kegiatan Pusat Pendidikan dan Pemasarakatan Standardisasi tahun 2015 dapat dilihat pada tabel 7 berikut:

**Tabel 7.**  
**Kegiatan dan Ouput Kegiatan**  
**Pusat Pendidikan dan Pemasarakatan Standardisasi Tahun 2015**

Sub Kegiatan	Anggaran (Rp)	Target	Output Kegiatan
<b>1. Jejaring Pendidikan Standardisasi</b>	<b>3.281.000.000</b>	<b>5 paket Kegiatan</b>	
1.1. Jejaring Pendidikan Tinggi			
a. Penyusunan kebijakan pendidikan tinggi			a. Sebuah konsep kebijakan kualifikasi dosen pengampu standardisasi di perguruan tinggi, yang dituangkan dalam bentuk Peraturan Kepala BSN
b. Peninjauan Penyelenggaraan Pendidikan Standardisasi di Perguruan Tinggi			b. Laporan penyelenggaraan pendidikan standardisasi di 4 perguruan tinggi (UNS, UBAYA, Universitas Jember, ITB)
c. Kunjungan Mahasiswa Mata Kuliah Standardisasi ke BSN			c. Dua (2) kunjungan Sekolah Menengah dan tiga (3) kunjungan Mahasiswa Mata Kuliah Standardisasi
d. TOT Dosen Pendidikan Standardisasi			d. Empat (4) Kuliah Tamu di Perguruan Tinggi
e. Penyusunan dan Digitalisasi Referensi Standardisasi			e. Training of trainer dosen pengampu standardisasi di Universitas Islam Indonesia
f. Penyempurnaan Pedoman Pengajaran dan Kualifikasi Dosen Pengampu Standardisasi			f. Reorganisasi Forum Standardisasi (Forstan) Dosen Perguruan Tinggi
g. Partisipasi dalam forum internasional (PASC, ICES)			g. Partisipasi dalam Forum Internasional

Sub Kegiatan	Anggaran (Rp)	Target	Output Kegiatan
1.2. Jejaring Pendidikan Menengah a. Training of trainers (ToT) Standardisasi bagi Guru Sekolah Menengah b. Olimpiade Standar Tingkat Sekolah Menengah			a. Peningkatan pemahaman tentang standardisasi bagi guru dan siswa SMK b. Terselenggaranya Kompetisi Standardisasi Tingkat Nasional SMA/SMK Tahun 2015
1.3. Jejaring Pendidikan Dasar Training of trainers (ToT) Standardisasi bagi Guru Sekolah Dasar			Terselenggaranya ToT bagi Guru SD dengan tema “Ngobrol Barang Kak Yaya: Mengenal SNI di Sekelilingku” di Bekasi
1.4. Jejaring Pendidikan Umum a. Peningkatan Pelayanan Pelatihan Standardisasi melalui penyusunan dan penyempurnaan materi pendidikan dan pelatihan b. Pembinaan dan Pengembangan kompetensi instruktur pelatihan c. Review Sistem Manajemen Mutu Diklat d. Monitoring dan Evaluasi Diklat			a. Penambahan 7 materi baru untuk pelatihan SPK b. Peningkatan pemahaman instruktur dan asisten instruktur pelatihan SPK melalui 8 kegiatan pelatihan c. Dokumen revisi prosedur dan form sebagai tindak lanjut temuan baik audit internal maupun audit eksternal d. Laporan review kegiatan bidang Diklat
1.5. Pengembangan Sistem Pembelajaran Standar Melalui Distance Learning a. Persiapan - Penyusunan Konten Distance Learning System - Penyusunan Sistem			a. Persiapan: - Konten Distance Learning System yang terdiri dari standardisasi, penilaian, dan metrologi - Sistem pembelajaran standar jarak jauh yaitu e-learning dan web conference - Buku referensi standardisasi yang terdiri

Sub Kegiatan	Anggaran (Rp)	Target	Output Kegiatan
Pembelajaran Standar Melalui Distance Learning - Penyusunan dan Digitalisasi Referensi Standardisasi  b. Pelaksanaan Distance Learning System          c. Lokakarya Pengembangan Distance Learning System			dari Manual Gaya Penulisan berdasarkan SNI ISO, Manfaat Ekonomi Standar , Pencetakan Ulang Buku Pengantar Standardisasi dan Penerjemahan Buku <i>Standardization, Fundamental, Impact and Business Strategy</i> pencetakan buku referensi standardisasi sebanyak 125 eksemplar. b. Pelaksanaan: - Studi penerapan <i>Distance Learning System</i> Pendidikan Standardisasi di enam (6) Perguruan Tinggi - Alih media materi distance learning system yaitu berupa video presentasi, <i>flipbook</i> dan video animasi - Uji penerapan hasil pengembangan <i>distance learning system</i> c. Lokakarya Pengembangan: - <i>Capacity building</i> tim pengelola pembelajaran jarak jauh - <i>Konsultasi</i> Publik “Sistem Pembelajaran Jarak Jauh Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian”
<b>2. Promosi Standardisasi</b>	<b>4.085.000.000</b>	<b>4 paket Kegiatan</b>	
2.1. Promosi untuk Stakeholder a. Persiapan			a. Persiapan - Pembuatan booklet substansi SNI mengenai Alat Tangkap Ikan sebanyak 1.000 eksm - Pembuatan materi promosi SNI (Lesson Learned UKM penerap SNI) melalui audio visual sebanyak 4 jenis - Pembuatan materi promosi infografis

Sub Kegiatan	Anggaran (Rp)	Target	Output Kegiatan
b. Pelaksanaan Promosi SNI untuk Stakeholder Melalui Pertemuan			sertifikasi SNI b. Pelaksanaan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosialisasi SNI alat Tangkap Ikan</li> <li>- Edukasi SNI melalui Jelajah SNI (<i>Lesson Learned</i> penerapan SNI) pada 5 UKM di Jateng</li> <li>- Sosialisasi peran SNI dalam meningkatkan ekspor</li> <li>- Talk show manfaat penerap SNI dalam meningkatkan daya saing produk.</li> </ul>
2.2. Promosi untuk Penerap SNI a. Persiapan/Perencanaan Kegiatan b. Pelaksanaan Promosi untuk Rekrutasi Penerap SNI melalui Media massa c. Promosi untuk Rekrutasi Penerap SNI dalam Bentuk Pertemuan			a. Persiapan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan booklet promotion kit untuk sosialisasi SNI Award</li> </ul> b. Promosi SNI Award melalui media dilakukan dengan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penayangan iklan dan dialog di Radio Smart FM, Elshinta dan Delta FM</li> <li>2. Promosi SNI Award di Majalah Swa, di Koran Jawa Pos, di Majalah Sindo Weekly, SMS Blasting dan Email Blasting kepada segenap stakeholder BSN.</li> <li>3. Promosi SNI melalui pemasangan banner di media online Swa.co.id, media online fajar.co.id, celebes.co.id, antara.co.id,</li> <li>2. Promosi penerima SNI Award di Metro TV , harian Media Indonesia, media social dan sms blasting</li> </ol> c. Pelaksanaan Rekrutasi SNI Award kerjasama dengan Pemda, LPK, MASTAN dan komunitas sebanyak 11 kali



Sub Kegiatan	Anggaran (Rp)	Target	Output Kegiatan
<p>2.3. Promosi untuk Publik</p> <p>a. Edukasi Publik melalui Area Terbuka, Transportasi Publik dan Media Massa</p> <p>b. Edukasi SNI kepada Publik melalui Edutainment, Edugames dan Kampanye Massal</p> <p>c. Penerbitan Majalan SNI Valuasi</p> <p>d. Monitoring dan Evaluasi Pemasyarakatan Standardisasi</p>			<p>a. Edukasi SNI melalui transportasi publik dan di jalan tol, liputan edukasi SNI melalui gerak jalan santai di Kompas TV, Promosi SNI melalui peta mudik, Promosi SPK melalui program Economic Challenges di di Metro TV</p> <p>b. Edukasi SNI kepada public melalui Pemasangan infografis dan audio visual di Taman Pintar Jogjakarta, Edukasi SNI kepada publik melalui edugames standardisasi pada pameran HAKTEKNAS</p> <p>c. Pencetakan majalah SNI Valuasi sebanyak 4 edisi dengan masing-masing 8.000 eksemplar</p> <p>d. Survei tingkat persepsi masyarakat terhadap standardisasi di 10 kota dengan nilai indeks</p>
<p><b>3. Partisipasi Masyarakat Standardisasi dalam Pengembangan Standardisasi</b></p>	<p><b>1.272.940.000</b></p>	<p><b>3 paket kegiatan</b></p>	
<p>3.1. Pembinaan Masyarakat untuk Meningkatkan Partisipasi dalam Pengembangan SNI</p>			<p>1. Pembinaan masyarakat dalam pengembangan SNI sebanyak 2 komunitas (MASTAN, PUPUK) untuk Rancangan SNI Asap Cair, komponen pesawat terbang, ekolabel produk rotan, Konverter Kit.</p> <p>2. Forum Diskusi Peningkatan partisipasi Konsumen dalam kegiatan standardisasi yang dihadiri 80 orang peserta.</p>

Sub Kegiatan	Anggaran (Rp)	Target	Output Kegiatan
			3. Temu Nasional Masyarakat Standardisasi yang dihadiri 150 orang
3.2. Pembinaan Masyarakat dalam Penerapan SNI			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembinaan kelompok masyarakat dalam penerapan SNI sebanyak 4 komunitas yaitu komunitas TDA, PUPUK, Flipmas dan MASTAN</li> <li>2. Pembinaan masyarakat sebagai Fasilitator SNI Award</li> <li>3. Pembinaan role model pelaku usaha PT KANABA dalam penerapan SNI</li> </ol>
3.3. Peningkatan Partisipasi Masyarakat Standardisasi di Forum Internasional			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan Sidang ISO COPOLCO ke 36,</li> <li>2. Laporan sidang IFAN</li> </ol>
<b>3.4. Layanan jasa pelatihan standardisasi</b>	<b>997.612.000</b>	<b>5 paket kegiatan</b>	
4.1. Layanan Pelatihan <i>Public Training</i>			Delapan (8) layanan pelatihan publik
4.2. Layanan Pelatihan <i>In House Training</i>			Empat puluh tiga (43) layanan pelatihan in-house
4.3. Pengembangan program dan sarana pelatihan			<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Benchmarking dan <i>sharing knowledge</i> dengan Badan Standardisasi dari Malaysia</li> <li>b. Standar Layanan Publik</li> </ol>
4.4. Analisa Kompetensi Lembaga Penyedia Pelatihan Berdasarkan SNI ISO 29990:2013			Analisis kompetensi penyelenggara pelatihan berdasarkan SNI ISO 29990:2013 di RCChem Bandung
4.5. Monitoring dan evaluasi pelatihan standardisasi			<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Monitoring penyelenggaraan pelatihan melalui 4 kegiatan witness</li> <li>b. Feedback pengguna layanan pelatihan standardisasi melalui kegiatan temu pelanggan</li> </ol>

## B. Pencapaian Kinerja

### 1. Persentase masyarakat yang berpartisipasi dalam kegiatan standardisasi dan penilaian kesesuaian

**Tabel 8.**  
**Capaian dan Target IKU 2015**

Unsur Indikator	Sub Unsur Indikator	Satuan	Target	Capaian
1. Jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pengembangan SNI dan perumusan SNI	1.1. Jumlah perumus SNI 1.2. Jumlah konseptor SNI 1.3. Jumlah Tenaga Ahli Standardisasi 1.4. Jumlah peneliti di bidang SPK	Orang	3.300	2.637
2. Jumlah pelaku usaha dan masyarakat yang berpartisipasi dalam penerapan SNI	2.1. Jumlah penerap SNI 2.2. Jumlah pembina penerapan SNI	Orang	6.600	6.987
3. Jumlah stakeholder yang terlibat dalam kegiatan penilaian kesesuaian	3.1. Jumlah auditor/asesor di bidang SPK 3.2. Jumlah orang yang terlibat dalam kegiatan penilaian kesesuaian di Lembaga Penilaian Kesesuaian	Orang	23.100	21.729
4. jumlah masyarakat yang berpartisipasi di dalam pemanfaatan informasi, diklat dan pemasyarakatan SPK	4.1. Jumlah pemanfaat paket informasi standardisasi ( <i>on line dan off line</i> ) 4.2. Jumlah pengguna layanan informasi & dokumen standar 4.3. Jumlah pemanfaat aplikasi sistem informasi standardisasi 4.4. Jumlah peserta pendidikan standardisasi (dosen/guru & mahasiswa/siswa) 4.5. Jumlah peserta pelatihan standardisasi (Instruktur & peserta) 4.6. Jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam edukasi, diklat, pameran, sosialisasi dan pemasyarakatan standardisasi	Orang	*1.397.000 ** 665.000	1.393.753 825.500
<b>Jumlah total</b>		<b>orang</b>	<b>*1.430.000 **698.000</b>	<b>1.422.484 (99%) 856.853 (122%)</b>

\* Jumlah pemanfaat informasi infrastruktur mutu yang mengakses melalui [www.bsn.go.id](http://www.bsn.go.id) serta kegiatan layanan dan diseminasi informasi (tapkin 2015)

\*\* Jumlah pemanfaat informasi infrastruktur mutu yang mengakses melalui seluruh aplikasi BSN berbasis web untuk publik serta kegiatan layanan dan diseminasi informasi (usulan penghitungan kinerja renstra 2015-2019)

Pada tahun 2015 jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam kegiatan standardisasi dan penilaian kesesuaian mencapai 1.422.484 orang. Capaian ini kurang dari target yang diharapkan yaitu sebesar 1.430.000 atau 10% dari base line sebesar 1.300.000. Untuk itu, partisipasi masyarakat baik itu dalam pengembangan, perumusan, penerapan SNI dan pendidikan serta pemasyarakatan standardisasi harus terus ditingkatkan lagi untuk terwujudnya budaya standar.

## 2. Indeks kepuasan pelanggan layanan jasa Informasi dan Diklat standardisasi

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa informasi dan diklat standardisasi dilakukan melalui survei kepada pelanggan, yaitu pengguna informasi standardisasi dan peserta pendidikan dan pelatihan standardisasi. Adapun mekanisme survei yang dilaksanakan adalah sebagai berikut :

**Tabel 9.**  
**Mekanisme Pelaksanaan Survei IKM di Kedeputusan IPS**

Item Survei	Layanan Jasa Informasi	Layanan Jasa Diklat
Metode	<i>Accidental Sampling*</i>	<i>Total Sampling**</i>
Jumlah responden	150 orang	1153 orang
Waktu Pelaksanaan	Maret s.d Desember	Januari s.d Desember
Tempat Pelaksanaan	Perpustakaan BSN	Lokasi Pelatihan

\*) Kuesioner dibagikan kepada pengunjung perpustakaan yang datang berkunjung

\*\*\*) Kuesioner dibagikan kepada seluruh peserta dan *personal in charge* pelatihan

Pengolahan data dilakukan per unsur layanan yang mengacu pada 14 unsur yang ditetapkan dalam Kepmen PAN dan RB diatas ditambah dengan unsur pengembangan sesuai dengan dimensi atau unsur pengaruh kualitas pelatihan, yaitu instruktur pelatihan, materi pelatihan dan asisten instruktur pelatihan.

Adapun hasil pengolahan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) dapat dilihat pada tabel 10 berikut:

**Tabel 10.**

**Rekapitulasi Indeks Kepuasan Pelanggan Layanan Jasa Informasi Standardisasi Dan Layanan Jasa Diklat Standardisasi**

No.	Elemen Pertanyaan	Jasa Informasi		Jasa Diklat	
		Score	IKP	Score	IKP
1.	Kemudahan Prosedur Pelayanan Pelatihan	4,07	81,30	3.26	81.43
2.	Kejelasan Informasi Persyaratan Pelayanan Pelatihan	4,12	82,40	3.47	86.75
3.	Kejelasan Petugas/Sekretariat Pelayanan pelatihan	3,92	78,60	3.07	76.63
4.	Kedisiplinan Petugas/Sekretariat Pelayanan Pelatihan	4,01	80,27	3.26	81.50
5.	Tanggung Jawab Petugas/Sekretariat Pelayanan Pelatihan	4,11	82,10	3.32	82.98
6.	Kemampuan Petugas/Sekretariat Pelayanan Pelatihan	3,79	75,87	3.29	82.13
7.	Kecepatan Pelayanan Pelatihan	3,79	75,87	3.11	77.65
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan pelatihan (tidak diskriminatif)	3,71	74,13	3.32	82.98
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas/Sekretariat Pelayanan Pelatihan	4,17	83,30	3.43	85.64
10.	Kewajaran biaya pelayanan pelatihan	3,90	78	3.15	78.86
11.	Kepastian biaya pelayanan pelatihan	4,09	81,87	3.32	83.10
12.	Kepastian jadwal pelayanan pelatihan	3,81	76,13	3.21	80.21
13.	Kenyamanan tempat pelayanan pelatihan	4,46	89,20	3.22	80.50
14.	Keamanan tempat pelayanan pelatihan	4,22	84,40	3.26	81.57
15.	Instruktur menguasai materi pelatihan	N/A	N/A	3.61	90.32
16.	Instruktur mampu menyampaikan materi secara jelas	N/A	N/A	3.41	85.29
17.	Instruktur mampu memberikan motivasi kepada peserta	N/A	N/A	3.25	81.25
18.	Instruktur mampu menjawab pertanyaan peserta dengan jelas dan tuntas	N/A	N/A	3.33	83.29
19.	Instruktur mampu mengelola waktu pelatihan dengan baik	N/A	N/A	3.45	86.28
20.	Materi pelatihan sesuai dengan sasaran pelatihan	N/A	N/A	3.39	84.73

21.	Sistematika materi pelatihan mudan dipahami	N/A	N/A	3.15	78.76
22.	Materi pelatihan sesuai dengan perkembangan terkini (mutakhir)	N/A	N/A	3.24	80.99
23.	Asisten instruktur mampu membantu kelancaran proses pelatihan	N/A	N/A	3.23	80.83
24.	Asisten instruktur mampu berkomunikasi secara efektif dengan peserta	N/A	N/A	3.29	82.22
25.	Asisten instruktur mampu berperilaku baik (sopan)			3.32	83.04
	<b>Rata-rata</b>	<b>4,17</b>	<b>80,32</b>	<b>3,29</b>	<b>82,36</b>
	<b>IKP Rata-rata Layanan Kedeputian IPS</b>	<b>81,34</b>			

Dari hasil pengolahan IKP tersebut di atas, diketahui bahwa Kepuasan pelanggan jasa informasi melalui Perpustakaan BSN dan Kepuasan pelanggan layanan jasa diklat standardisasi berada pada kategori "BAIK". Secara keseluruhan pencapaian target Indeks Kepuasan pelanggan layanan publik di Kedeputian IPS, tertuang dalam tabel 11 :

**Tabel 11.**  
**Capaian dan Target Indeks Kepuasan Pelanggan**  
**Layanan Jasa Informasi Standardisasi dan Layanan Jasa Diklat**  
**Tahun 2014-2015**

Indeks Kepuasan Pelanggan	Target 2014	Capaian 2015
Indeks Kepuasan Pelanggan Layanan Jasa Informasi Standardisasi	80	80,32
Indeks Kepuasan Pelanggan Layanan Jasa Diklat Standardisasi	80	82,36
<b>Nilai rata-rata IKP</b>	<b>80</b>	<b>81,34</b>

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai indeks kepuasan pelanggan rata-rata pada layanan jasa di Kedepatian IPS sebesar 81,34. Nilai ini masuk ke dalam kategori BAIK sesuai dengan target yang ditetapkan.

### **3. Indeks Tingkat Persepsi Masyarakat terhadap standardisasi**

Tahun 2015 BSN bekerjasama dengan Universitas Surabaya (UBAYA) untuk melakukan survey tentang tingkat persepsi masyarakat terhadap standardisasi. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi adalah koleksi data primer, survei dan observasi lapangan. Sedangkan metodologi penyampaian pertanyaan kepada responden, terbagi atas : (1) Pertanyaan tertutup (pilihan jawaban *multiple choice*, hanya satu jawaban yang benar), (2) Pertanyaan urutan prioritas (pilihan jawaban *multiple choice*, jawaban diberi ranking sesuai jawaban responden); (3) Pertanyaan skala sikap/likert (responden memberikan jawaban berupa sikap, seperti : sangat setuju s.d sangat tidak setuju) ; dan (4) Pertanyaan terbuka (responden dapat memberikan jawaban apapun). Kemudian untuk mengukur tingkat validitas dan variabilitas data, kolektor data memastikan bahwa responden dapat menjawab dengan benar maksud dalam setiap pertanyaan kuesioner. Sedangkan untuk pertanyaan *multiple choice*, cukup dengan validasi isi, akan tetapi dalam pertanyaan dengan metode skala *likert*, perlu penambahan validasi konstruk (secara statistik).

Dibawah ini disampaikan tabel perbandingan pelaksanaan survei tingkat persepsi masyarakat tahun 2014 dan tahun 2015.

**Tabel 12.**

**Perbandingan Survei Tingkat Persepsi Masyarakat Terhadap Standardisasi**

No	Komponen	Survei 2013	Survei 2014	Survei 2015	Keterangan
1.	Lokasi	10 kota besar yang sudah dilakukan sosialisasi standardisasi  1. Makassar 2. Medan 3. Riau 4. Jakarta 5. Bandung 6. Yogyakarta 7. Surabaya 8. Samarinda 9. Bali 10. Manado	16 kota, penambahan 6 kota yang BSN pernah lakukan sosialisasi  a. Makassar b. Medan c. Riau d. Jakarta e. Bandung f. Yogyakarta g. Surabaya h. Samarinda i. Bali j. Manado k. Palembang l. Bogor m. Gorontalo n. Palu o. Banjarmasin	10 kota,  a. Makassar b. Medan c. Riau d. Jakarta e. Bandung f. Yogyakarta g. Surabaya h. Samarinda i. Bali j. Manado	Lokasi tetap kembali ke awal di tahun 2013, dengan 10 kota
2.	Target responden	4.000	3.000	4.000	Jumlah responden sama dengan tahun 2013
3.	Komposisi responden a. Konsumen b. Pelaku usaha c. Akademisi d. Pemerintah	Realisasi: 3.950 1. 13 % 2. 41 % 3. 28 % 4. 18 %	Realisasi : 2.920 a. 15% b. 27% c. 34% d. 24 %	Realisasi : 4.082 a. 31,53% b. 32,04% c. 14,92% d. 21,51 %	
4.	Indeks Persepsi	72,9	67,67	66,17	Untuk skala likert masih diangka 3,3 (kategori sedang)
5.	Elemen Kuesioner				
	a. Pengetahuan tentang BSN	9,27	14.95	12,3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengenalan mengenai BSN, sebagian besar masyarakat belum paham tugas BSN.</li> <li>• Pengenalan mengenai BSN hanya 12,3 % dari 25 % yang ditargetkan.</li> </ul>



No	Komponen	Survei 2013	Survei 2014	Survei 2015	Keterangan
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk itu, pengetahuan tentang BSN perlu ditingkatkan lagi, agar responden mengetahui peran BSN beserta tugas-tugasnya</li> </ul>
	b. Pengenalan Tentang SNI	17,40	20,9	21,85	Pengenalan tentang SNI, responden sudah memiliki persepsi cukup baik terkait dengan pengetahuan tentang tanda SNI, kepanjangan, institusi yang menetapkan SNI dan revisi SNI.
	c. Persepsi mengenai Penerapan SNI	19,58	19,49	19,40	Terkait penerapan SNI, responden sudah memiliki persepsi cukup baik, hakekat dari penerapan SNI akan memberi manfaat dan meningkatkan daya saing produk
	d. Pemahaman dan Persepsi mengenai Sertifikasi SNI	17,28	12,33	12,62	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responden beranggapan bahwa proses sertifikasi SNI masih merupakan langkah yang tidak mudah serta pemerintah masih setengah hati dalam memberikan keringanan pembiayaan dalam mengurus sertifikasi SNI.</li> <li>• Untuk itu diperlukan kegiatan sosialisasi SNI yang menjangkau masyarakat khususnya pelaku usaha kecil menengah sehingga mereka tidak kebingungan dalam pelaksanaan sertifikasi SNI.</li> </ul>

No	Komponen	Survei 2013	Survei 2014	Survei 2015	Keterangan
					<ul style="list-style-type: none"> <li>Masyarakat masih beranggapan bahwa BSN yang melakukan sertifikasi SNI.</li> </ul>

Hasil survei tingkat persepsi masyarakat terhadap standardisasi pada tahun 2015 ini mengalami penurunan, utamanya dari pertanyaan yang terkait dengan pemahaman dan persepsi masyarakat mengenai sertifikasi SNI. Artinya masih banyak masyarakat khususnya pelaku usaha yang belum paham apa dan bagaimana mekanisme/prosedur untuk sertifikasi SNI. Untuk itu diperlukan kegiatan sosialisasi SNI yang menjangkau masyarakat khususnya pelaku usaha kecil menengah sehingga mereka tidak kebingungan dalam pelaksanaan sertifikasi SNI. Masyarakat masih beranggapan bahwa BSN yang melakukan sertifikasi SNI. Disamping itu juga pengenalan mengenai BSN, sebagian besar masyarakat belum paham tugas BSN. Pengenalan mengenai BSN hanya 12,3 % dari 25 % yang diharapkan.

Pada tahun 2015, sebanyak 12.2% responden menyatakan bahwa sumber informasi mengenai SNI diperoleh dari media sosial. Presentase ini menunjukkan trend positif hingga tahun 2015, yang didukung dengan kemajuan teknologi. Penggunaan media sosial dapat semakin diefektifkan guna mensosialisasikan SNI dan BSN.

Untuk ketiga indikator kinerja yang sudah di uraikan di atas, dapat dilihat pencapaian Kedeputian IPS dalam tabel 13 di bawah ini :

**Tabel 13**  
**Capaian IKU IPS TA. 2015**

Indikator	Realisasi	Keterangan	Persent
1. Tingkat persepsi masyarakat terhadap standardisasi dan penilaian kesesuaian	66,17	Dibawah target	88,2%
2. Prosentase Peningkatan Masyarakat yang Berpartisipasi dalam bidang SPK	1.422.484	Dibawah target	99,47%

Indikator	Realisasi	Keterangan	Persent
3. Indeks Kepuasan Pelanggan Layanan Jasa Standardisasi yaitu jasa Diklat dan Jasa Informasi Standardisasi	81,34	Di atas target 80	101,7%

### 3. Akuntabilitas Keuangan

Untuk mendukung pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi, Kedeputian Informasi dan Pemasyarakatan Standardisasi diberikan alokasi pendanaan kegiatan yang berasal dari Rupiah Murni maupun dari Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), adapun jumlah dan kondisi anggaran Kedeputian IPS dalam kurun waktu 2014 s.d 2015, adalah sebagaimana dijelaskan pada tabel 14 :

**Tabel 14**  
**Perbandingan Kinerja anggaran Kedeputian IPS**  
**Tahun 2014 dan 2015**

SUMBER ANGGARAN	KOMPONEN	JUMLAH ANGGARAN KEDEPUTIAN IPS		KETERANGAN (*)
		TAHUN 2014	TAHUN 2015	
DIPA	Pagu	Rp. 9.621.793.000,-	Rp. 16.175.593.000,-	Naik 68,11%
	Penyerapan	Rp. 9.491.683.813,-	Rp. 15.369.768.009,-	
	Persentase Penyerapan	98,65%	95,02%	Turun 3,63%
PNBP	Target Penerimaan	Rp. 2.107.454.700,-	Rp. 1.127.500.000,-	Turun 46,5%
	Realisasi Penerimaan	Rp. 2.325.826.762,-	Rp. 1.152.200.000,-	
	Persentase Realisasi penerimaan	110,4 %	102,19 %	Turun 8,21%
	Pagu Penggunaan	Rp. 1.926.048.000,-	Rp. 1.933.025.000,-	
	Realisasi Penggunaan	Rp. 1.821.157.676,-	Rp. 1.907.453.372,-	
	Persentase Realisasi Penggunaan	94,55 %	98,68 %	Naik 4,13%

Keterangan : (\*) Persentase perbandingan tahun 2015 terhadap tahun 2014

Berdasarkan tabel di atas dapat terlihat bahwa pagu anggaran Kedeputian IPS pada tahun 2015 mengalami peningkatan yang cukup tinggi yaitu sebesar 68,11% dengan nilai Rp. 9.621.793.000,- di tahun 2014 menjadi Rp. 16.175.593.000,- di tahun 2015. Sedangkan untuk dana Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP), target penerimaan Kedeputian IPS tahun 2015 sejumlah Rp. 1.127.500.000,- atau turun 46,5% dari target di tahun 2014 yaitu sebesar Rp. 2.107.454.700,-. Demikian juga dengan realisasi penerimaan PNBP Kedeputian IPS tahun 2015 mengalami penurunan 8,21 % dibandingkan tahun sebelumnya.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Sebagai penutup dari laporan akuntabilitas kinerja Kedeputian Informasi dan Pemasarakatan Standardisasi - Badan Standardisasi Nasional TA. 2015 dapat disimpulkan bahwa secara umum sasaran strategis yang telah ditetapkan dalam Rencana Kinerja TA. 2015 telah dapat dipenuhi oleh Kedeputian Informasi dan Pemasarakatan dengan tingkat capaian.

Dari seluruh hasil capaian kinerja sasaran tersebut di atas, tetap diperlukan upaya guna meningkatkan kinerja Kedeputian Informasi dan Pemasarakatan di masa mendatang. Hal tersebut dapat dilakukan dengan melaksanakan program secara optimal sehingga dapat mencapai target yang direncanakan.

Kiranya LAKIP Kedeputian Informasi dan Pemasarakatan BSN Tahun 2015 ini dapat memenuhi kewajiban akuntabilitas dan sekaligus menjadi sumber informasi dalam pengambilan keputusan guna peningkatan kinerja BSN, khususnya Kedeputian Informasi dan Pemasarakatan Standardisasi di masa mendatang.