

**LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK  
BALAI BESAR KULIT, KARET DAN PLASTIK  
TAHUN 2014**



**BADAN PENGKAJIAN KEBIJAKAN, IKLIM DAN MUTU INDUSTRI  
BALAI BESAR KULIT, KARET DAN PLASTIK**

Jl. Sokonandi 9 Yogyakarta, Telp (0274) 563655, 512929, Fax (0274) 563655

## A. Kebijakan Pelayanan Informasi Publik

### 1. Surat Keputusan

- SK Nomor 128/SK/Bd/BBKPP/III/2013 tentang Pengangkatan dan Penunjukan Personil Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik.
- SK Nomor 165/SK/Bd/BBKPP/V/14 tentang Penunjukan dan Pengangkatan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik.

### 2. Standar Operasional Prosedur

- SOP Pelayanan Informasi Publik
- SOP Penanganan Keluhan Pelanggan
- SOP Evaluasi Penanganan Pengaduan

## B. Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

### 1. Sarana dan prasarana

Guna memudahkan pemohon informasi dalam mengakses informasi yang dibutuhkan, BBKPP memanfaatkan berbagai sarana komunikasi baik melalui telepon, surat elektronik, faksimili, menu buku tamu di website BBKPP, serta pelayanan secara langsung (*desk info*) yaitu menyampaikan secara langsung permohonan informasinya dengan mendatangi ruang layanan/ loket informasi yang dilengkapi dengan telepon, perangkat komputer, televisi dan kotak saran. Operasional layanan informasi yang dilaksanakan di ruang layanan dimulai pada pukul 08.00 s.d. 16.00 WIB. Selain itu, layanan informasi juga diberikan melalui layanan *Short Message Service* (SMS).

Permintaan informasi yang berupa pertanyaan langsung dijawab melalui *email*, sedangkan yang membutuhkan dokumentasi khusus dijawab dalam format word, pdf, atau gambar. Sampai saat ini belum ada peminta informasi publik yang keberatan dengan layanan informasi publik yang diberikan oleh PPID BBKPP

BBKPP juga telah membangun dan mengembangkan sistem layanan informasi publik melalui *website* BBKPP ([www.bbkkp.go.id](http://www.bbkkp.go.id)). Adapun jenis informasi yang dimuat di *website* meliputi :

a. Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala :

- Profil BBKPP (sejarah, visi dan misi, tugas pokok dan fungsi, struktur organisasi, daftar nama pejabat serta peta lokasi)
- Dokumen kerja (LAKIP BBKPP)

b. Informasi yang Wajib Tersedia Setiap Saat :

- Tarif pelayanan dan pengujian
- Data hasil riset
- Agenda kegiatan di BBKPP
- Prosedur permohonan informasi
- Informasi tentang administrasi, kepegawaian, dan keuangan

2. Sumber Daya Manusia

Sesuai SK Nomor 128/SK/Bd/BBKPP/III/2013 tentang Pengangkatan dan Penunjukan Personil Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik, personil terdiri dari kepala, sekretaris 1 dan 2, staf sarana dan prasarana 1 dan 2 serta petugas *front office/customer service*. Sedangkan personil untuk tim pengelola pengaduan masyarakat terdiri dari penanggung jawab, koordinator, sekretaris dan anggota.

3. Alokasi anggaran kegiatan PPID :

<b>Tahun 2013</b>	<b>Alokasi anggaran</b>
Survei kepuasan pelanggan	Rp 20.025.000,-
Pembuatan sistem informasi proses BBKPP	Rp 30.020.000,-
<b>Tahun 2014</b>	<b>Alokasi anggaran</b>
Survei kepuasan pelanggan	Rp 34.823.000,-
Pengembangan sistem informasi lab. Kalibrasi dan integrasinya ke SIM	Rp 55.154.000,-

### C. Rincian Pelayanan Informasi Publik

No	Bulan	Jumlah Pemohon	Dipenuhi	Ditolak	Proses	Rata-Rata Waktu Menjawab (Hari Kerja)	Alasan Penolakan
1	Januari	77				2	
2	Februari	67				2	
3	Maret	96				4	
4	April	83				3	
5	Mei	68				2	
6	Juni	74				2	
7	Juli	82				3	
8	Agustus	94				4	
9	September	103				4	
10	Oktober	79				2	
11	November	97				4	
12	Desember	75				2	
<b>Jumlah</b>		995				2,9	

Dari bulan Januari hingga Desember tahun 2014, BBKPP telah menerima permintaan informasi dari masyarakat sebanyak 995 dengan rata-rata waktu menjawab 2.9 hari. Permintaan informasi tersebut dapat berasal dari surat, *email*, telepon maupun datang langsung ke BBKPP.

#### D. Kendala Pelayanan Informasi Publik

- Masih adanya penyelesaian jasa yang melebihi target/belum memenuhi SPM yang telah ditetapkan
- Kemampuan uji kulit, karet dan plastik yang masih terbatas
- Belum semua personil di BBKPP mempunyai pemahaman yang sama terkait pelayanan publik

#### E. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi

- Peremajaan peralatan dan pengerjaan sampel diluar jam kerja (lembur)
- Meningkatkan sarana dan prasarana dengan perbaikan peralatan yang rusak
- Sosialisasi mengenai standar pelayanan publik terhadap personil internal BBKPP
- Pertemuan dengan pelanggan untuk mendapat masukan
- Update website BBKPP sesuai Permenperin No. 70 Tahun 2011