

# **LAPORAN TAHUNAN PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PULP DAN KERTAS TAHUN 2014**

## **1. Kebijakan Pelayanan Publik**

### **A. Dasar Hukum**

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar Pelayanan Publik BBPK sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Standar Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
3. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2010-2014;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15/M.PAN/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2008 tentang Kebijakan Industri Nasional;
7. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 105/M-IND/PER/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian;
8. Peraturan Menteri Perindustrian No 42/M-IND/PER/6/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pulp dan Kertas;

## B. Gambaran Kebijakan

Balai Besar Pulp dan Kertas (BBPK) yang merupakan salah satu lembaga litbang di lingkungan Kementerian Perindustrian yang bertanggungjawab kepada Kepala Badan Pengkajian Kebijakan, Iklim dan Mutu Industri, diharapkan mampu berperan dalam peningkatan kapasitas produksi pulp dan kertas guna mencapai prospek potensi pasar pulp dan kertas yang ada. Hal tersebut di atas selain diwujudkan melalui pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengembangan guna menghasilkan berbagai inovasi teknologi di bidang pulp dan kertas, juga dengan memberikan pelayanan jasa teknis kepada masyarakat industri dan masyarakat umum.

Sebagai instansi pemerintahan, BBPK juga dituntut untuk mampu menjalankan reformasi birokrasi yang saat ini semakin gencar digulirkan. Reformasi birokrasi di selalu diarahkan pada upaya untuk memperbarui dan menginovasi sistem penyelenggaraan pemerintahan, terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*businessprocess*), sumberdaya manusia aparatur, penguatan unit organisasi, pengawasan internal, dan penguatan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Aspek-aspek tersebut diharapkan mampu menghasilkan keluaran berupa: (1) organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran (*right sizing*); (2) ketatalaksanaan berupa sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur, dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*; (3) serta SDM yang berintegritas, kompeten, profesional, berkinerja tinggi, dan sejahtera. Untuk itu maka Balai Besar Pulp dan Kertas telah melakukan hal-hal sebagai berikut :

- Menunjuk Kepala Bidang Pengembangan Jasa Teknis sebagai kepala tim Unit Pelayanan Publik Balai Besar Pulp dan Kertas
- Menerbitkan Standar Pelayanan Publik untuk menjamin pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Pulp dan Kertas
- Menunjuk Kepala Seksi Pemasaran sebagai koordinator kegiatan promosi dan penyuluhan informasi Balai Besar Pulp dan Kertas
- Menunjuk Kepala Seksi Informasi sebagai koordinator pengembangan sistem informasi untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik
- Membentuk tim pelaksana untuk masing-masing layanan jasa teknis di Balai Besar Pulp dan Kertas

## 2. Pelaksanaan Pelayanan Publik

- Sarana dan Prasarana

Fasilitas yang tersedia dalam rangka memberikan pelayanan publik antara lain adalah front desk yang dilengkapi dengan petugas penerimaan contoh dan keluhan pelanggan, keuangan, ruang rapat kecil, meja, kursi, telepon, faksimili, perangkat komputer, internet, banner informasi layanan dan kotak saran.

- Sumber Daya Manusia

Menempatkan beberapa orang petugas di front desk untuk memberikan layanan publik awal, termasuk layanan jasa teknis dan dibantu dengan tim pelayanan publik yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Balai Besar Pulp dan Kertas Nomor 19/Kpts/BBPK/I/2014 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Besar Pulp dan Kertas. Tim ini terdiri atas Ketua, Sekretaris, Bidang Sarana dan Prasarana dan Customer Service.

- Anggaran

Untuk tahun 2014 ditetapkan adanya anggaran khusus untuk pelayanan publik, yaitu untuk pengembangan sistem informasi pendukung pelayanan publik, dan promosi dan penyuluhan informasi.

- Permohonan Pelayanan Publik

Selama tahun 2014, sebagian besar permohonan pelayanan publik yang masuk ke Balai Besar Pulp dan Kertas adalah terkait dengan pelayanan jasa teknis, sebagai berikut :

- Permohonan layanan jasa penelitian : 19
- Permohonan layanan jasa pengujian : 843 (data di Sie Pemasaran belum dari Sie Kerjasama)
- Permohonan layanan jasa kalibrasi : 36
- Permohonan layanan jasa pelatihan : 2
- Permohonan layanan jasa sertifikasi : 21

- Waktu untuk Memenuhi Pelayanan Publik

Untuk setiap layanan jasa teknis, Balai Besar Pulp dan Kertas menerapkan standar jangka waktu penyelesaian sebagai berikut:

1. Penelitian dan Pengembangan

| No | Produk Layanan Litbang                              | Waktu Maksimum     | Satuan |
|----|---|--------------------|--------|
| 1  | Percobaan <i>pulping</i> dan <i>bleaching</i> serat | 6                  | bulan  |
| 2  | Pembuatan derivat selulosa                          | 6                  | bulan  |
| 3  | Aplikasi aditif pulp/kertas                         | 2                  | bulan  |
| 4  | Peningkatan/perbaikan kualitas produk               | 4                  | bulan  |
| 5  | Percobaan LD-50                                     | 3                  | bulan  |
| 6  | Percobaan pengolahan/pemanfaatan limbah             | 6                  | bulan  |
| 7  | Lainnya   | Sesuai kesepakatan |        |

2. Pelatihan Teknis

| No                     | Produk Layanan Pelatihan Teknis                               | Waktu Maksimum | Satuan |
|------------------------|---|----------------|--------|
| <i>PROGRAM REGULER</i> |   |                |        |
| 1                      | Pelatihan reguler dengan jumlah jam pelajaran maksimal 32 JPL | 4              | hari   |
| 2                      | Pengujian mutu bahan baku dan pulp                            | 3              | hari   |
| 3                      | Pengendalian proses di pabrik pulp                            | 3              | hari   |
| 4                      | Teknologi pembuatan kertas                                    | 3              | hari   |
| 5                      | Pengujian mutu kertas   | 3              | hari   |
| 6                      | <i>Wet-end chemistry</i>                                      | 3              | hari   |
| 7                      | Teknologi <i>coating</i>                                      | 3              | hari   |
| 8                      | Pengendalian proses di pabrik kertas                          | 3              | hari   |
| 9                      | Aplikasi enzim pada industri pulp kertas                      | 3              | hari   |
| 10                     | Kiat sukses memperoleh PROPER yang baik                       | 2              | hari   |
| 11                     | Peningkatan kinerja IPAL                                      | 3              | hari   |
| 12                     | Pengelolaan limbah padat                                      | 3              | hari   |
| 13                     | Pengelolaan emisi udara                                       | 3              | hari   |
| 14                     | Manajer Pencegahan Pencemaran Air (MPPA)                      | 5              | hari   |

|  |   |                                |      |
|--|---|--------------------------------|------|
| 15   | Pemeliharaan dan kalibrasi alat uji     | 2                              | hari |
| 16   | Instrumentasi industri pulp kertas      | 2                              | hari |
| 17   | <i>Distributed Control System (DCS)</i> | 2                              | hari |
| <i>PROGRAM KHUSUS</i><br>(sesuai permintaan pengguna jasa) |   | Sesuai silabus yang disepakati |      |

### 3. Pengujian

| No | Produk Layanan Pengujian                    | Waktu Maksimum | Satuan     |
|----|---|----------------|------------|
| 1  | Pengujian morfologi bahan baku              | 10             | hari kerja |
| 2  | Pengujian kimia bahan baku & bahan penolong | 10             | hari kerja |
| 3  | Pengujian pulp, kertas, karton              | 5              | hari kerja |
| 4  | Pengujian limbah cair                       | 10             | hari kerja |
| 5  | Pengujian limbah padat                      | 10             | hari kerja |
| 6  | Pengujian udara emisi                       | 10             | hari kerja |

### 4. Konsultasi

Jangka waktu untuk jasa konsultasi didasarkan pada kontrak yang disepakati oleh kedua belah pihak

### 5. Standardisasi

| No | Produk Layanan Standardisasi | Waktu Maksimum | Satuan |
|----|------------------------------|----------------|--------|
| 1  | Perumusan rancangan SNI      | 6              | bulan  |
| 2  | Perumusan rancangan SKKNI    | 6              | bulan  |

### 6. Kalibrasi

Standar waktu pelayanan jasa kalibrasi adalah maksimum 15 (lima belas) hari kerja dimulai sejak order permintaan (*purchase order*) layanan jasa kalibrasi dari pengguna jasa diterima oleh Laboratorium Kalibrasi sampai dengan diterbitkannya Sertifikat Kalibrasi.

## 7. Sertifikasi

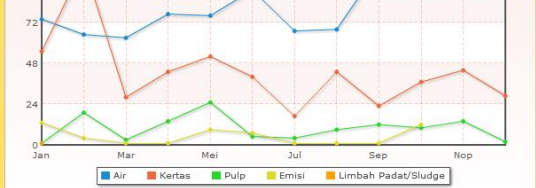
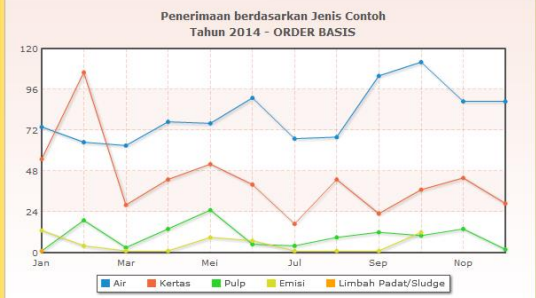
| No | Produk Layanan Sertifikasi  | Waktu Maksimum | Satuan     |
|----|-----------------------------|----------------|------------|
| 1  | Sertifikasi ekolabel        | 41             | hari kerja |
| 2  | Sertifikasi produk SPPT SNI | 41             | hari kerja |
| 3  | Sertifikasi lainnya         | 41             | hari kerja |

- Jumlah permohonan Pelayanan publik yang dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya
  - Permohonan layanan jasa penelitian : 19
  - Permohonan layanan jasa pengujian : 843 (data di Sie Pemasaran belum dari Sie Kerjasama)
  - Permohonan layanan jasa kalibrasi : 36
  - Permohonan layanan jasa pelatihan : 2
  - Permohonan layanan jasa sertifikasi : 21
- Jumlah Permohonan Pelayanan Publik yang ditolak  
Tidak ada

## 3. Statistik Penerimaan Permohonan Pelayanan Publik



Bulan





#### 4. Keluhan Pelanggan

Terdapat 3 (tiga) buah keluhan pelanggan dengan keluhan yang sama yaitu keberatan atas hasil uji limbah cair. Setelah ditindaklanjuti dan dilakukan pengujian ulang dengan sampel uji yang sama menunjukkan hasil uji yang hampir sama dengan hasil uji sebelumnya, sehingga pengujian BBPK sebelumnya adalah benar.



## **5. Kendala Pelayanan Publik**

Untuk pengujian kertas, parameter ketahanan tarik dan daya regang di subkontrakkan karena alat untuk pengujian tersebut sedang rusak. Hal ini mempengaruhi waktu layanan pengujian, meskipun sudah dilakukan perbaikan alat tetapi masih belum bisa menunjukkan hasil uji yang tepat. Sudah diusulkan untuk penggantian alat tetapi karena harganya yang tinggi maka tidak bisa diadakan tahun 2014.

## **6. Rekomendasi/Rencana Tindak Lanjut**

Penggantian alat uji ketahanan tarik dan daya regang diusulkan untuk dibeli tahun 2015