

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Maksud dari penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi - BSN ini adalah sebagai pertanggungjawaban kepada masyarakat mengenai pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta pengelolaan sumber daya, pelaksanaan kebijakan dan program yang telah dikerjakan sepanjang tahun 2015, sebagaimana diwajibkan dalam: (1) Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Aparatur Negara Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN); (2) Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah; (3) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah; (4) Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP-135/M.PAN/9/2004 tentang Pedoman Umum Evaluasi LAKIP; (5) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2010; dan (6) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi dapat digunakan sebagai sarana evaluasi untuk menyusun dan melaksanakan program kegiatan pada tahun 2016 mendatang dengan tujuan untuk mengukur kinerja dan pencapaian sasaran kegiatan di Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi.

1.2 Tugas dan Fungsi

a. Tugas

Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor 965/BSN-I/HK.35/05/2001, tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional Pasal 114, Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan

perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi program dan penyusunan rencana di bidang informasi dan dokumentasi.

b. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 115, Pusat Informasi dan Dokumentasi menyelenggarakan fungsi:

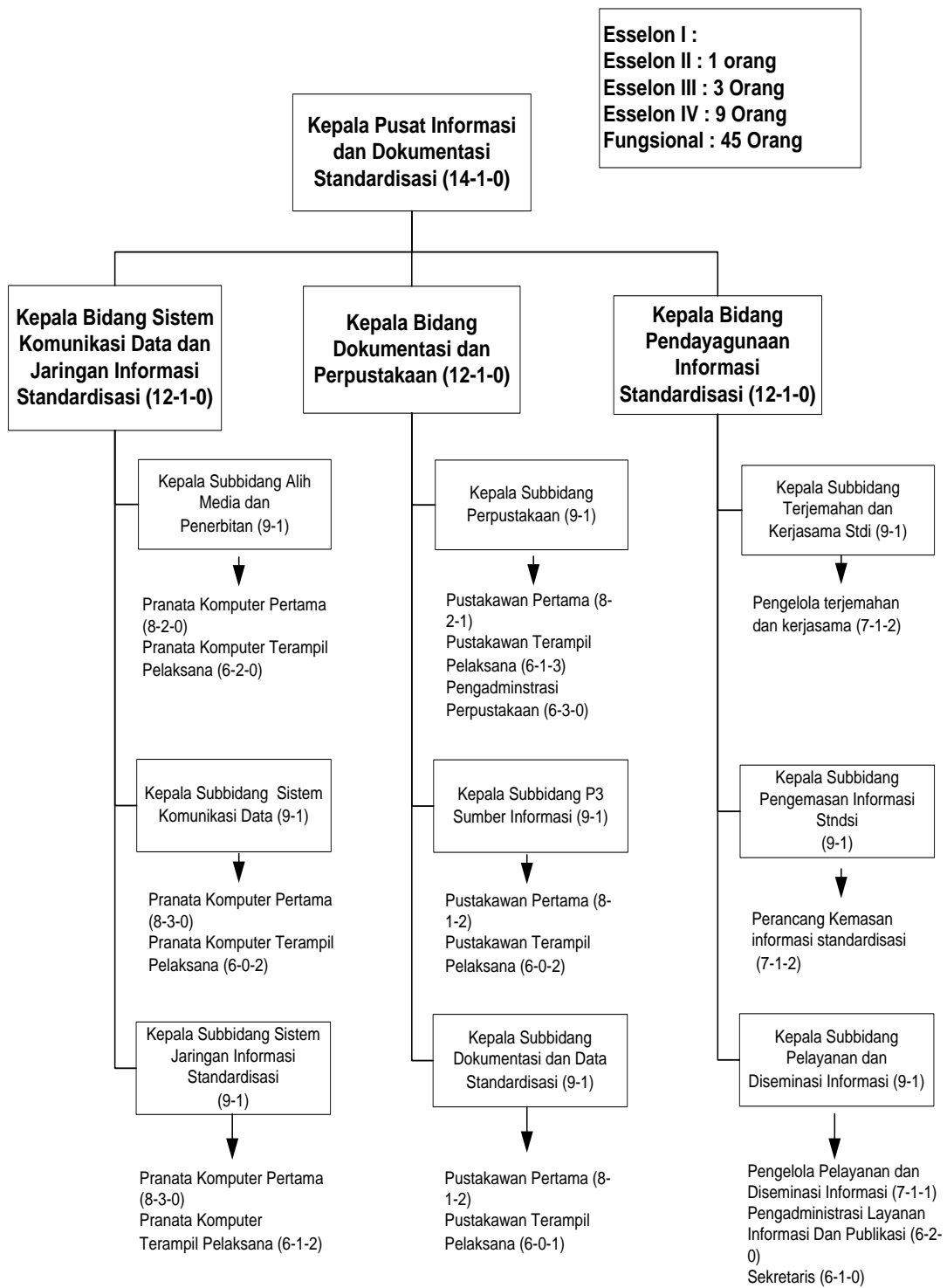
- a) Penyiapan perumusan kebijakan di bidang sistem komunikasi data dan jaringan informasi standardisasi, dokumentasi dan perpustakaan serta pendayagunaan informasi standardisasi;
- b) penyusunan rencana dan program pengembangan sistem komunikasi data dan jaringan informasi, dokumentasi dan perpustakaan, serta pendayagunaan informasi standardisasi;
- c) pengembangan sistem komunikasi data dan sistem jaringan informasi standardisasi;
- d) pendayagunaan informasi standardisasi, dan pemberian layanan informasi standardisasi.

Pusat Informasi dan Dokumentasi pada Pasal 117 terdiri dari:

- a. Bidang Sistem Komunikasi Data dan Jaringan Informasi Standardisasi;
- b. Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan;
- c. Bidang Pendayagunaan Informasi Standardisasi;
- d. Kelompok Jabatan Fungsional.

1.3 Sumber Daya Manusia

Untuk mendukung pelaksanaan operasional organisasi, tahun 2015 Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi memiliki personil sebanyak 40 orang, terdiri dari 1 orang Eselon II, 3 orang Eselon III, 9 Orang Eselon IV, 1 orang Fungsional Pustakawan dan 26 orang Staf dengan rincian sesuai Struktur Organisasi berikut:



Gambar 1. Struktur Organisasi Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi

(9-1)
Pranata Komputer Pertama
(8-3-0)
Pranata Komputer
Terampil Pelaksana (6-1-2)

Standardisasi (8-1-1)
Pustakawan Pertama (8-
1-2)
Pustakawan Terampil
Pelaksana (6-0-1)

Diseminasi Informasi (9-1)
Pengelola Pelayanan dan
Diseminasi Informasi (7-1-1)
Pengadministrasi Layanan
Informasi Dan Publikasi (6-2-
0)
Sekretaris (6-1-0)

Sedangkan ditinjau dari kualifikasi pendidikan personel Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi, sebagaimana tampak pada Tabel 1 sebagaimana berikut:

Tabel 1. Kualifikasi Personel Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi berdasarkan strata pendidikan

JENJANG PENDIDIKAN	JUMLAH STAF
≤ SMA	7
S0	3
S1	25
S2	5
S3	-
Jumlah	40

Sesuai dengan hasil validasi nilai jabatan dan kelas jabatan BSN tahun 2012, Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi memerlukan 55 personel, terdiri dari Pejabat Eselon 2, Eselon 3, Eselon 4, dan Pejabat Fungsional, serta staf pelaksana. Dengan demikian maka Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi masih memerlukan personel sebanyak 15 orang. Kekurangan sumber daya manusia tersebut hendaknya perlu segera ditindaklanjuti dengan dilakukannya penambahan SDM, baik itu rekrutasi SDM baru maupun pengalihan SDM dari unit ke deputian lain yang kelebihan SDM.

1.4 Anggaran

Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi (Pusido) mendapatkan alokasi anggaran APBN sebesar Rp5.628.050.000 dan Rp. 935.413.000 untuk alokasi PNPB. Total anggaran yang dikelola pada tahun 2015 adalah Rp 6.563.463.000,- dan dapat direalisasikan sebesar Rp 5.974.715.254,- (91.03%). Alokasi pagu dan realisasi anggaran dari tahun 2011 sampai dengan 2015 digambarkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Alokasi Pagu Anggaran dan Realisasi Tahun 2011 – 2015 (dalam juta rupiah)

2011			2012			2013			2014			2015		
PAGU	REALI SASI	%	PAGU	REALI SASI	%	PAGU	REALI SASI	%	PAGU	REALI SASI	%	PAGU	REALI SASI	%
3.150	3.035	96,34	3.253	3.201	98,34	4.500	4.292	95,38	3.162	3.057	96,68	6.563	5.974	91.03

1.5 Sistematika Penyajian

Laporan Akuntabilitas Kinerja Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi tahun 2015 disusun dengan kerangka sebagai berikut:

a. Bab I. Pendahuluan.

Bagian ini menguraikan tentang tugas, fungsi dan sumber daya manusia, serta sistematika laporan.

b. Bab II. Perencanaan Kinerja

Bagian ini menguraikan tentang rencana strategis dan penetapan/perjanjian kinerja Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi Tahun 2015.

c. Bab III. Akuntabilitas Kinerja

Bagian ini menguraikan tentang pencapaian kinerja, analisis capaian kinerja dan akuntabilitas keuangan Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi Tahun 2015.

d. Bab IV. Penutup

Bagian ini menguraikan tentang keberhasilan pencapaian sasaran yang telah ditetapkan.

BAB II

PERENCANAAN DAN PERJANJIAN KINERJA

2.1 Rencana Strategis Kedeputian Bidang Informasi dan Pemasyarakatan Standardisasi

a. Visi

Visi Kedeputian Bidang Informasi dan Pemasyarakatan Standardisasi (IPS) adalah membangun budaya standar.

b. Misi

Meningkatkan persepsi dan partisipasi masyarakat dalam bidang standardisasi dan Penilaian Kesesuaian.

c. Tujuan

Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian, melalui pendidikan, pelatihan, pemasyarakatan dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam kegiatan standardisasi, serta peningkatan kemudahan akses dan diseminasi informasi standardisasi kepada masyarakat.

d. Sasaran strategis

Sasaran strategis (*outcome*) yang akan dicapai adalah meningkatnya masyarakat yang peduli terhadap standardisasi untuk mendukung terbangunnya budaya standar.

e. Kebijakan

Kebijakan yang ditetapkan oleh Kedeputian Bidang Informasi dan Pemasyarakatan Standardisasi adalah membangun budaya standar, melalui Peningkatan Informasi dan Dokumentasi serta Pendidikan dan Pemasyarakatan Standardisasi.

f. Program Kedeputian IPS

Membangun budaya standar perlu dilakukan secara intensif agar masyarakat menyadari pentingnya standar sehingga tercermin dalam perilaku sehari-hari sehari-hari untuk mampu memilih produk-produk yang bermutu. Selain itu diharapkan mampu berpartisipasi dalam kegiatan standardisasi yang mencakup pengembangan, penerapan standar, Diseminasi Informasi, Edukasi Publik dan kegiatan-kegiatan lain di bidang infratraktur mutu . Meningkatnya Partisipasi pemangku kepentingan dilakukan melalui awareness, peningkatan 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, Kedepuyan Bidang Informasi dan Pemasyarakatan Standardisasi BSN telah menetapkan 1 (satu) program dan 2 (dua) kegiatan, yaitu Program Pengembangan Standardisasi Nasional, dilaksanakan melalui kegiatan:

- a) Peningkatan Informasi dan Dokumentasi Standardisasi
- b) Pendidikan dan Pemasyarakatan Standardisasi

2.2 Penetapan Kinerja Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi Tahun 2015

Penetapan Kinerja Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi tahun 2015 yaitu seperti ditampilkan dalam Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Penetapan Kinerja Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi Tahun 2015

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
Peningkatan pengguna informasi dan sistem informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian	Jumlah pemanfaat informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian online dan off-line	9.000 orang
	Jumlah kebijakan layanan informasi	2 dokumen rancangan kebijakan
	Jumlah pengguna layanan informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian melalui simpul layanan	45.500 Orang
	Jumlah pengakses sistem informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian berbasis TIK	620.000 Orang
	Jumlah simpul sistem informasi yang terintegrasi/link dengan Sistem Informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian	25 simpul
	Jumlah dan penyelesaian komplain	25 komplain yang terselesaikan
	Indeks kepuasan pelanggan layanan jasa informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian	80

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa kinerja berasal dari:

a. **Jumlah pemanfaat paket informasi standardisasi baik secara *online* maupun secara *offline***

Yaitu pemanfaat paket informasi standardisasi secara online adalah pengguna yang melakukan permintaan informasi secara virtual, adalah melalui email, kontak layanan (website BSN), SNI *Online*, Telepon, Fax, dan surat. Sedangkan pemanfaat paket informasi standardisasi secara *offline* adalah pengguna informasi standardisasi datang secara langsung ke perpustakaan BSN.

b. **Jumlah pengguna layanan Informasi dan Dokumentasi melalui Jejering Informasi Standardisasi**

Yaitu pengguna informasi standardisasi melalui jejaring informasi standardisasi, antara lain meliputi masyarakat anggota jejaring maupun umum yang meminta informasi standardisasi. Pelayanan informasi melalui penelusuran informasi standardisasi, penyebaran informasi (diseminasi) publikasi BSN yang dilakukan dengan pengiriman kepada anggota jejaring, maupun melalui pameran.

c. **Jumlah pengguna aplikasi Sistem Informasi Standardisasi**

Yaitu jumlah visitor website BSN (www.bsn.go.id). Penghitungan menggunakan aplikasi Flag Counter.

d. **Indeks Kepuasan Pelanggan layanan informasi standar**

Yaitu kepuasan pelanggan Perpustakaan BSN yang diperoleh melalui survey.

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

3.1 Pencapaian Kinerja

Pencapaian kinerja Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi didasarkan pada kontrak penetapan kinerja tahun 2015 yaitu :

- a) Jumlah pemanfaat paket informasi standardisasi baik secara *online* maupun secara *offline*
- b) Jumlah pengguna layanan informasi dan dokumentasi melalui jejaring informasi standardisasi
- c) Jumlah pengguna aplikasi sistem informasi standardisasi
- d) Indeks kepuasan pelanggan layanan informasi standar

Untuk mencapai kinerja tersebut di atas dilakukan kegiatan sebagai berikut:

- a) Pengembangan informasi standardisasi
- b) Pengembangan jejaring informasi standardisasi
- c) Pengembangan aplikasi sistem informasi standardisasi
- d) Penyelenggaraan layanan informasi standar

Rincian kegiatan Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi tahun 2015 tersebut di atas dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Kegiatan, Anggaran dan Output Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi Tahun 2015

Kegiatan/Sub Kegiatan	Pagu Anggaran (Rp)	Target	Output kegiatan
1. Informasi Standardisasi	3.825.389.000		Tersedianya 8 paket informasi standardisasi
a. Informasi standardisasi	825.389.000	8 paket	
1.1 Pengusunan alat akses informasi standardisasi			1. Alat akses informasi standardisasi
a. Pengembangan kebijakan layanan dokumentasi dan perpustakaan			2. Kebijakan layanan informasi standardisasi

Kegiatan/Sub Kegiatan	Pagu Anggaran (Rp)	Target	Output kegiatan
b. Pengembangan koleksi standarisasi			3. Pengembangan koleksi perpustakaan (buku, standar dan e-book)
c. Pengembangan perpustakaan digital			4. Pengembangan <i>content digital library</i>
d. Literasi informasi standarisasi			5. Literasi informasi standarisasi (<i>awareness</i> informasi standarisasi untuk mahasiswa dan pengelolaan informasi di K/L)
e. Promosi layanan standar dan koleksi standarisasi			6. Promosi layanan perpustakaan dan koleksi standarisasi (bedah buku)
f. Pengelolaan layanan perpustakaan dan dokumentasi			7. Pengelolaan dokumentasi dan data 8. Pengelolaan layanan perpustakaan dan dokumentasi
b. Pengembangan dan Perluasan SNI Corner	3.000.000.000	10 SNI Corner	1. Pengelolaan SNI corner di 10 lokasi, yaitu : Baristan Medan, UNRI, UNSRI, ITB, UNDIP, Disperindag Kota Semarang, Disperindag Provinsi Jawa Timur, UNBRAU, 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).
2. Penguatan Jejaring Informasi Standardisasi	889.164.000	7 Jejaring	Bertambahnya Jejaring & diseminasi kemasn informasi
2.1 Pengembangan kemasn informasi standarisasi;			Disusunnya 23 kemasn informasi tercetak
2.2 Penguatan kerjasama jejaring informasi standarisasi;			1. Jejaring bertambah sebanyak 9 anggota INSTANET di 3 kota, dengan total keanggotaan dari 161 menjadi 170 simpul. 2. Peningkatan kompetensi Petugas Layanan di simpul Jejaring INSTANET (UPT IPB Bogor, UPT ITS Surabaya, dan BPSM-LT Jember)
2.3 Terjemahan dan alih bahasa dokumen standarisasi;			Tersedianya 136 dokumen SNI dan standarisasi yang dialihbahasakan kedalam bahasa Inggris untuk memperkaya layanan informasi.

Kegiatan/Sub Kegiatan	Pagu Anggaran (Rp)	Target	Output kegiatan
2.4 Diseminasi informasi standardisasi.			<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan diseminasi publikasi BSN sejumlah 52.535 yang disampaikan kepada unit kerja pemerintah, swasta, organisasi dan pengguna perseorangan. 2. Partisipasi di 4 pameran yang diselenggarakan sepanjang 2015, yaitu : SMESCO, RiTech Expo, Perpunas, IQE 2015. 3. Layanan Penelusuran informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (inquiry), sebanyak 1409 penelusur melalui email, telepon, datang langsung ke petugas Layanan informasi BSN.
3. Aplikasi Sistem Informasi Standardisasi	889.074.002		
3.1 Pengembangan aplikasi sistem informasi			<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi android, iphone dan web based Multi Cross; 2. Penyediaan Infrastruktur TV SNI Channel; 3. Video Promosi Layanan TIK dan Layanan Informasi Terpadu (2 paket); 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			<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerbitan SNI Penetapan 2015 untuk PT/SPT (1000 exemplar) 2. Training IT dan Multimedia (3 paket)
4. Layanan Jasa Informasi Standardisasi	935.413.000		
4.1 Layanan permintaan Informasi referensi/standar			Data permintaan informasi
4.2 Layanan Penjualan Dokumen SNI dan Standar Internasional			Data penjualan SNI dan standar lainnya

Output dari kegiatan-kegiatan tersebut di atas dimanfaatkan oleh masyarakat dan menghasilkan kinerja Pusido yang diukur melalui: (1) jumlah pemanfaat paket informasi standardisasi (online dan off-line); (2) jumlah pengguna layanan informasi standardisasi; (3) jumlah pemanfaat aplikasi system informasi standardisasi; dan (4) Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP). Capaian kinerja Pusido sesuai dengan Penetapan kinerja tahun 2014 dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5.Target dan Capain Kinerja Pusido Tahun 2015

No	Unsur Indikator Kinerja	Target	Capaian	%
1.	Jumlah pemanfaat paket informasi standardisasi offline dan online	9.000	10.360	115,1
2.	Jumlah kebijakan layanan informasi	2 Kebijakan	2 final draft kebijakan	80
3.	Jumlah pengguna layanan informasi	45.500	52.535	115
4.	Jumlah pemanfaat aplikasi system standardisasi dan penilaian kesesuaian	* 1.200.000 ** 620.000	1.279.839 762.605	106 123
5.	Jumlah simpul sistem informasi yang terintegrasi/ link dengan sistem informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian	25	25	100
6.	Jumlah dan penyelesaian komplain	25	25	100
7.	Indeks Kepuasan Pelanggan	80	80,32	100,4
Catatan : * Jumlah visitor seluruh website BSN untuk publik ** Jumlah visitor website BSN (www.bsn.go.id)				

Dari tabel tersebut di atas terlihat bahwa Jumlah pemanfaat paket informasi standardisasi (*online dan offline*) dicapai sebesar 10.360 orang dari target sebesar 9000 orang. Untuk Jumlah pengguna layanan informasi standardisasi, dicapai sebesar 52.535 orang dengan target 45.500 orang. Jumlah pemanfaat aplikasi sistem informasi standardisasi dicapai sebesar 762.605 orang dari target sebesar 620.000 orang. Sementara untuk Indeks Kepuasan Pelanggan dicapai sebesar 80,32 dari target sebesar 80.

Data perkembangan pencapaian kinerja Pusat Informasi dan Dokumentasi dari tahun 2013 sampai dengan 2015 dapat dilihat pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6. Pencapaian kinerja Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi

No	Unsur Indikator Kinerja	Baseline 2013	Capaian		% kenaikan terhadap 2014
			2014	2015	
1.	Jumlah pemanfaat paket informasi standardisasi offline dan online	4.674	8.038	10.360	28.88
2.	Jumlah kebijakan layanan informasi	Indikator baru	-	2 final draft	80
3.	Jumlah pengguna layanan informasi	40.875	41.370	52.535	115
4.	Jumlah pemanfaat aplikasi system standardisasi dan penilaian kesesuaian	- 445.203	- 590.464	*1.279.839 ** 762.605	106 123
5.	Jumlah simpul sistem informasi yang terintegrasi/ link dengan sistem informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian	Indikator baru	25	25	100
6.	Jumlah komplain dan penyelesaiannya	Indikator baru			
7.	Indeks Kepuasan Pelanggan		80	80,32	100,4

Catatan : * Jumlah visitor seluruh website BSN untuk publik
** Jumlah visitor website BSN (www.bsn.go.id)

No	Unsur Indikator Kinerja	Baseline 2013	Capaian		% Kenaikan terhadap 2014
			2014	2015	
1	Jumlah pemanfaat paket informasi standardisasi (<i>online dan offline</i>)	4.674	8.038	10.360	28,88
2.	Jumlah pengguna layanan informasi standardisasi	40.875	41.370	52.535	25,89
3.	Jumlah pemanfaat aplikasi sistem informasi standardisasi	445.203	590.464	762.605	29,15
	Total		639.875	825.500	29,00
Capaian kegiatan Tahun 2015 terhadap Kegiatan Tahun 2014 sebesar 29,00%					
4	Indeks Kepuasan Pelanggan	-	83,34	80,32	(3,62)*

Catatan:

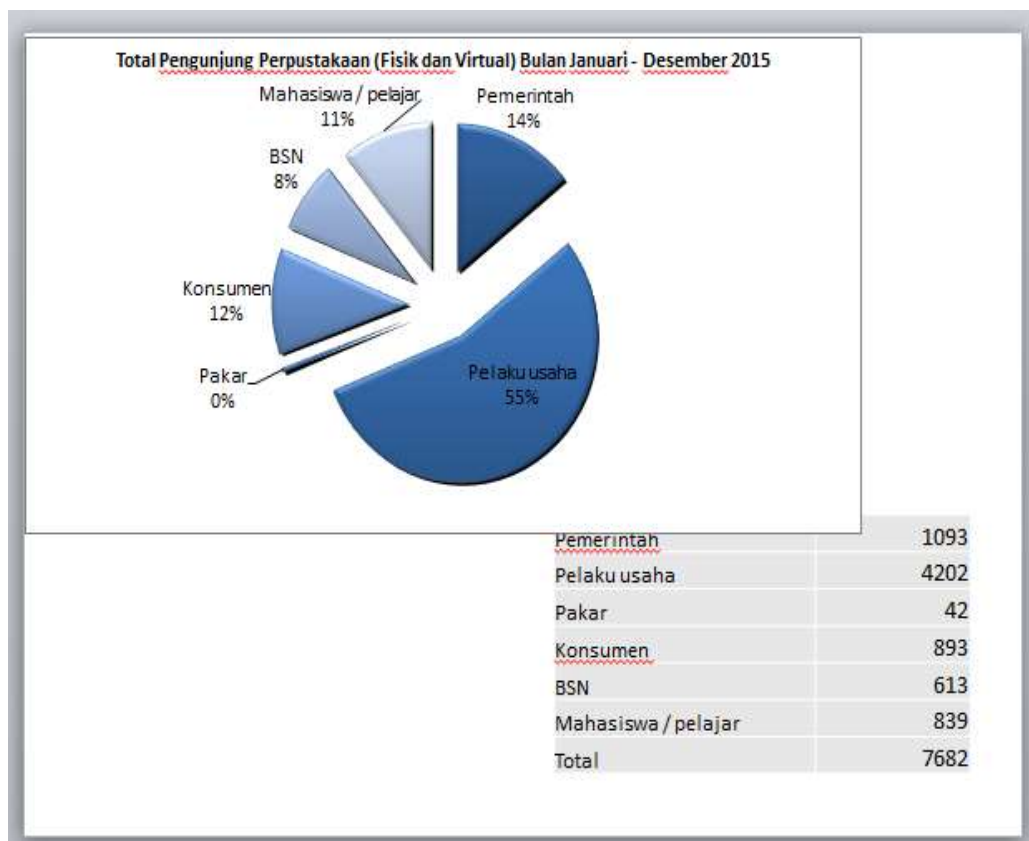
*) Penurunan capaian

Tabel di atas menampilkan perkembangan capaian kinerja Pusido dari tahun 2013 sampai dengan 2015.

Dari tabel di atas dapat terlihat adanya kenaikan capaian kinerja tahun 2015 dari tahun 2014, yaitu sebesar 28,88% untuk jumlah pemanfaat paket informasi standardisasi; 25,89% untuk Jumlah pengguna layanan informasi standardisasi; dan 29,15% untuk Jumlah pemanfaat aplikasi sistem informasi standardisasi. Dengan demikian, terkait dengan indikator kinerja kegiatan Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 29,00% dibandingkan output tahun 2014. Namun untuk Indeks Kepuasan Pelanggan mengalami penurunan sebesar 3,62%.

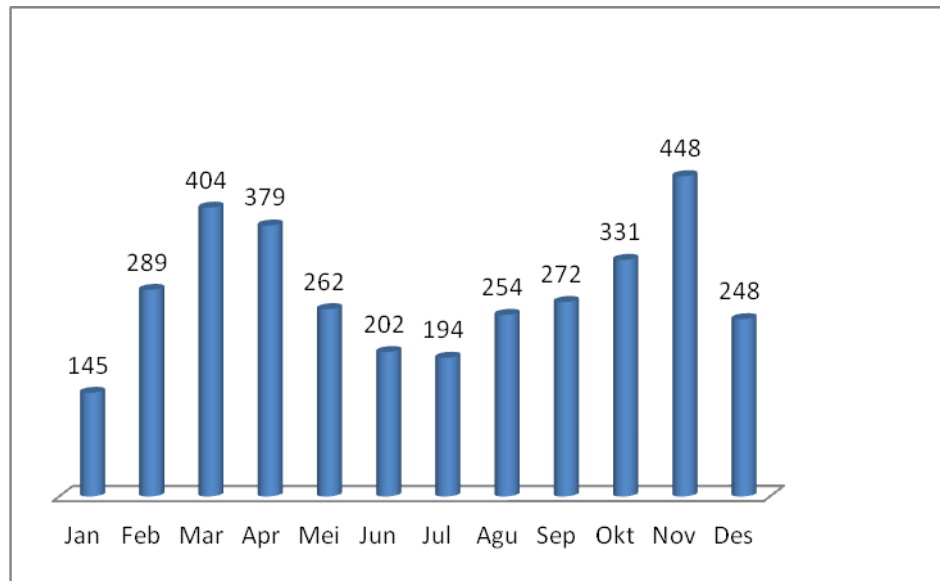
3.2 Analisis Capaian Kinerja

Dari Tabel 6 di atas terlihat bahwa semua indikator kinerja Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi tercapai bahkan melebihi target yang telah ditetapkan. Untuk jumlah pengunjung perpustakaan peningkatannya cukup tinggi. Hal ini disebabkan karena adanya perubahan mekanisme penghitungan data pengunjung perpustakaan. Sebelum tahun 2014, pengunjung perpustakaan hanya dihitung dari pengguna yang datang secara langsung (*off-line*) ke perpustakaan. Sedangkan mulai tahun 2014 pengunjung dihitung selain dari pengguna yang datang secara langsung ke perpustakaan, juga dihitung dari pengguna yang memanfaatkan perpustakaan melalui sarana elektronik, antara lain: e-mail, kontak layanan, faksimile, telepon, dan surat.



Grafik 1 Pemanfaat Paket Informasi Standardisasi secara Virtual dan *Off-line*

Capaian Jumlah pengguna layanan informasi standardisasi sudah sesuai dengan target yang ditetapkan.



Grafik 2. Jumlah Pengguna Layanan Informasi Standardisasi



Gambar 2. Workshop Peningkatan Pemanfaatan Informasi Standardisasi d ITS Surabaya

Jumlah pemanfaat aplikasi peningkatannya cukup tinggi, hal ini disebabkan karena pada tahun 2014 telah dibuat berbagai sistem aplikasi standardisasi dan penilaian kesesuaian untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi standardisasi. Dengan sistem aplikasi tersebut, masyarakat dapat memanfaatkannya melalui berbagai sistem aplikasi, sehingga semakin meningkat mereka mencari informasi melalui web BSN. Tahun 2015 Pusido mengembangkan aplikasi TV berbasis internet dengan nama “SNI Channel”. SNI Channel dapat diakses melalui gadget dengan aplikasi Multi cross dan Tvlive streaming. SNI Channel berisi video-video liputan UKM, kegiatan BSN, tentang SNI dan informasi infrastruktur mutu lainnya.



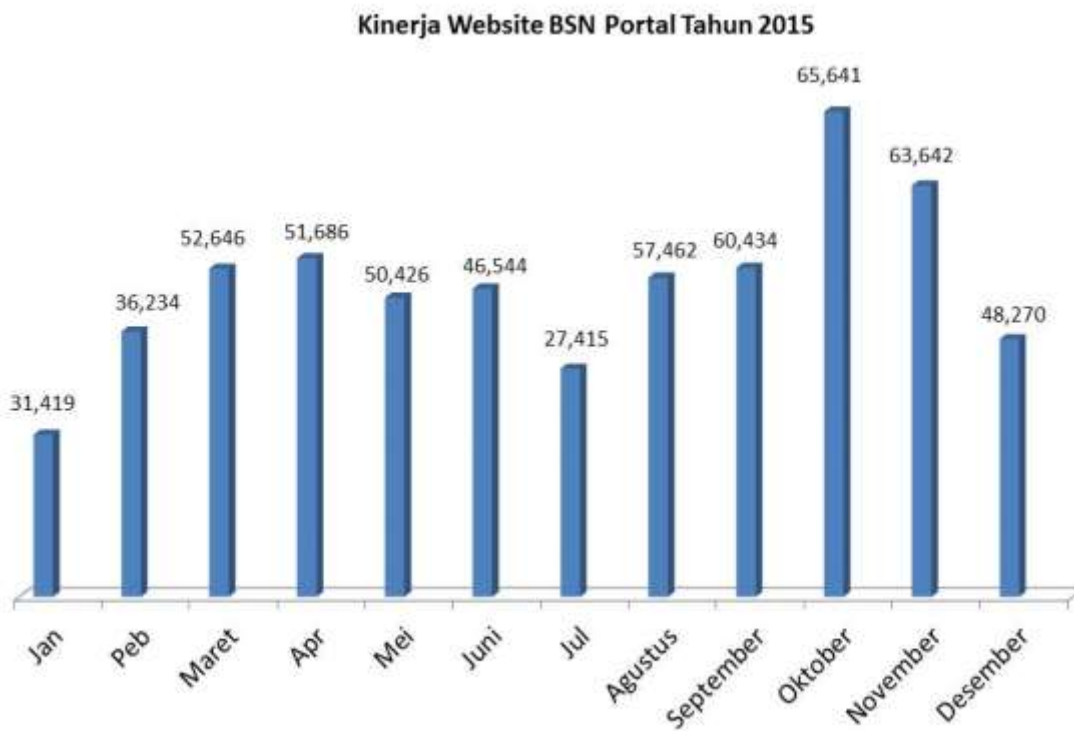
Gambar 3. Liputan SNI Channel di Indonesia Quality Award dan Bulan Mutu Nasional 2015



Gambar 4. Fitur download aplikasi multicross di playstore



Gambar 5. Tim SNI Channel melakukan Peliputan UKM di Batu, Malang, Jawa Timur



Grafik 3. Kinerja Website BSN



Gambar 6. Training IT Forum di Malang, Jawa Timur

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. Jumlah sampel sesuai dengan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah jumlah pertanyaan kuesioner + 1 dikali 10. Dengan demikian jumlah sampel pada kajian kepuasan pelanggan Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi. Rumus yang digunakan untuk menghitung Indeks Kepuasan Pelanggan adalah sebagai berikut :

IKM =

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur

x Nilai penimbang

IKM Unit Pelayanan x 25

Adapun Pengkategorian dari nilai indeks kepuasan pelanggan adalah sebagaimana tertuang pada Tabel 7 berikut:

Tabel 7. 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

Untuk mekanisme pelaksanaan survei IKP di Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi dapat dilihat pada Tabel 8 berikut:

Tabel 8. Mekanisme Pelaksanaan Survei IKM di Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi

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

*) Kuesioner dibagikan kepada pengunjung yang datang ke Perpustakaan BSN

Instrumen survei kepuasan pelanggan berupa daftar pertanyaan yang berjumlah 14 pertanyaan, diantaranya terkait dengan SOP, kecepatan, kesopanan, keamanan, konsisten terhadap jam layanan, kewajaran tarif, kedisiplinan petugas, serta waktu layanan yang dijanjikan.

Untuk indeks kepuasan pelanggan, dari target 80, berhasil dicapai sebesar 80,32. Dari hasil kajian indeks kepuasan pelanggan diperoleh bahwa nilai tertinggi yang diberikan oleh pengguna adalah mengenai keramahan petugas perpustakaan dan pemberian layanan yang tepat waktu. Adapun hasil pengolahan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) dapat dilihat pada Tabel 9 berikut:

Tabel 9 Instrumen Kajian Layanan Perpustakaan

No	Elemen Pertanyaan	Penilaian *) Anda terhadap layanan Perpustakaan BSN				
		1	2	3	4	5
1	Prosedur Layanan di Perpustakaan BSN sangat mudah untuk diikuti					
2	Perpustakaan BSN tidak memberikan persyaratan yang sulit dalam memberikan layanan.					
3	Staf Perpustakaan BSN memberikan informasi layanan dengan jelas dan mudah diperoleh/diakses.					
4	Staf Perpustakaan BSN memberikan informasi layanan dengan jelas dan mudah diperoleh/diakses.					
5	Anda selalu dilayani oleh Staf Perpustakaan BSN dengan penuh tanggung jawab sampai selesai.					
6	Staf Perpustakaan BSN memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu menjawab pertanyaan Anda.					
7	Staf Perpustakaan BSN melayani permintaan Anda dengan cepat					
8	Staf Perpustakaan BSN memberikan perhatian personal kepada para penggunanya.					
9	Staf Perpustakaan BSN bersikap ramah dan sopan dalam melayani permintaan Anda.					
10	Perpustakaan BSN menerapkan tarif biaya yang wajar untuk setiap layanan.					

11	BSN menerapkan tarif layanan sesuai dengan peraturan yang ada dan diumumkan kepada publik.					
12	Perpustakaan BSN selalu konsisten memberikan layanannya secara tepat waktu.					
13	Fasilitas fisik (ruangan dan perabot) untuk menunjang layanan di Perpustakaan BSN sangat baik dan nyaman.					
14	Anda merasa yakin dalam bertransaksi di Perpustakaan BSN.					

*) Keterangan : 1 = Sangat Tidak Setuju; 5 = Sangat Setuju

Tabel 10 Hasil Pengolahan Indeks Kepuasan Pelanggan Sesuai Pedoman Menpan

No	Elemen Pertanyaan	Jasa Informasi	
		Score	IKP
1	Kemudahan prosedur layanan	4,07	81,30
2	Persyaratan Pelayanan sesuai dengan ketentuan	4,12	82,40
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,92	78,60
4	Kedisiplinan petugas	4,01	80,27
5	Tanggung jawab petugas	4,11	82,10
6	Kemampuan petugas	3,79	75,87
7	pelayanan	3,79	75,87
8	Keadilan dalam pelayanan	3,71	74,13
9	Keramahan petugas	4,17	83,30
10	biaya layanan	3,90	78
11	Kesesuaian biaya dengan ketentuan yang berlaku	4,09	81,87

12	Waktu layanan	3,81	76,13
13	Kenyamanan tempat layanan	4,46	89,20
14	Keamanan saat layanan	4,22	84,40
	Rata-rata	4,02	80.32

Dari kajian kepuasan pelanggan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepuasan pelanggan Perpustakaan BSN yang berada di bawah Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi adalah bernilai 80,32 dengan *score* sebesar 4,02.
2. *Score* terendah adalah sebesar 3,71, 3,79, dan 3,81 serta 3,90 terkait dengan pertanyaan nomor 8 tentang Staf Perpustakaan BSN memberikan perhatian personal kepada para penggunanya, pertanyaan nomor 6 yaitu Staf Perpustakaan BSN memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu menjawab pertanyaan Anda, nomor 7 tentang Staf Perpustakaan BSN melayani permintaan Anda dengan cepat dan pertanyaan nomor 12, Perpustakaan BSN selalu konsisten memberikan layanannya secara tepat waktu serta pertanyaan nomor 10 terkait dengan Perpustakaan BSN menerapkan tarif biaya yang wajar untuk setiap layanan. Kelima pertanyaan tersebut masuk pada kisaran 76,40 masuk kategori baik, namun tetap perlu ditingkatkan.
3. *Score* tertinggi adalah sebesar 4,46 terkait dengan fasilitas fisik (ruangan dan perabot) untuk menunjang layanan di Perpustakaan BSN sangat baik dan nyaman. *Score* ini berada pada kisaran 89,20 dengan demikian perlu terus dipertahankan.



Gambar 7. Layanan Informasi Terpadu (LITE) BSN

SNI Corner, merupakan suatu outlet layanan SNI dan informasi standardisasi lainnya, yang pada tahun 2015 ditetapkan 10 SNI corner (Baristan Medan, UNRI, UNSRI, ITB, UNDIP, Disperindag Kota Semarang, Disperindag Prov. Jawa Timur, UNBRAU, Disperindag kota Samarinda, BPSMB Makassar). Dalam hal ini, SNI Corner berfungsi sebagai suatu simpul layanan perpustakaan standardisasi dan sekaligus simpul untuk mendiseminasikan informasi standardisasi kepada masyarakat.

Penyelenggaraan SNI Corner mulai dilaksanakan sejak tahun 2013, dengan pemfokusan pada civitas akademika dan masyarakat di sekitar perguruan tinggi. Program penyelenggaraan SNI Corner ini bertujuan untuk meningkatkan penyebaran dan pemanfaatan SNI serta memenuhi kebutuhan civitas akademika dan masyarakat terhadap SNI dan informasi standardisasi lainnya secara cepat dan mudah. Outlet SNI Corner berisi SNI dan informasi standardisasi lainnya serta perlengkapan akses yang terdiri dari:

- 1) Dokumen SNI tercetak sesuai bidang minat (± 100 judul) dan SNI wajib (108 judul)
- 2) Dokumen SNI elektronik (*flip book*: 200 judul)
- 3) Satu set computer *touchscreen* dengan sistem akses
- 4) Bahan promosi standardisasi (brosur, booklet, leaflet, dsb)
- 5) Senarai SNI
- 6) Katalog Bidang
- 7) Publikasi BSN (SNI Valuasi, Prosiding, Handbook, dsb.)

Penetapan kerjasama pengelolaan SNI Corner tahun 2015, menimbang untuk membuka akses informasi bagi industry/UKM serta memenuhi kebutuhan civitas akademik

sebagai bahan ajar dan masyarakat terhadap SNI, perlu diberikan apresiasi melalui pengembangan dan perluasan akses informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian melalui SNI Corner.

Tabel 11. Penyelenggaraan SNI Corner

No.	SNI Corner	Propinsi	Tahun
1	Institut Pertanian Bogor (IPB)	Jawa Barat	2013
2	Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)	Jawa Timur	2014
3	UPT. Pengujian Sertifikasi Mutu Barang - Lembaga Tembakau Jember	Jawa Timur	2014
4	Balai Riset dan Standardisasi Industri	Sumatera Utara	2015
5	Universitas Riau (UNRI)	Riau	2015
6	Universitas Sriwijaya (UNSRI)	Sumatera Selatan	2015
7	Institut Teknologi Bandung (ITB)	Jawa Barat	2015
8	Universitas Diponegoro (UNDIP)	Jawa Tengah	2015
9	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Semarang	Jawa Tengah	2015
10	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur	Jawa Timur	2015
11	Universitas Brawijaya	Jawa Timur	2015
12	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Samarinda	Kalimantan Timur	2015
13	Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Makassar	Sulawesi Selatan	2015



Gambar 8. Peresmian SNI Corner di UPT Perpustakaan UNDIP Semarang



Gambar 9. SNI Corner di Baristand Medan



Gambar 10. Peresmian SNI Corner di BPSMB Makassar



Gambar 11. Peta simpul layanan SNI Corner hingga tahun 2015

Dengan hadirnya SNI Corner diharapkan dapat menjadi simpul (*node*) informasi standardisasi dan menjadi *one stop services* untuk informasi standardisasi serta dapat lebih mudah mendapatkan informasi standardisasi khususnya SNI.

3.3 Akuntabilitas Keuangan

Untuk mendukung pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi, Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi diberikan alokasi pendanaan kegiatan yang berasal dari Rupiah Murni sebesar Rp 5.628.050.000,- maupun dari Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebesar Rp 935.413.000,- maka total anggaran Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi sebesar Rp. 6.563.463.000,-. Adapun rincian dan kondisi anggaran Pusido dalam kurun waktu 2014 s.d 2015, adalah sebagaimana dijelaskan pada Tabel 10 berikut:

Tabel 12. Pagu Anggaran Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi Tahun 2014 dan 2015

No	Kegiatan	2014		%	2015		%
		Pagu (Rp)	Realisasi (Rp)		Pagu (Rp)	Realisasi (Rp)	
1	Informasi Standardisasi	839.018.000	824.270.010	98,23	3.849.811.000	3.376.510.193	87,70
2	Penguatan jejaring informasi standardisasi	727.459.000	726.169.600	99,82	889.164.000	835.032.400	93,91
3	Pengembangan sistem informasi standardisasi	630.904.000	604.437.952	95,81	889.074.000	850.347.585	95,64
4	Layanan jasa informasi standardisasi (PNBP)	965.156.000	898.264.182	93,10	935.413.000	912.825.076	97,58

Sebagaimana dijelaskan pada Tabel 10 di atas, bahwa pada tahun 2015 Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi dengan jumlah pagu anggaran Rp 6.563.463.000,- telah berhasil untuk merealisasikan anggaran sejumlah Rp. 5.974.715.254,- atau 91,03% dari total pagu, akan tetapi masih terdapat sisa anggaran sejumlah Rp. 588.747.746,- yang tidak berhasil direalisasikan.

Pada tahun 2014 pagu anggaran Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi sebesar Rp 3.162.600.000, jika dibandingkan dengan pagu anggaran tahun 2014 maka anggaran tahun 2015 mengalami kenaikan sebesar 107,5%.

BAB IV

PENUTUP

Sebagai penutup dari laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi Badan Standardisasi Nasional Tahun Anggaran 2015, dapat disimpulkan bahwa secara umum sasaran stratejik yang telah ditetapkan dalam Rencana Kinerja Tahun Anggaran 2015 telah dapat dipenuhi oleh Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi dengan tingkat capaian persentase jumlah pemanfaat paket informasi standardisasi (secara *off-line* dan *online*/pengunjung perpustakaan, 10.360 orang, jumlah pengguna layanan dan dokumem standar melalui jejaring informasi standardisasi sebesar 52.535 orang, jumlah pengguna aplikasi sistem informasi standardisasi 762.605 orang dan indeks kepuasan pelanggan (IKP) sebesar 80,32.

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

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

