

2021



LAPORAN KINERJA



**BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT,
KERJA SAMA DAN LAYANAN
INFORMASI**

**Biro Hubungan Masyarakat, Kerja
Sama dan Layanan Informasi**

Badan standardisasi Nasional

LAPORAN KINERJA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT, KERJA SAMA DAN LAYANAN INFORMASI TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Laporan Kinerja (LKj) merupakan bentuk akuntabilitas dari pelaksanaan tugas dan fungsi yang dipercayakan kepada setiap instansi pemerintah. Laporan Kinerja juga merupakan komponen dari prinsip "good governance" yang menjadi persyaratan bagi setiap instansi, dalam upaya mewujudkan visi dan misi Lembaga yang selaras dengan visi dan misi Presiden. Sejalan dengan itu, penyusunan Laporan Kinerja Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi Tahun 2021 dimaksudkan untuk melaporkan secara transparan penggunaan seluruh sumber daya yang menjadi kewenangan Badan Standardisasi Nasional (BSN) kepada semua pihak yang berkepentingan.

Laporan Kinerja Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi Tahun 2021 merupakan Laporan Kinerja tahun pertama Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024. Penyusunan Laporan Kinerja Tahun 2021 telah mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah, Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, dan Surat Keputusan Sekretaris Utama BSN Nomor 22/KEP/SESTAMA/11/2019 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di lingkungan BSN, serta Rencana Strategis BSN Tahun 2020-2024.

Laporan Kinerja Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi Tahun 2021 ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat dan umpan balik bagi perbaikan dan peningkatan kinerja bagi organisasi dan seluruh Unit Kerja di lingkungan BSN di masa yang akan datang.

Jakarta, 12 Januari 2022

Kepala Biro Hubungan Masyarakat,
Kerja Sama, dan Layanan Informasi

Zul Amri, ST

RINGKASAN EKSEKUTIF

Perjanjian Kinerja Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi Tahun 2021 telah menetapkan 6 (enam) sasaran kinerja dengan 9 (sembilan) Indikator Kinerja. Sasaran dan Indikator Kinerja tersebut merupakan perwujudan pelaksanaan Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya BSN yang diamanatkan kepada Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi.

Berikut disajikan tabel capaian perjanjian kinerja Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi tahun 2021 menurut Sasaran:

Tabel Sasaran, Indikator Kinerja, Target dan Capaian Tahun 2021

No	Sasaran	Indikator Kinerja	Target 2021	Realisasi	Capaian
1	Meningkatnya keterbukaan informasi publik BSN	Nilai keterbukaan informasi publik	75	75,02	100,02%
		Indeks kepuasan penerima layanan informasi publik	86	90,25	104,94%
2	Meningkatnya kualitas layanan publik BSN yang prima	Nilai peningkatan kualitas layanan publik pada kriteria pengungkit	5,4	6	111,11 %
		Indeks kepuasan masyarakat atas layanan publik BSN	86	86,02	100,02%
3	Meningkatnya pengelolaan dukungan kerjasama	Persentase calon partisipan kerja sama yang menjalin kerja sama	59%	77,27%	130,97%
		Persentase kerja sama yang ditindaklanjuti	>79%	85,08 %	107,69%

No	Sasaran	Indikator Kinerja	Target 2021	Realisasi	Capaian
4.	Terlaksananya pengelolaan layanan informasi yang tersedia, update, dan tepat waktu	Persentase layanan informasi yang tersedia, update, dan tepat waktu	80%	95%	118,75%
5	Meningkatnya kualitas layanan internal Biro HKLI	Indeks kepuasan penerima layanan internal Biro HKLI	77	85,75	111,36%
6	Meningkatkan kualitas pengelolaan anggaran	Persentase realisasi anggaran Biro Humas, Kerja Sama dan Layanan Informasi	> 97 %	96,92%	99,91%
Rata-rata capaian tahun 2021					109,43%

Dari 6 (enam) indikator kinerja di Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi tersebut di atas, dapat diketahui bahwa hampir semua indikator kinerja mencapai target lebih dari 100 %, dan hanya satu indikator kinerja yang tidak mencapai target 100% tetapi telah sangat mendekati 100% yaitu 99,91% pada indikator kinerja Persentase realisasi anggaran Biro Humas, Kerja Sama dan Layanan Informasi. Sebagai catatan, Indikator kinerja Nilai peningkatan kualitas layanan publik pada kriteria pengungkit saat ini belum bisa diketahui dikarenakan hasil penilaian RB tahun 2021 dari KemenPANRB belum ada.

Untuk indikator kinerja yang capaiannya masih di bawah 100% telah dilakukan langkah-langkah untuk perbaikan antara lain rencana pengurangan anggaran pada pos pembayaran dengan valuta asing pada kegiatan Layanan Informasi Standardisasi (PNBP). Untuk memperahankan dan meningkatkan capaian kinerja akan terus dilakukan upaya peningkatan kapasitas SDM serta pengembangan sarana dan prasarana layanan publik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

Dalam rangka mendukung pencapaian kinerja, pada tahun 2021 Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi mengelola pagu awal sebesar Rp. 7.210.600.000 dan pagu telah direvisi sampai di akhir tahun 2021 menjadi Rp 2.243.642.000 dengan realisasi sebesar Rp 2.174.623.567 atau mencapai 96,92%.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	1
Kata Pengantar	2
Ringkasan Eksekutif	3
Daftar Isi	5
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	7
I.2 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi	7
I.3 Sumber Daya Manusia	8
I.4 Peran Strategis	8
BAB II PERENCANAAN KINERJA	
II.1 Perencanaan Strategis	13
II.1.1 Visi dan Misi	13
II.1.2 Tujuan dan Sasaran	15
II.2 Perjanjian Kinerja	16
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA	
III.1 Capaian Kinerja	25
III.2 Capaian Kegiatan	91
III.3 Realisasi Anggaran	93
BAB IV PENUTUP	
Penutup	94
LAMPIRAN	
Perjanjian Kinerja Tahun 2021	95

I.1 LATAR BELAKANG

Setiap instansi Pemerintah mempunyai kewajiban menyusun Laporan Kinerja pada akhir periode anggaran. Hal ini telah diatur dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan PermenPANRB No. 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi. Laporan Kinerja tersebut merupakan laporan kinerja tahunan yang berisi pertanggungjawaban kinerja suatu instansi dalam mencapai tujuan/sasaran strategis instansi. Penyusunan Laporan Kinerja (LKj) tersebut juga menjadi kewajiban Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi sebagai salah satu unit kerja di lingkungan Badan Standardisasi Nasional (BSN) yang disusun secara berjenjang.

Kinerja Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi memberikan kontribusi khususnya pada kinerja Sekretariat Utama dan secara keseluruhan terhadap BSN. Oleh karena itu, penyusunan Laporan Kinerja Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi merupakan bahan masukan dalam penyusunan Laporan Kinerja Sekretariat Utama tahun 2021.

I.2 TUGAS, FUNGSI DAN STRUKTUR ORGANISASI

Berdasarkan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional, tugas Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi adalah melaksanakan pembinaan dan pemberian dukungan administrasi hubungan masyarakat, kerja sama, dan dokumentasi BSN.

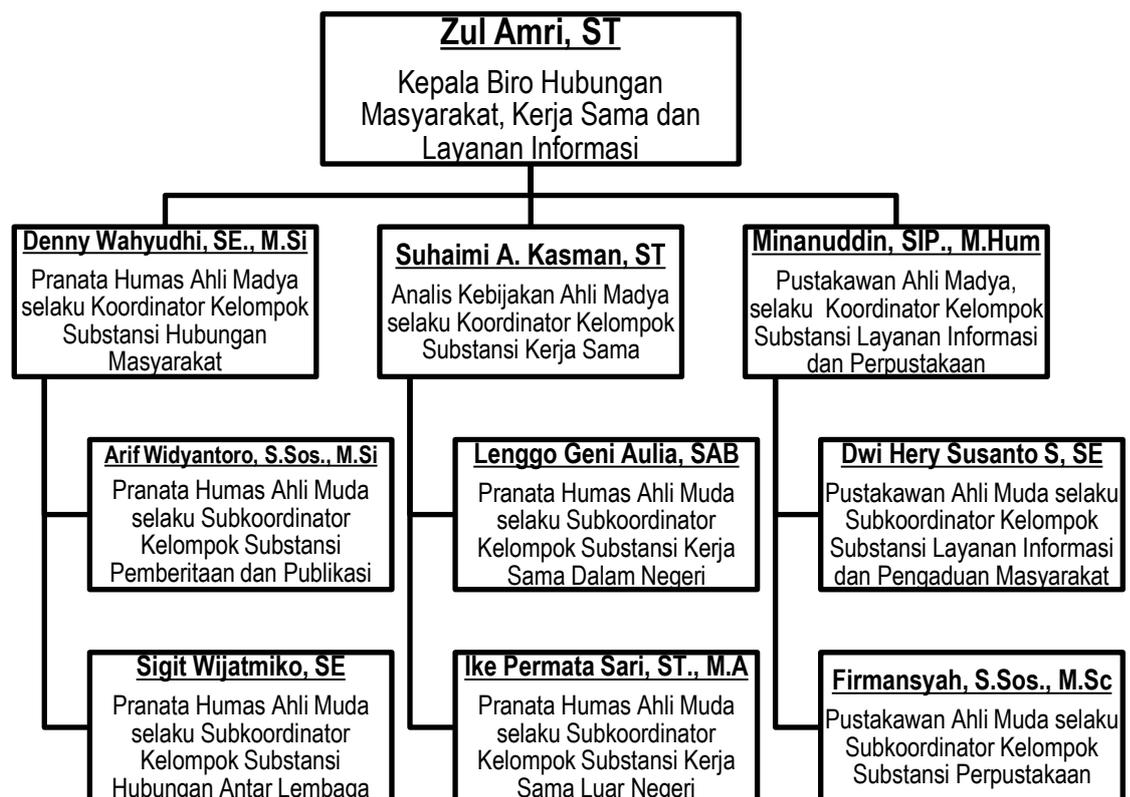
Untuk menjalankan tugas pokok tersebut, Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan pembinaan, koordinasi, dan pengelolaan hubungan masyarakat, hubungan antar lembaga, publikasi dan dokumentasi BSN.

2. Penyiapan koordinasi dan pemberian dukungan informasi strategis kepada pimpinan.
3. Penyiapan pembinaan, koordinasi, dan pengelolaan serta dukungan administrasi kerja sama dalam negeri dan luar negeri
4. Penyiapan pembinaan, koordinasi, dan pengelolaan layanan penerbitan nomor identifikasi
5. Penyiapan pembinaan, koordinasi, dan pengelolaan layanan informasi dan pengaduan masyarakat
6. Penyiapan pembinaan, koordinasi, dan pengelolaan perpustakaan dan layanan dokumen standar

Struktur Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi dapat dilihat pada gambar berikut.

**Bagan Struktur Organisasi
Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi**



Gambar I.1
Struktur Organisasi Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi

Badan Standardisasi Nasional melakukan reorganisasi pada bulan Desember 2020, sebagaimana dikeluarkannya Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional. Hal ini diikuti dengan transformasi pejabat struktural pada level eselon III dan IV ke jabatan fungsional tertentu.

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi mempunyai tata kerja yang tiga substansi tugas yaitu

1. Substansi Hubungan Masyarakat, yang mencakup tugas melaksanakan penyiapan pembinaan, koordinasi, dan pengelolaan hubungan masyarakat, hubungan antar lembaga, publikasi dan dokumentasi BSN, serta pemberian dukungan informasi strategis kepada pimpinan.
2. Substansi Kerja Sama, yang mencakup tugas melaksanakan penyiapan pembinaan, koordinasi, pengelolaan, dukungan administrasi, evaluasi kerja sama dalam negeri dan luar negeri, dan layanan penerbitan nomor identifikasi.
3. Substansi Layanan Informasi dan Perpustakaan, yang mencakup tugas melaksanakan penyiapan bahan pembinaan, koordinasi, dan pengelolaan layanan informasi, pengaduan masyarakat, perpustakaan, dan layanan dokumen standar.

I.3 SUMBER DAYA MANUSIA

Untuk mendukung pelaksanaan operasional organisasi, sampai dengan 31 Desember 2021 Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi memiliki personel sebanyak 42 (empat puluh dua) orang, dengan rincian tingkat pendidikan sebagai berikut sesuai tabel berikut:

Tabel I.1
Personel ASN Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi

No	Uraian	Jenjang Pendidikan			Jumlah Orang
		< S1	S1	S2	
1.	Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi	-	1	-	1
2.	Substansi Hubungan Masyarakat	1	8	5	14
3.	Substansi Kerja Sama	-	5	3	8
4.	Substansi Layanan Informasi dan Perpustakaan	5	8	6	19
Jumlah		6	22	14	42

I.4 PERAN STRATEGIS

Dengan ditetapkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (SPK), BSN diharapkan memberikan kontribusi dalam pemecahan masalah yang dihadapi selama ini. Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi memiliki fungsi sebagai *supporting unit* ke seluruh unit kerja di bidang informasi dan kerja sama. Oleh karena itu, kinerja Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi juga akan ikut mempengaruhi kelancaran pelaksanaan tugas unit-unit kerja di lingkungan BSN.

Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi mempunyai peran strategis dalam mendukung pelaksanaan fungsi BSN, yaitu melaksanakan pembinaan dan pemberian dukungan administrasi hubungan masyarakat, kerja sama, dan dokumentasi BSN. Untuk itu, sesuai dengan tugas dan fungsinya Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi telah mengidentifikasi potensi, permasalahan yang dihadapi, dan tindak lanjut yang akan dilakukan dalam mendukung pelaksanaan fungsi BSN.

Tabel I.2
Potensi/Isu Strategis dan Permasalahan Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi

POTENSI/ ISU STRATEGIS	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
1. Pandemi Covid-19 semakin mengangkat isu SPK terutama di sektor kesehatan dan ekonomi yang berkaitan dengan Program Pemulihan Ekonomi Nasional		
	<ul style="list-style-type: none"> - Pandemi Covid-19 semakin meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya keamanan, keselamatan dan kesehatan. Bersama dengan upaya pemerintah untuk memutus penyebaran Covid-19, pemerintah juga mendorong pemulihan ekonomi nasional, terutama bagaimana sektor pariwisata dan UMKM bisa bangkit kembali. Dua isu tersebut berpotensi mengkaitkan peranan BSN dari sisi SPK. Namun, meningkatnya isu terkait 	<p>Menggunakan jaringan media BSN baik di pusat maupun di daerah untuk pemberitaan BSN dan SPK, serta memproduksi konten publikasi secara sederhana/<i>simple</i>.</p>

POTENSI/ ISU STRATEGIS	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
	pandemi covid-19, tidak didukung dengan ketersediaan anggaran pemberitaan dan produksi konten publikasi yang ideal.	
2. Kementerian/Lembaga melakukan kegiatan standardisasi. Diperlukan publikasi kelembagaan yang menguatkan posisi BSN sebagai instansi pemerintah pembina kegiatan standardisasi dan penilaian kesesuaian di Indonesia		
	<ul style="list-style-type: none"> - Pemberitaan media tentang SPK, lebih intensif dilakukan oleh K/L tertentu yang berpotensi menimbulkan dampak yang kurang baik bagi branding BSN yang juga ingin memperkuat citranya sebagai instansi pemerintah yang secara nasional bertanggung jawab terhadap standardisasi dan penilaian kesesuaian.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan produksi konten media sosial secara sederhana/<i>simple</i>. Selain itu juga aktif memproduksi siaran pers yang disebarluaskan ke jaringan media BSN, namun keberhasilan penayangan siaran pers tergantung kebijakan redaksi.
3. Roadmap atau peta jalan program kerja sama sesuai dengan RPJMN dan Rencana Strategis BSN		
	<ul style="list-style-type: none"> - Belum ada pemetaan dan identifikasi terhadap arah dan tujuan kerja sama sehingga adanya roadmap ini menjadi dasar BSN melakukan kerja sama/bersinergi dengan mitra kerja sama secara lebih jelas dan terarah - Masih belum optimalnya peran unit kerja menindaklanjuti implementasi kerja sama yang telah disepakati oleh BSN 	<ul style="list-style-type: none"> - Telah disusun roadmap kerja sama yang memiliki arah yang jelas. Roadmap ini perlu disinergikan dengan program kerja yang ada pada masing-masing unit di BSN - masing unit kerja Menyusun program kerja implementasi kerja sama sesuai dengan kebutuhan BSN dan mitra kerja sama
4. Posisi Stategis BSN diforum Internasional dibidang SPK (ISO Council, ISO DEVCO, PASC, SMIIC dll.)		
	<ul style="list-style-type: none"> • Perlunya optimaslasi anggaran yang tersedia untuk pengembangan kerja sama dengan mitra kerja sama LN • Infrastruktur dan dukungan kesekretariatan • SDM • Masih kurangnya analisis yang 	<ul style="list-style-type: none"> • dukungan anggaran untuk kesekretariatan BSN pada OI di bidang SPK (partisipasi dalam forum SPK) • memanfaatkan Infrastruktur IT melalui zoom meeting dll • memperkuat analisis dampak dan resiko dari kerja sama beserta impementasinya

POTENSI/ ISU STRATEGIS	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
	mendalam terkait Data dukung pengembangan kerja sama untuk setiap mitra kerja sama LN (data perdagangan, trend, kondisi geopolitik, Sistem SPK dll	- Alokasi SDM untuk penanganan KS Internasional
5. Kelengkapan koleksi standar		
	Sebagian dokumen SNI tidak ada/hilang, sebagian lain tulisan kurang jelas, dan sebagian belum tersedia e-filenya. Ini terutama terdapat pada sebagian SNI terbitan lama sebelum tahun 2000.	Perlu dilakukan digitalisasi dokumen SNI yang belum tersedia e-file, dan dilakukan re-write untuk dokumen yang kurang jelas tulisannya. Untuk SNI lama yang tidak tersedia dokumennya perlu dilakukan pencarian dan kaji ulang untuk diabolisi.
6. Sarana dan prasarana layanan layanan informasi yang cepat, update, dan tersedia		
	Sarana akses dan webstore yang ada belum optimal untuk mendukung layanan informasi (termasuk layanan baca SNI dan penjualan standar) yang cepat, update, dan tersedia, sesuai tuntutan pengguna	Perlu dikembangkan sarana akses (webstore, baca SNI) yang mampu memenuhi tuntutan pengguna akan layanan informasi yang cepat dan mudah
7. Pemberdayaan SNI Corner (32 outlet)		
	SNI Corner yang ada pada umumnya masih kurang berdaya guna sesuai potensinya karena pengelola SNI Corner setempat kurang memiliki spirit dan pengetahuan SPK serta minimnya dana untuk pemeliharaan dan pengembangan SNI Corner	- Penyelenggaraan SNI Corner perlu didukung dengan kebijakan yang lebih jelas. Pengelola SNI Corner perlu ditingkatkan spirit dan kompetensinya di bidang SPK dan anggaran untuk pemeliharaan dan pengembangan 32 yang ada SNI Corner perlu ditingkatkan.
8. Literasi informasi SPK		
	Pengetahuan dan kesadaran masyarakat terhadap keberadaan dan kegunaan	- Mengembangkan dan memperbanyak kegiatan literasi informasi SPK GUNA meningkatkan awareness

POTENSI/ ISU STRATEGIS	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
	standar dan informasi standardisasi masih kurang, baik itu di kalangan dunia usaha, pemerintahan, maupun diperguruan tinggi.	masyarakat terhadap keberadaan dan manfaat informasi SPK dan ketrampilan menggunakannya - Meningkatkan promosi SNI dan informasi SPK lainnya serta promosi jasa reproduksi standar

II.1 PERENCANAAN STRATEGIS

II.1.1 Visi dan Misi

Badan Standardisasi Nasional (BSN) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari satu kesatuan pemerintah Republik Indonesia yang harus bekerja secara bersama-sama dan saling bersinergi dengan seluruh Kementerian/Lembaga sesuai dengan tanggung jawab, tugas dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di bawah kepemimpinan Presiden dan Wakil Presiden Republik Indonesia dalam mewujudkan visi Presiden Republik Indonesia yang ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024. Berdasarkan arahan Presiden Republik Indonesia, Kementerian/Lembaga (K/L) hanya memiliki 1 (satu) visi, yaitu visi Presiden Republik Indonesia 2020-2024 yaitu **“Terwujudnya Indonesia yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”**. Hal ini berarti bahwa visi BSN harus selaras dengan visi Presiden Republik Indonesia, sehingga visi BSN sebagaimana yang tertuang dalam Renstra BSN Tahun 2020-2024 adalah sebagai berikut:

VISI

“Badan Standardisasi Nasional yang Andal, Profesional, Inovatif, dan Berintegritas dalam Pelayanan Kepada Presiden dan Wakil Presiden untuk Mewujudkan Visi dan Misi Presiden dan Wakil Presiden: Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.”

Secara umum, visi ini bermakna bahwa 5 (lima) tahun ke depan, semua upaya strategis yang dilakukan BSN harus bermuara untuk menggerakkan sektor pembangunan nasional melalui penerapan standardisasi dan penilaian kesesuaian secara komprehensif dan terintegrasi untuk menciptakan produk Indonesia terstandardisasi nasional dan berdaya saing global sehingga dapat turut serta dalam mewujudkan Indonesia yang maju dan mandiri.

Presiden Republik Indonesia memiliki 9 (sembilan) misi yang dikenal dengan Nawacita Kedua yang harus dilakukan dalam pembangunan Indonesia 5 (lima) tahun (2020-2024) yaitu:

1. Peningkatan kualitas manusia Indonesia.
2. Penguatan struktur ekonomi yang produktif, mandiri dan berdaya saing.
3. Pembangunan yang merata dan berkeadilan.
4. Mencapai lingkungan hidup yang berkelanjutan.
5. Memajukan budaya yang mencerminkan kepribadian bangsa.
6. Penegakan sistem hukum yang bebas korupsi, bermartabat, dan terpercaya.
7. Perlindungan bagi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga.
8. Pengelolaan pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya.
9. Sinergi pemerintah daerah dalam kerangka negara kesatuan.

Dalam konteks standarisasi dan penilaian kesesuaian, BSN berkontribusi secara langsung terhadap misi nomor 2, yaitu Penguatan Struktur Ekonomi yang Produktif, Mandiri dan Berdaya Saing. Oleh karena itu, misi Badan Standardisasi Nasional yang tertuang dalam Renstra BSN Tahun 2020-2024 yaitu:

MISI

“Penguatan Struktur Ekonomi yang Produktif, Mandiri dan Berdaya Saing melalui Pengelolaan Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian”

Pengelolaan standarisasi dan penilaian kesesuaian ini meliputi tahapan :

1. Mengembangkan Standar Nasional Indonesia yang berkualitas dan responsif terhadap perubahan,
2. Menyelenggarakan tata kelola penerapan Standar Nasional Indonesia (SNI) secara komprehensif dan menyeluruh,
3. Mengelola sistem akreditasi Lembaga Penilaian Kesesuaian dengan berorientasi pada kompetensi, konsistensi dan imparialitas serta keberterimaan global.
4. Mengelola standar nasional satuan ukuran untuk menjamin ketertelusuran pengukuran nasional ke Sistem Internasional.
5. Mengelola sumber daya manusia di bidang standarisasi dan penilaian kesesuaian berbasis modal manusia.
6. Menerapkan reformasi birokrasi BSN sesuai roadmap reformasi birokrasi nasional.

II.1.2 Tujuan dan Sasaran

Tujuan merupakan sesuatu apa yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu satu sampai dengan lima tahunan. Tujuan ditetapkan dengan mengacu kepada pernyataan visi dan misi serta didasarkan pada isu-isu dan analisis strategis, serta mengarahkan perumusan sasaran, kebijakan, program, dan kegiatan dalam rangka merealisasi misi. Tujuan yang dirumuskan berfungsi juga untuk mengukur sejauh mana visi dan misi telah dicapai mengingat tujuan dirumuskan berdasarkan visi dan misi organisasi. Tujuan Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama dan Layanan Informasi mengacu pada tujuan Sekretariat Utama BSN BSN pada Renstra BSN Tahun 2020-2024 adalah sebagai berikut:

TUJUAN

Tujuan	Indikator Tujuan
Terwujudnya Reformasi BSN menuju birokrasi profesional	<ol style="list-style-type: none">1. Indeks Reformasi Birokrasi BSN2. Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah3. Indeks Profesionalitas BSN

Sasaran disini merupakan sasaran di lingkungan Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama dan Layanan Informasi selaku Unit Pendukung di lingkungan BSN. Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama dan Layanan Informasi dituntut agar dapat mengikuti perkembangan dan dinamika di lingkungan BSN untuk meningkatkan kualitas, produktivitas dan kinerja pelaksanaan fungsi BSN. Untuk itu, pencapaian kinerja Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama dan Layanan Informasi harus dapat dinilai dari aspek ketepatan penentuan sasaran strategis, indikator kinerja, ketepatan target dan keselarasan antara kinerja output dan kinerja *outcome*.

Sasaran Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama dan Layanan Informasi mengacu pada sasaran yang tertuang dalam Renstra Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama dan Layanan Informasi Tahun 2020-2024 dan Indikator Kinerja Utama BSN adalah sebagai berikut:

SASARAN

Sasaran Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama dan Layanan Informasi sesuai Renstra Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama dan Layanan Informasi Tahun 2020-2024 **dan Indikator Kinerja Utama** di lingkungan BSN terkait Biro Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama dan Layanan Informasi adalah

Terselenggaranya Reformasi Birokrasi BSN menuju Birokrasi Profesional dengan indikator kinerja, dengan sasaran kegiatan

Sasaran	Indikator Kinerja Utama (IKU)
1. Meningkatnya keterbukaan informasi publik BSN	1. Nilai keterbukaan informasi publik
	2. Indeks kepuasan penerima layanan informasi publik
2. Meningkatnya kualitas layanan publik BSN yang prima	3. Nilai peningkatan kualitas layanan publik pada kriteria pengungkit
	4. ndeks kepuasan masyarakat atas layanan publik BSN
3. Meningkatnya pengelolaan dukungan kerjasama	5. Persentase calon partisipan kerjasama yang menjalin kerjasama
	6. Persentase kerjasama yang ditindaklanjuti
4. Terlaksananya pengelolaan layanan informasi yang tersedia, update, dan tepat waktu	7. Persentase layanan informasi yang tersedia, update, dan tepat waktu

II.2 PERJANJIAN KINERJA

Perjanjian Kinerja merupakan Pernyataan Kinerja atau Perjanjian Kinerja antara atasan dan bawahan untuk mewujudkan target kinerja tertentu berdasarkan pada sumber daya yang dimiliki oleh instansi. Perjanjian kinerja dimanfaatkan oleh pimpinan instansi pemerintah untuk menilai keberhasilan organisasi pada akhir tahun.

Berikut adalah Perjanjian Kinerja Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama dan Layanan Informas Tahun 2021 berdasarkan sasaran, indikator kinerja dan target.

Tabel II.1
Perjanjian Kinerja Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan
Layanan Informasi Tahun 2021

No	Sasaran	Indikator Kinerja	Target 2021
1	Meningkatnya keterbukaan informasi publik BSN	1. Nilai keterbukaan informasi publik	75
		2. Indeks kepuasan penerima layanan informasi publik	86
2	Meningkatnya kualitas layanan publik BSN yang prima	3. Nilai peningkatan kualitas layanan publik pada kriteria pengungkit	5,4
		4. Indeks kepuasan masyarakat atas layanan publik BSN	86
3	Meningkatnya pengelolaan dukungan kerjasama	5. Persentase calon partisipan kerjasama yang menjalin kerjasama	59%
		6. Persentase kerjasama yang ditindaklanjuti	>79%
4.	Terlaksananya pengelolaan layanan informasi yang tersedia, update, dan tepat waktu	7. Persentase layanan informasi yang tersedia, update, dan tepat waktu	80%
5	Meningkatnya kualitas layanan internal Biro HKLI	8. Indeks kepuasan penerima layanan internal Biro HKL	77
6	Meningkatkan kualitas pengelolaan anggaran	9. Persentase realisasi anggaran Biro Humas, Kerja Sama dan Layanan Informasi	> 97 %

Sebagaimana tercantum dalam tabel di atas, Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi pada tahun 2021 menetapkan sebanyak 6 (enam) sasaran dimana setiap sasaran memiliki indikator kinerja sebagai acuan untuk mengukur keberhasilan atau kegagalan pada setiap pelaksanaannya.

Dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditetapkan, Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi melaksanakan 1 (satu) kegiatan yakni Peningkatan Hubungan Masyarakat, Kerja Sama dan Layanan Informasi dalam 4 (Empat) Klasifikasi Rincian output (KRO). Adapun

4 (Empat) KRO dan RO (rincian output) yang akan dihasilkan adalah sebagai berikut:

Program : Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya melalui kegiatan Peningkatan Layanan Humas, Kerja Sama, dan Layanan Informasi yang terdiri dari :

A. Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya dilaksanakan melalui Kegiatan: Peningkatan Layanan Humas, Kerja Sama, dan Layanan Informasi, yang terdiri dari:

- **Komunikasi publik (4176.BMB)**
 - 4176.BMB.001 Layanan Hubungan Masyarakat

- **Kerja Sama (4176.AEC)**
 - Pengelolaan Kerja Sama Dalam Negeri (4176.AEC.001)
 - Pengelolaan Kerja Sama Luar Negeri (4176.AEC.002)
 - Layanan Jasa Otoritas Sponsor (4176.AEC.003)

- **Konferensi dan event (4176.AEG)**
 - Sidang APEC SOM I dan II (4176.AEG.001)
 - Sidang PASC (4176.AEG.002)
 - Sidang ISO (4176.AEG.003)

- **Data dan Informasi publik (4176.BMA)**
 - Layanan Pengelolaan Informasi dan Perpustakaan (4176.BMA.001)
 - Layanan Informasi Standardisasi Rincian (4176.BMA.002)

1. Kegiatan Peningkatan Layanan Humas, Kerja Sama, dan Layanan Informasi dengan KRO Komunikasi Publik memiliki satu Rincian Output yaitu Layanan Hubungan Masyarakat dengan output 1 layanan, terdiri dari komponen:

a. (051) Persiapan

Dalam rangka menghasilkan output ini, Substansi Hubungan Masyarakat melaksanakan kegiatan kehumasan sebagai berikut :

1. Rapat Koordinasi Kegiatan Kehumasan
2. Penyiapan SDM Kehumasan
3. Penyiapan bahan pameran dan bahan publikasi
4. Monitoring pemberitaan

b. (052) Layanan Hubungan Masyarakat

Dalam rangka menghasilkan output ini, Substansi Hubungan Masyarakat melaksanakan kegiatan kehumasan sebagai berikut :

1. Hubungan Antar Lembaga & Pengelolaan Media Sosial
2. Pembuatan Bahan Publikasi Kelembagaan
3. Pameran Kelembagaan BSN
4. Hubungan dengan media massa
5. Liputan untuk Web BSN
6. Penerbitan Majalah SNI Valuasi

c. (053) Pelaporan

Dalam rangka menghasilkan output ini, Substansi Hubungan Masyarakat melaksanakan kegiatan sebagai berikut :

1. Survey Layanan Internal Biro HKLI dan citra Lembaga BSN
2. Rapat Evaluasi Kegiatan

2. Peningkatan Pelayanan Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi (4176) dengan output Dukungan Pengelolaan Kerja Sama (4176.001). Dalam melaksanakan output ini, Substansi Kerja Sama melaksanakan komponen kegiatan sebagai berikut:

- a. Melaksanakan Pengelolaan Kerjasama Standardisasi Dalam Negeri (051)
- b. Melaksanakan Pengelolaan Kerjasama Standardisasi Luar Negeri (052)
- c. Melaksanakan penyelenggaraan layanan jasa *Sponsoring Authority* untuk penerbitan nomor identifikasi (053)

3. Kegiatan Peningkatan Layanan Humas, Kerja Sama, dan Layanan Informasi dengan KRO Data dan Informasi publik memiliki dua Rincian Output yaitu

a) Rincian Output: Dukungan informasi dan Perpustakaan

Dalam rangka menghasilkan output ini, melaksanakan komponen kegiatan sebagai berikut:

- 1) Persiapan Pengelolaan Informasi dan Perpustakaan
- 2) Pelaksanaan Pengelolaan Informasi dan Perpustakaan
- 3) Pelaporan Pengelolaan Informasi dan Perpustakaan

Persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan Pengelolaan Informasi dan Perpustakaan terdiri dari

a) Pengelolaan Layanan Informasi.

Kegiatan pengelolaan layanan informasi juga dilaksanakan melalui kegiatan kordinasi dan pembuatan (termasuk pencetakan) bahan-promosi serta publikasi layanan informasi seperti poster, buklet, buku, dan kemasan-kemasan informasi SPK, hingga ke pendistribusiannya, serta dengan melakukan pameran informasi SPK

b) Pengembangan Keterbukaan Informasi Publik

Kegiatan pengembangan keterbukaan informasi publik dilakukan dengan melakukan kordinasi dengan tim PPID dan petugas informasi dari semua unit di BSN untuk penyediaan informasi publik dan memberikan layanan informasi publik, berkordinasi dengan dan mengikuti kegiatan sosialisasi dan kompetisi keterbukaan informasi publik yang diselenggarakan Komisi Informasi Pusat, serta melakukan studi banding best practice pengelolaan informasi publik.

c) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (SP4N-Lapor)

Kegiatan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan dengan melakukan kordinasi dengan tim pengelola Dumas BSN PPID dari semua unit di BSN untuk penanganan Duma , berkordinasi dengan dan melakukan kegiatan sosialisasi penanganan pengaduan masyarakat (SP4N-LAPOR!), serta melakukan studi banding best practice pengelolaan informasi publik

d) Pengelolaan Publikasi SNI

Kegiatan pengelolaan publikasi SNI dilakukan dengan kordinasi antar unit terkait publikasi SNI dari Kedeputan Pengembangan,

Biro SDMOH, dan Pusdatin. Publikasi SNI dilakukan dengan mengupload SNI penetapan baru ke SISNI.

e) Pengelolaan Jejaring Instanet

Kegiatan pengelolaan jejaring Instanet dilakukan dengan mengadakan pertemuan dengan anggota jejaring Instanet dari berbagai instansi pemerintah dan swasta yang menjadi anggota jejaring, guna memperoleh masukan, saran dan mengambil kebijakan mengenai pemanfaatan informasi SPK dan pemberdayaan jejaring Instanet

f) Pengelolaan SNI Corner

Kegiatan pengelolaan SNI Corner dilakukan dengan pertemuan kordinasi semua pengelola SNI Corner dari seluruh Indonesia, menyelenggarakan temu ilmiah bidang SPK dengan tajuk SNI Corner Live pada sejumlah perguruan tinggi, visitasi ke outlet SNI Corner, serta training peningkatan kompetensi SPK pengelola SNI Corner

g) Peningkatan Kompetensi Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat

Kegiatan Peningkatan Kompetensi Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan dengan mengikutsertakan staf dalam training pengelolaan informasi dan pengembangan kompetensi dan training lain yang diperlukan

h) Pengelolaan repositori institusi

Kegiatan pengelolaan repositori institusi dilaksanakan dengan rapat dan kordinasi pengelolaan repositori institusi dengan unit terkait, penerimaan buku terbitan BSN, penyimpanan dan upload

ke web perpustakaan.

i) Koordinasi Pengelolaan informasi dan perpustakaan

Kegiatan koordinasi pengelolaan informasi dan perpustakaan dilakukan melalui rapat-rapat koordinasi sesuai kebutuhan guna memastikan bahwa kegiatan dapat terlaksana dengan baik dan masalah yang ada dapat diselesaikan dengan baik koordinasi serta monitoring dan evaluasi dilakukan untuk memastikan agar target kinerja dapat tercapai dengan baik.

b) Rincian Output: Layanan informasi standarisasi

Dalam rangka menghasilkan output ini, melaksanakan komponen

1) Persiapan Peningkatan Layanan informasi standarisasi

Kegiatan ini mencakup rapat-rapat persiapan untuk merencanakan dan menyiapkan beberapa kegiatan peningkatan layanan informasi, yang terdiri dari rapat persiapan untuk sub kegiatan

- a) peningkatan kompetensi SDM
- b) Survei kepuasan pengguna
- c) Pengembangan aplikasi pengembangan standar

Dari rapat-rapat persiapan ini diharapkan semua kegiatan dapat berjalan secara terencana dan berhasil sesuai dengan perencanaan yang dibuat.

2) Pelaksanaan Peningkatkan Layanan Informasi Standardisasi

Kegiatan ini mencakup subkegiatan

- a) Pelaksanaan Layanan Informasi Standardisasi. Dalam pelaksanaan layanan, dilakukan penyediaan bahan atau belanja layanan termasuk penyediaan ATK seperti kertas dan toner untuk keperluan pencetakan dokumen yang diminta oleh pengguna; pembayaran royalty kepada badan pembuat standar yang standarnya direproduksi untuk memenuhi permintaan pengguna, pembayaran handling & shipping standar asing, pembelian peralatan dan mesin, serta pemeliharaan peralatan dan mesin
- b) Pengembangan kompetensi SDM. Pengembangan kompetensi SDM ini diperlukan untuk menyiapkan agar SDM layanan selalu update dengan perkembangan teknologi dan informasi khususnya di bidang SPK, agar dapat memberikan layanan secara prima sesuai kebutuhan pengguna dan perkembangan Iptek. Dalam pengembangan kompetensi SDM ini, sesuai keutuhan dan perkembangan Iptek, akan dilakukan Pelatihan Digital Library Management yang dilaksanakan secara daring
- c) Kajian kepuasan pengguna layanan informasi standardisasi. Kajian kepuasan pengguna akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan informasi standardisasi. IKM tersebut menjadi salah satu ukuran keberhasilan pelayanan publik BSN selaku lembaga pemerintah yang diminta KemenPANRB setiap tahun. Dalam kegiatan kajian ini, akan disebarakan kuesioner kepada pengguna yang telah memperoleh layanan, untuk mendapat penilaian mengenai aspek-aspek layanan informasi standardisasi yang perlu mendapat penilaian sesuai pedoman yang diberikan KemenPANRB. Kuesioner akan diolah dan hasilnya adalah diperolehnya IKM tersebut di atas.

Selain itu diadakan kegiatan temu pengguna atau *stakeholder*

Jasa Layanan SPK dengan pertemuan secara daring Kegiatan ini dibuat dalam upaya meningkatkan persepsi dan kepuasan pengguna. Dalam kegiatan ini akan dilakukan kegiatan diantaranya sosialisasi Standar Pelayanan SPK terbaru, Sosialisasi Jasa Layanan SPK Daring dan dilanjutkan dengan diskusi yang mendalam terkait layanan SPK saat ini dan diharapkan adanya masukan dalam pelaksanaan Jasa Layanan SPK. Bagi peserta akan diberikan penggantian paket data.

- d) Pengembangan aplikasi pemesanan standar online (Pesta Online) dan LibriStania. Aplikasi Pesta Online merupakan alat utama dalam transaksi pemesanan dan penjualan standar yang cepat dan mudah. Aplikasi perlu terus disempurnakan fitur-fiturnya sesuai kebutuhan dan temuan masalah, dan saran perbaikan yang terus menerus dipantau dalam pemberian layanan, guna meningkatkan mutu layanan informasi standardisasi. Kemudian pengembangan website perpustakaan (LibriStania) difokuskan kepada upgrade version SLiMs dan pengembangan dan optimalisasi fitur pengolahan koleksi.

3) **Pelaporan Peningkatkan Layanan Informasi Standardisasi**

Kegiatan pelaporan merupakan kegiatan rutin berupa rapat-rapat evaluasi pelaksanaan layanan dan penyampaian pelaporan layanan yang dilakukan setiap bulan. Terkait dengan pelaporan ini, juga dilakukan penyediaan petugas layanan yang direkrut yaitu PPNPM, untuk melaksanakan pemberian, layanan, mencatat transaksi layanan dan menyiapkan bahan-bahan laporan layanan.



akuntabilitas kinerja adalah pertanggungjawaban kinerja instansi dalam mencapai tujuan dan sasaran strategis instansi dan digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi lembaga.

Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi berkewajiban untuk melaporkan akuntabilitas kinerja melalui penyajian Laporan Kinerja. Laporan Kinerja tersebut menggambarkan tingkat keberhasilan dan kegagalan selama kurun waktu 1 (satu) tahun berdasarkan sasaran, program dan kegiatan yang telah ditetapkan. Untuk mendukung pencapaian kinerjanya, Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi telah melaksanakan beberapa aktivitas kegiatan yang disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsinya. Pelaksanaan aktivitas kegiatan tersebut selanjutnya dituangkan dalam Laporan Kinerja Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi Tahun 2021

III.1 CAPAIAN KINERJA

Pencapaian kinerja adalah hasil kerja yang dicapai organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Dalam rangka mendukung pencapaian tujuan dan sasaran untuk mewujudkan visi dan misi Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi, maka telah ditetapkan sasaran dan target kinerja. Sasaran dan target kinerja tersebut dicapai melalui pelaksanaan program dan kegiatan serta aktivitas kegiatan sebagaimana telah disampaikan pada Bab II. Pencapaian masing-masing sasaran dan target yang terkait Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi yang direncanakan dalam Tahun 2021 berdasarkan Perjanjian Kinerja, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel III.1

Pencapaian Kinerja Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi Tahun 2021

No	Sasaran	Indikator Kinerja	Target 2021	Realisasi	Capaian
1	Meningkatnya keterbukaan informasi publik BSN	1. Nilai keterbukaan informasi publik	75	75,02	100,02%
		2. Indeks kepuasan penerima layanan informasi publik	86	90,25	104,94%
2	Meningkatnya kualitas layanan publik BSN yang prima	3. Nilai peningkatan kualitas layanan publik pada kriteria pengungkit	5,4	6	111,11%
		4. Indeks kepuasan masyarakat atas layanan publik BSN (pada Biro HKLI)	86	90,35	104,94%
3	Meningkatnya pengelolaan dukungan kerjasama	5. Persentase calon partisipan kerjasama yang menjalin kerjasama	59%	77,27%	130,97%
		6. Persentase kerjasama yang ditindaklanjuti	>79%	85,08 %	107,69%
4.	Terlaksananya pengelolaan layanan informasi yang tersedia, update, dan tepat waktu	7. Persentase layanan informasi yang tersedia, update, dan tepat waktu	80%	95%	118,75%
5	Meningkatnya kualitas layanan internal Biro HKLI	Indeks kepuasan penerima layanan internal Biro HKLI	77	85,75	111,36%
6	Meningkatkan kualitas pengelolaan anggaran	Persentase realisasi anggaran Biro Humas, Kerja Sama dan Layanan Informasi	> 97 %	96,92%	99,91%
Rata-rata capaian tahun 2021					109,43%

Berdasarkan tabel di atas, berikut diuraikan capaian kinerja Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi untuk masing-masing sasaran yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja.

**SASARAN
1**

Meningkatnya keterbukaan informasi publik BSN

**Tabel III.2
Capaian Kinerja Sasaran 1**

Indikator Kinerja	Satuan	Capaian 2020	Capaian 2021			Capaian s.d 2021 (kumulatif)	
		%	Target	Realiasi	% *)	Target 2024	% capaian
1. Nilai keterbukaan informasi publik pada area perubahan penguatan tata laksana pada kriteria pengungkit	Nilai	113,6%	75	75,02	100,02 %	87	
2. Indeks kepuasan penerima layanan informasi publik	Nilai	--	86	90,25	104,94 %	88	

Indikator kinerja untuk mengukur terwujudnya sasaran Meningkatnya keterbukaan informasi publik BSN terdiri dari 2 (dua) indikator kinerja yaitu Nilai keterbukaan informasi publik dan Indeks kepuasan penerima layanan informasi publik. Capaian kinerja untuk ke dua indikator kinerja tersebut rata-rata lebih dari 100% tepatnya sebesar 102,5%. Capaian kinerja untuk indikator Nilai keterbukaan informasi publik adalah sebesar 100,02%, sedangkan untuk indikator Indeks kepuasan penerima layanan informasi publik sebesar 104,94%. Berikut disampaikan rincian capaian indikator kinerja sasaran 1

Capaian kinerja untuk indikator kinerja yang pertama, yaitu Nilai keterbukaan informasi publik, pada tahun 2021 didasarkan atas penilaian dari hasil pelaksanaan Monev Keterbukaan Informasi Publik tahun 2021 yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat (KIP). Capaian kinerja yang

diperoleh untuk Indikator kinerja pertama adalah nilai 75,02 atau kategori 'Cukup Informatif'. Dengan capaian tersebut maka target nilai yang ditetapkan sebesar 75 telah tercapai dan terlampaui. Nilai hasil monev dari KIP ini meningkat dari tahun 2020 yaitu nilai 56,45 atau kategori "Kurang Informatif".

Indikator kinerja "Indeks kepuasan penerima layanan informasi publik mulai ada tahun 2021 (tidak merupakan indikator kinerja pada tahun 2020). Capaian kinerja untuk indikator kinerja ini didasarkan pada hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan informasi dan perpustakaan yang dilaksanakan oleh Substansi Layanan Informasi dan Perpustakaan pada tahun 2021, dengan skor indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 90,25. Dengan capaian tersebut maka target yang ditetapkan skor IKM sebesar 86 telah tercapai dan terlampaui

Pencapaian sasaran dan target kinerja Meningkatnya nilai keterbukaan informasi publik pada tahun 2021 dilakukan oleh Biro HKLI melalui kegiatan pada struktur unit eselon 3 sebagaimana dijelaskan berikut

A. Peningkatan nilai keterbukaan informasi publik Substansi Hubungan Masyarakat

Dalam rangka mendukung Peningkatan nilai keterbukaan informasi publik ini, telah dilakukan sejumlah kegiatan penyediaan informasi publik dan lainnya yang relevan diantaranya yang dilaksanakan oleh Substansi Humas melalui Pemutakhiran data di web BSN yang meliputi : Kegiatan BSN, Klipping Berita, Berita Foto, Pengumuman Siaran Pers, Majalah SNI Valuasi, Agenda BSN, Profil, Struktur Organisasi, dan Infografis Capaian BSN. Selain itu, Humas juga menyediakan informasi bagi publik melalui media sosial, agar dapat menjangkau publik secara luas, cepat dan mudah. Ilustrasi berikut memberi gambar kegiatan Substansi Hubungan Masyarakat tersebut di atas :

1) Pemberitaan

Tabel III.3
Data pemberitaan selama 2021

Sumber Berita	Berita Positif	Berita Negatif	Jumlah artikel
Berita BSN dan SNI di media massa	5.826	73	5.899
Berita di web BSN	345	-	345
Berita di Majalah SNI Valuasi	76	-	76
Total Berita BSN dan SNI	6.250	73	6.320

2) Siaran pers di website BSN



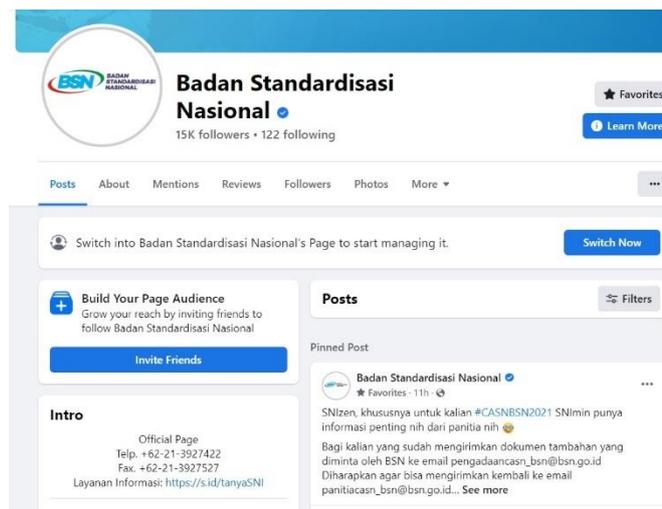
Gambar III.1 Siaran pers di website BSN

3) Penerbitan



Gambar III.2 Majalah SNI Valuasi

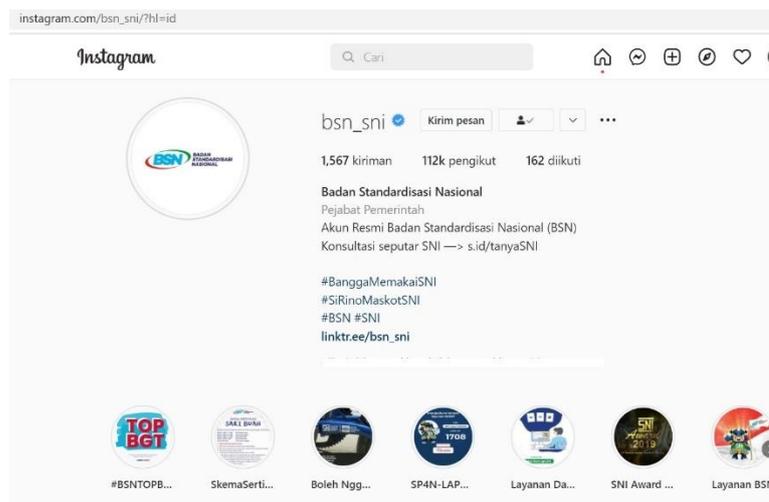
4) Media Sosial BSN



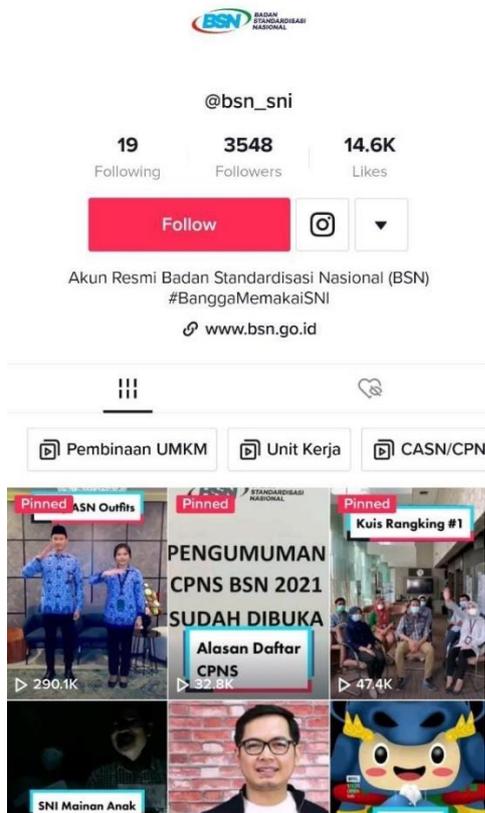
Gambar III.3 Facebook BSN



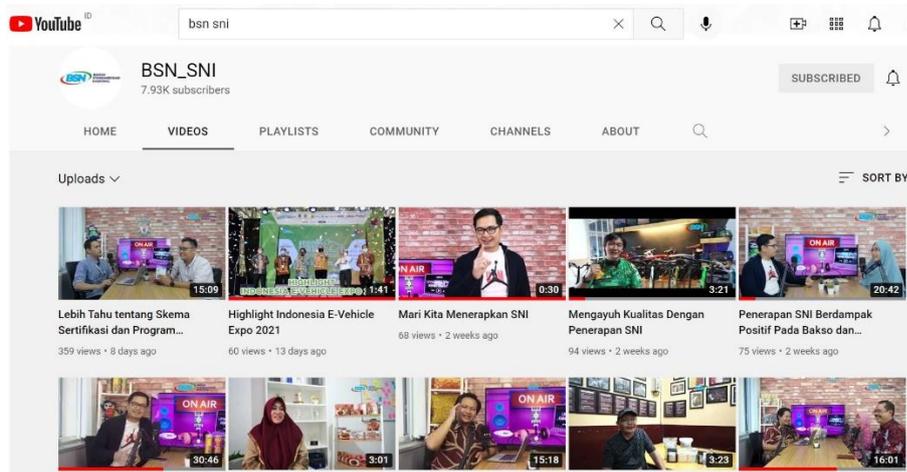
Gambar III.4 Twitter BSN



Gambar III.5 Instagram BSN



Gambar III.6 Tiktok BSN

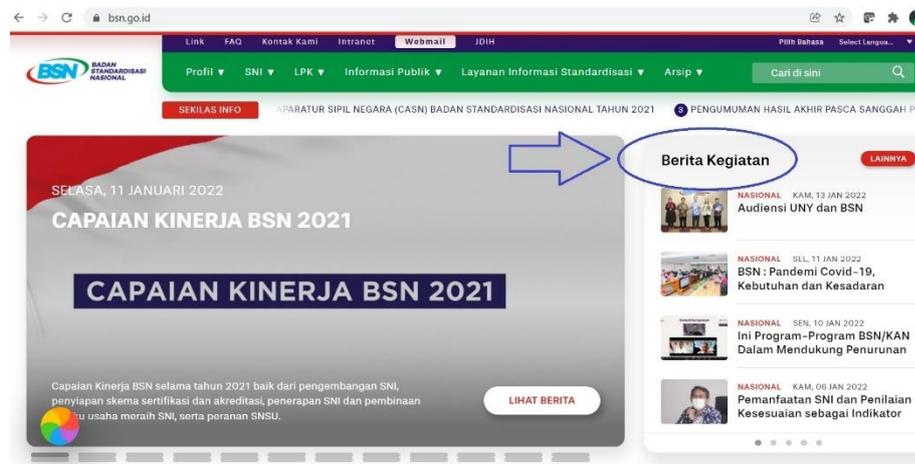


Gambar III.7 Youtube BSN

Untuk mendukung implementasi dari amanah Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik, maka Substansi Humas melakukan kegiatan publikasi kelembagaan salah satunya melalui *website* BSN yang

dapat menjangkau lebih luas masyarakat dan tidak terikat waktu. Publikasi tersebut meliputi:

1. Kegiatan BSN. Berisi informasi termutakhir setiap hari dimana terdapat peristiwa strategis, Humas BSN melakukan liputan dan memberitakan dalam web BSN. Selain hasil liputan Humas, bahan pemberitaan juga bersumber dari unit kerja dan Kantor Layanan Teknis, yang bahan beritanya dilakukan *editing* di Humas.



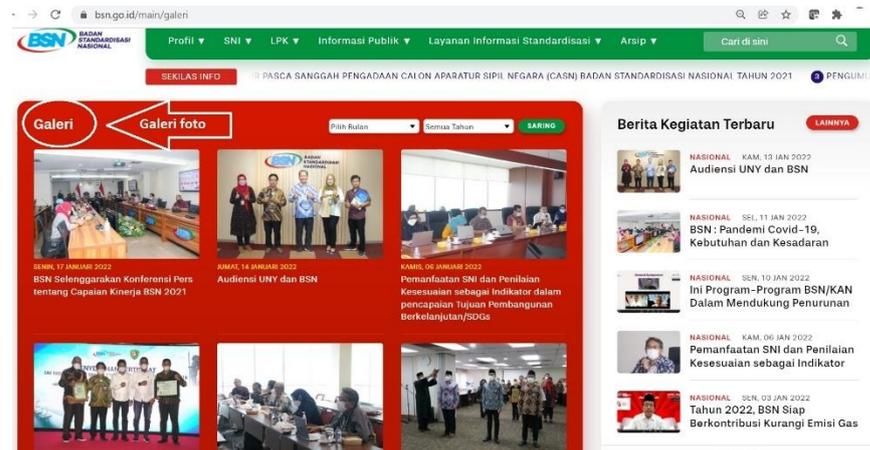
Gambar III.8 Berita Kegiatan di website BSN

2. Klipping Berita : Menyajikan klipping berita terpilih tentang BSN dan SNI sehingga masyarakat lebih mudah membaca berita media massa dan mengikuti isu terbaru di bidang SPK tanpa harus melakukan pencarian berita di banyak media massa.



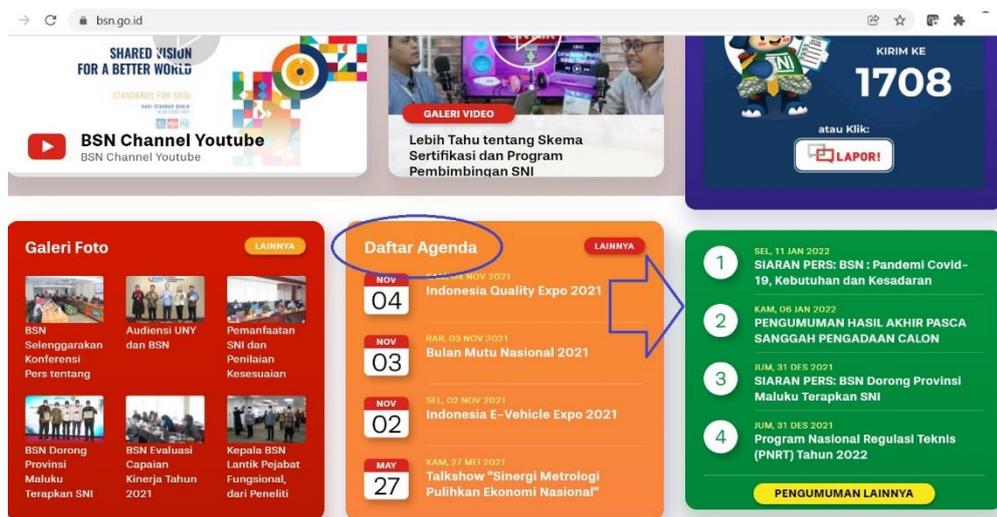
Gambar III.9 Klipping Berita dari media lain di website BSN

3. Berita Foto : Hasil liputan kegiatan strategis BSN juga berupa dokumentasi foto yang ditayangkan di web BSN dengan tampilan foto yang disertai caption (keterangan foto). Berita foto ini diharapkan dapat membantu masyarakat mengetahui informasi kegiatan BSN dan hanya memiliki waktu terbatas untuk membaca artikel berita.



Gambar III.10 Berita foto di website BSN

4. Pengumuman dan Agenda : Substansi Humas menyampaikan siaran pers dan informasi agenda kegiatan agar masyarakat bisa memantau informasi BSN dan mengikuti kegiatan BSN yang sudah dijadwalkan.

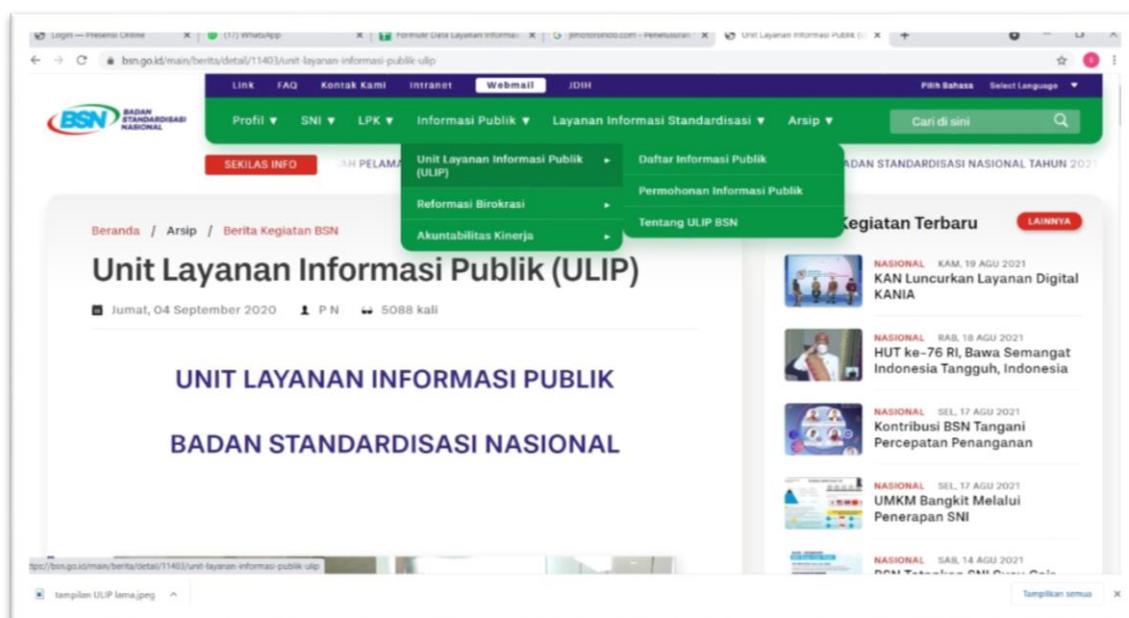


Gambar III.11 Pengumuman dan agenda di website BSN

B. Peningkatan nilai keterbukaan informasi publik melalui Substansi Layanan Informasi dan Perpustakaan.

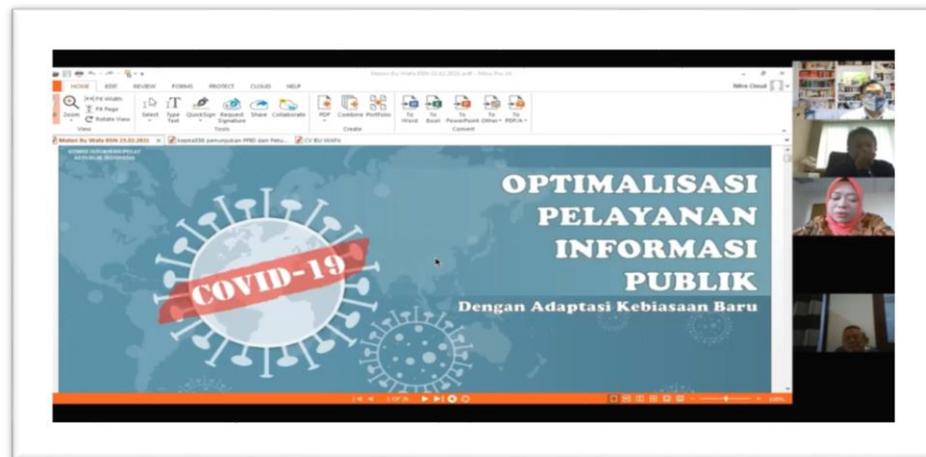
Dalam rangka mendukung Peningkatan nilai keterbukaan informasi publik ini, telah dilakukan sejumlah kegiatan penyediaan informasi publik oleh Bagian Layanan Informasi dan perpustakaan sebagai berikut

1. Koordinasi Tim Pengelola Layanan Informasi Publik BSN, Tim terdiri. Tim ini terdiri dari perwakilan dari seluruh unit kerja BSN, dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala BSN
2. Memelihara dan update informasi pada portal Unit Layanan Informasi Publik pada website BSN



Gambar III.12. Tampilan Unit Layanan Informasi Publik (ULIP) dan informasi-informasi terkait ULIP di webBSN (baru / Perubahan 2021)

3. Penyegaran Sosialisasi Pengelolaan Layanan Informasi Publik dari Komisi Informasi Publik Kegiatan ini diselenggarakan tanggal 23 Februari 2021, diikuti oleh seluruh Tim Pengelola Layanan Informasi Publik BSN, dengan narasumber dari komisioner Komisi Informasi Pusat.



Gambar III.12 Sosialisasi Pengelolaan Layanan Informasi Publik 23 Feb. 2021

4. Mengikuti Bimbingan Teknik Pengelolaan PPID yang diselenggarakan Komisi Informasi Pusat pada hari Senin-Rabu, 29-31 Maret 2021 di Serpong
5. Pembuatan Video Layanan Informasi Publik BSN dalam rangka e-Monev Keterbukaan Informasi Publik Kementerian dan Lembaga yang diselenggarakan Komisi Informasi Pusat
6. Mengikuti kompetisi pengelolaan layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat, dengan presentasi pada tanggal 11 Oktober 2021 Hasil dari kompetisi ini diperoleh predikat 'cukup informatif', meningkat dari hasil tahun 2020 yang memperoleh predikat "kurang informatif. Predikat informatif menunjukkan bahwa pengelolaan keterbukaan informasi publik di BSN sudah cukup informatif dan masih dapat ditingkatkan mutunya sehingga berpredikat "informatif.



Pemaparan Ka BSN dan PPID Utama BSN dalam Monev KIP tahun 2021. 11 Oktober 2021

Gambar III.13 Presentasi Perkembangan Keterbukaan Informasi Publik BSN secara daring dalam Monev KIP 11 Oktober 2021



Pengambilan Sertifikat Anugerah Keterbukaan Informasi Publik BSN : Cukup Informatif (16 November 2021)



Gambar III.14 Penerimaan sertifikat hasil Monev KIP “Cukup Informatif”

7. Pemberian layanan dan penyediaan informasi publik baik melalui e-mail maupun media sosial

**Tabel III.4
Capaian Kinerja Sasaran 2**

Indikator Kinerja	Satuan	Capaian 2020	Capaian 2021			Capaian s.d 2021 (kumulatif)	
		%	Target	Realiasi	% *)	Target 2024	% capaian
3. Nilai peningkatan kualitas layanan publik pada kriteria pengungkit	Nilai	5,20 (113,3%)	5,40	6	11%	6	
4. Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan publik BSN	Nilai	88,39 (103,4%)	86	86,02	104,19 %	88,5	

Indikator kinerja untuk mengukur terwujudnya sasaran Meningkatnya pengelolaan pelayanan publik BSN terdiri dari 2 (dua) indikator kinerja yaitu Nilai peningkatan kualitas layanan publik pada kriteria pengungkit dan Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan publik BSN. Berikut disampaikan rincian capaian indikator kinerja sasaran 2.

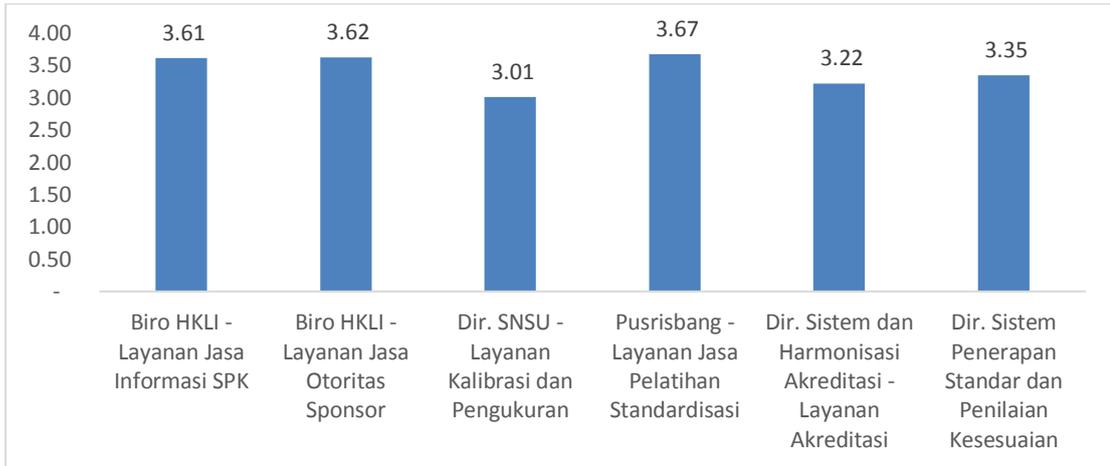
Capaian kinerja untuk indikator kinerja Nilai peningkatan kualitas layanan publik pada kriteria pengungkit, sementara didasarkan atas penilaian PMPRB BSN tahun 2021. Hal ini karena penilaian secara resmi dari Reformasi Birokrasi BSN yang dilakukan oleh Kemenpan RB yang sampai saat laporan ini dibuat belum diberikan. Oleh karena itu untuk sementara digunakan penilaian hasil PMPRB 2021, yang berdasarkan portal pmp rb.menpan.go.id/evaluation, yaitu capaian sebesar 2,50 yang setara dengan nilai 6 pada ketentuan yang digunakan pada saat pembuatan target tahun 2021. Dengan capaian nilai 2,50 yang setara dengan nilai 6, maka capaian kinerja pada indikator tersebut pada tahun 2021 ini mencapai dan melampaui target yang ditetapkan. Sebagai catatan, nilai 2,50 berdasarkan PerMENPAN RB Nomor 26 tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi. Sedangkan untuk target yang

ditetapkan pada Tapkin Karo HKLI masih sebesar 5,40, karena belum menyesuaikan dengan Peraturan yang terbaru.

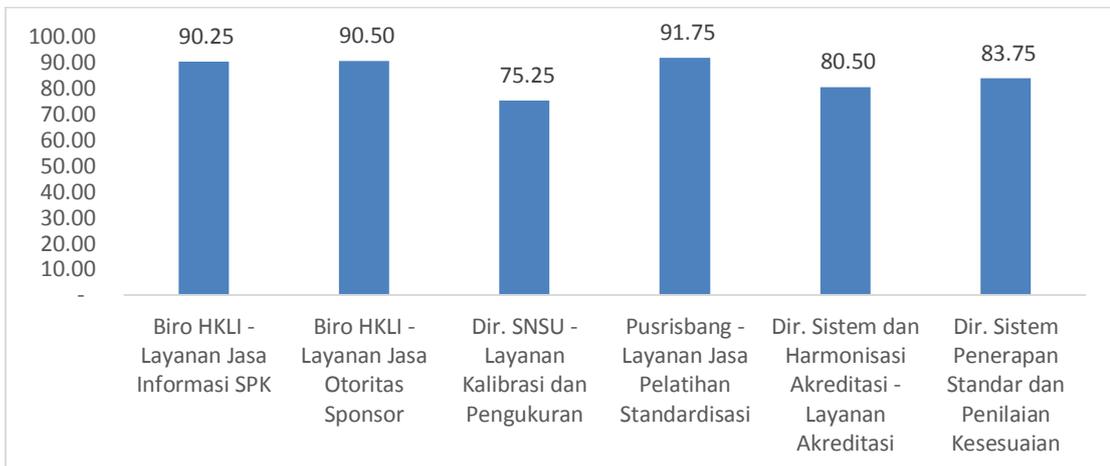
Indikator kinerja untuk mengukur terwujudnya sasaran Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan publik BSN yang ke-dua adalah Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan publik BSN. Capaian kinerja untuk indikator kinerja ini adalah 86,02 atau dengan nilai 3,41 (skala 4), dengan mutu pelayanan **B (BAIK)**. Dengan demikian realisasi dan capaian melebihi target yang ditetapkan. Nilai Capaian 86,02 atau nilai 3,41 merupakan rata-rata dari 6 survei yang dilakukan di beberapa unit kerja yang melakukan pelayanan publik dengan mekanisme PNBP. Tabel berikut memperlihatkan capaian dari hasil survei pada masing-masing unit kerja dan pelayanan publiknya.

Tabel III.5
Data IKM hasil survei pada 6 Unit Pelayanan Publik BSN tahun 2021
(untuk skala 4)

Unit kerja / Kegiatan	Nilai
1) Biro HKLI - Layanan Jasa Informasi SPK	3,61
2) Biro HKLI - Layanan Jasa Otoritas Sponsor	3,62
3) Dir. SNSU - Layanan Kalibrasi dan Pengukuran	3,01
4) Pusat Riset dan Pengembangan Sumber Daya Manusia - Layanan Jasa Pelatihan Standardisasi	3,67
5) Dir. Sistem dan Harmonisasi Akreditasi - Layanan Akreditasi	3,22
6) Dir. Sistem Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian	3,35
Nilai Rata-rata	3,41



Gambar III.16a. Grafik IKM 6 unit pelayanan publik BSN 2021 (skala 4)



Gambar III.16b. Grafik IKM 6 unit pelayanan publik BSN 2021 (Skala 100)

Kegiatan peningkatan mutu layanan pendukung IKM pada Biro HKLI

Dalam rangka mendukung Peningkatan nilai peningkatan pelayanan publik ini Biro HKLI telah melakukan sejumlah kegiatan sebagai berikut :

Dalam rangka mendukung pencapaian sasaran peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik BSN, Biro HKLI melalui kegiatan Substansi Layanan Informasi dan Perpustakaan juga telah melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut

- 1) Penyempurnaan Libri Stania (aplikasi portal perpustakaan)

- 2) Penyediaan fasilitas pendukung layanan berupa minuman ringan (air putih, kopi dan teh
- 3) Melakukan perbaruan standar pelayanan informasi (revisi tahun 2020)
- 4) Pemilihan *employee of the months*, setiap triwulan, sebanyak empat kali,
 - Caturwulan I, Januari – April 2021, terpilih Sdr. M. Bahrudin dan Sdr David Nicko
 - Caturwulan II, Mei – Agustus 2021, terpilih Sdr. Indra Saefudin dan Sdr. Seto Kuncoro
 - Triwulan III, Juli – September terpilih Sdr. David Nicko
- 5) Mengadakan kegiatan peningkatan kompetensi staf pelayanan publik BSN dalam bentuk knowledge sharing dan diskusi tentang SNSU. Kegiatan ini diikuti wakil-wakil dari unit pengelola pelayanan publik BSN, dengan narasumber Ibu Nurlathifah dari Direktorat SNSU BSN
- 6) Aktif dalam kegiatan-kegiatan kordinasi pelayanan publik yang diselenggarakan KemenPANRB dan Tim RB BSN Bidang Layanan Publik..

1). Pameran Kelembagaan BSN

Biro HKLI melalui Substansi Hubungan Masyarakat telah melakukan kegiatan kampanye/edukasi publik (dan lainnya yang oleh melalui kegiatan pameran yang menyediakan berbagai informasi kelembagaan dan perkembangan SPK terkini. Tujuan dari kegiatan pameran adalah mendekatkan BSN kepada masyarakat dan menginformasikan layanan BSN sehingga masyarakat dapat mengetahui dan kemudian memanfaatkan layanan BSN tersebut. Untuk mendukung layanan informasi yang diselenggarakan oleh Substansi Layanan Informasi, dalam pameran, Humas BSN juga menyediakan Klinik SNI yang memungkinkan masyarakat bisa berkonsultasi tentang SPK dan/atau pengaduan yang barangkali selama ini masyarakat belum tahu ke alamat mana jika ingin mengadu terkait SPK.

Dalam rangka memperingati Hari Standar Dunia (14 Oktober) dan Bulan Mutu Nasional (10 November) tahun 2021, BSN menyelenggarakan even nasional tahunan yaitu Indonesia Quality Expo (IQE) ke-9. Sebagaimana pelaksanaan IQE ke-8 tahun 2021, pelaksanaan IQE tahun ini masih menggabungkan strategi publikasi offline dan online serta menerapkan protokol kesehatan yang ketat karena kondisi pandemi covid-19 masih belum sepenuhnya terkendali dan hidup belum dapat sepenuhnya normal sebagaimana sebelum pandemi. Namun, pada tahun 2021, even IQE sedikit berbeda dengan tahun sebelumnya yangmana BSN juga menyelenggarakan pra IQE the 1st Indonesia E-Vehicle Expo. Even ini diselenggarakan juga dalam rangka mengkampanyekan kendaraan ramah lingkungan dan mempublikasikan dukungan BSN terhadap program tersebut, yang berkaitan dengan standardisasi dan penilaian kesesuaian.



Gambar III.17a. PKBL UKM Expo (18 – 21 Maret 2021, Yogyakarta)



Gambar III.17b. IQE ke-9 (4 – 7 November 2021, Bandung)

2) Layanan Otoritas Sponsor

Dalam rangka mendukung Peningkatan nilai pengelolaan layanan publik, Biro HKLI melalui Substansi Kerja Sama melakukan kegiatan Pengelolaan Layanan Jasa Otoritas Sponsor diantaranya:

- Pemberlakuan Kebijakan Verifikasi metode Remote Assessment diberlakukan selama Tahun 2021
- Koordinasi dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)
- Koordinasi dengan regulator, Bank Indonesia (BI)
- Penyusunan SNI untuk Kartu identifikasi yang diadopsi dari standar ISO/IEC yaitu
 - 1) SNI ISO/IEC 7812-1:2017 Kartu identifikasi - Identifikasi penerbit kartu - Bagian 1: Sistem penomoran (ISO/IEC 7812-1:2017, IDT), dan

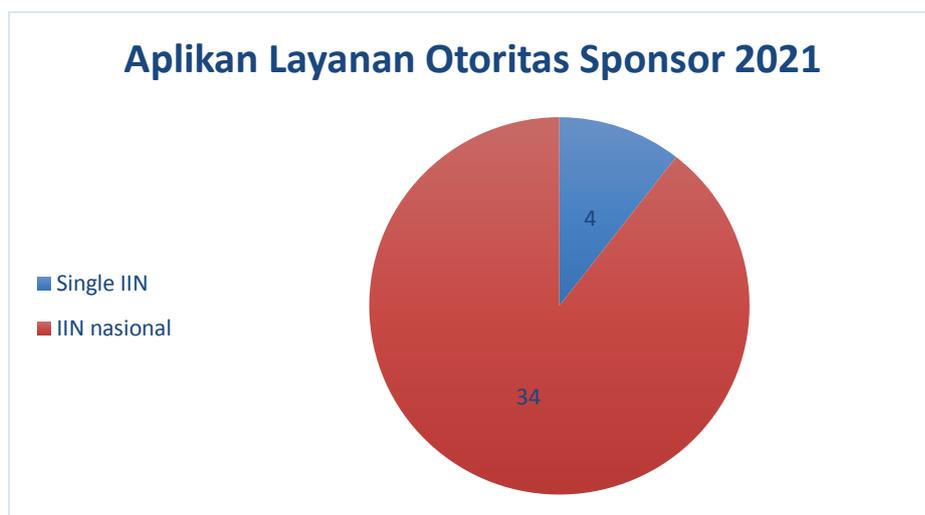
2) SNI ISO/IEC 7812:2:2017 Kartu identifikasi - Identifikasi penerbit - Bagian 2: Prosedur permohonan dan pendaftaran (ISO/IEC 7812-2:2015, IDT)

- Capacity Building peningkatan kompetensi bagi verifikator layanan Jasa Otoritas Sponsor

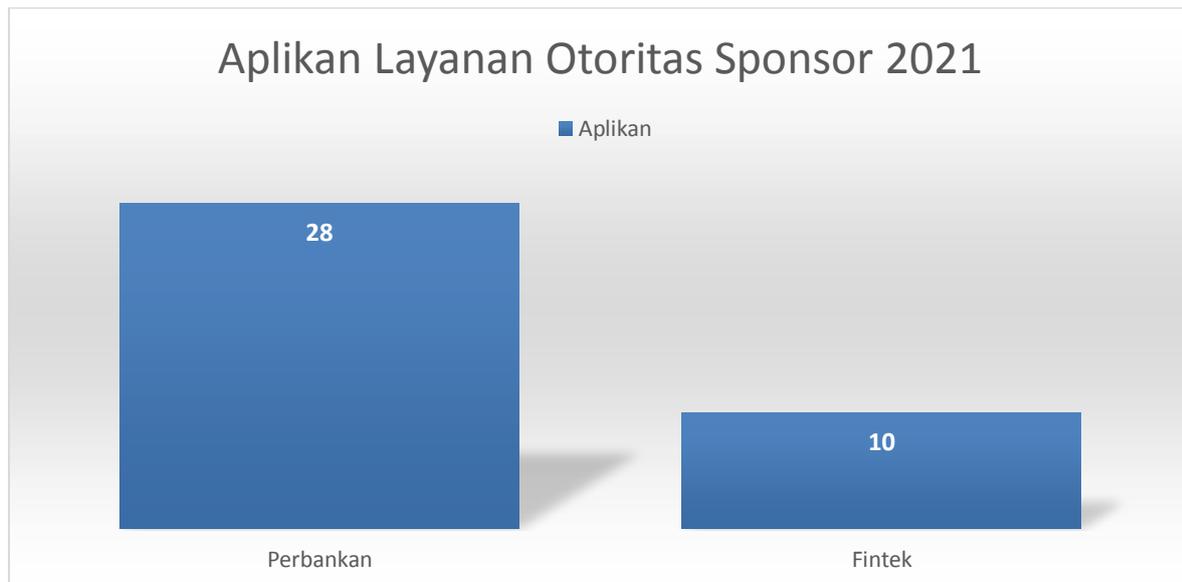
BSN selaku wakil administratif ISO di Indonesia memiliki tugas dan kewenangan sebagai otoritas sponsor atas Standar yang diberlakukan ISO. Salah satunya yaitu Standar Nasional Indonesia ISO/IEC 7812 yang merupakan standar yang mengatur sistem penomoran penerbit kartu atau yang biasa disebut sebagai Issuer Identification Number (IIN). Adapun dalam mendukung pencapaian kinerja tersebut, Biro HKLI dalam hal ini Substansi Kerja Sama melakukan pengelolaan atas Layanan Otoritas Sponsor dengan melaksanakan beberapa kegiatan diantaranya:

1. Pemrosesan Permohonan Layanan Otoritas Sponsor

Tahun 2021 ini telah di proses sebanyak 38 Aplikasi, yang terdiri dari 4 permohonan layanan Single IIN dan 34 permohonan layanan IIN nasional. Adapun aplikasi yang mendaftarkan terdiri dari perbankan (swasta, daerah, dan Syariah) serta Non perbankan yang terdiri dari perusahaan fintek.



Gambar III.18 Grafik Aplikasi Layanan Otoritas Sponsor 2021



Gambar III.19 Grafik Aplikasi Layanan Otoritas Sponsor 2021

**Tabel III.6
Data Aplikasi Tahun 2021**

No	Nama Instansi	No	Nama Instansi
1	Bank Citibank NA Indonesia	20	PT. Fintek Karya Nusantara
2	PT. Mareco Prima Mandiri	21	BPR Modern Express Maluku Utara
3	PT. Bank National Nobu	22	BPR Modern Express Sulawesi Selatan
4	PT. Telekomunikasi Indonesia	23	BPR Modern Express Papua Barat
5	BPD Papua	24	Bank Neo Commerce
6	Bank Mega	25	Bank Jago
7	Bank Maybank	26	Bank Lampung
8	BPD Kaltim Kaltara	27	Bank Amar Indonesia
9	Bank Mayora	28	PT. Mitra Pembayaran Elektronik
10	PT. Dompot Anak Bangsa	29	Bank MNC Internasional
11	Bank Sinarmas	30	PT Rpay Financial Digital

No	Nama Instansi	No	Nama Instansi
12	PT. Jatelindo Perkasa Abadi	31	Bank Shinhan Indonesia
13	Bank Danamon Indonesia	32	PT. Ezeelink Indonesia
14	Bank CIMB Niaga	33	PT. E2Pay Global Utama
15	BPD Kalimantan Selatan	34	Bank Victoria International
16	Bank BJB Syariah	35	Bank Maspion Indonesia
17	BPD Bengkulu	36	BPR Dana Raya
18	PT. Witami Tunai Mandiri	37	Bank Mestika Dharma
19	Bank Rakyat Indonesia (BRI)	38	Bank SeaBank Indonesia

2. Pelaksanaan Verifikasi Metode Remote Assessment

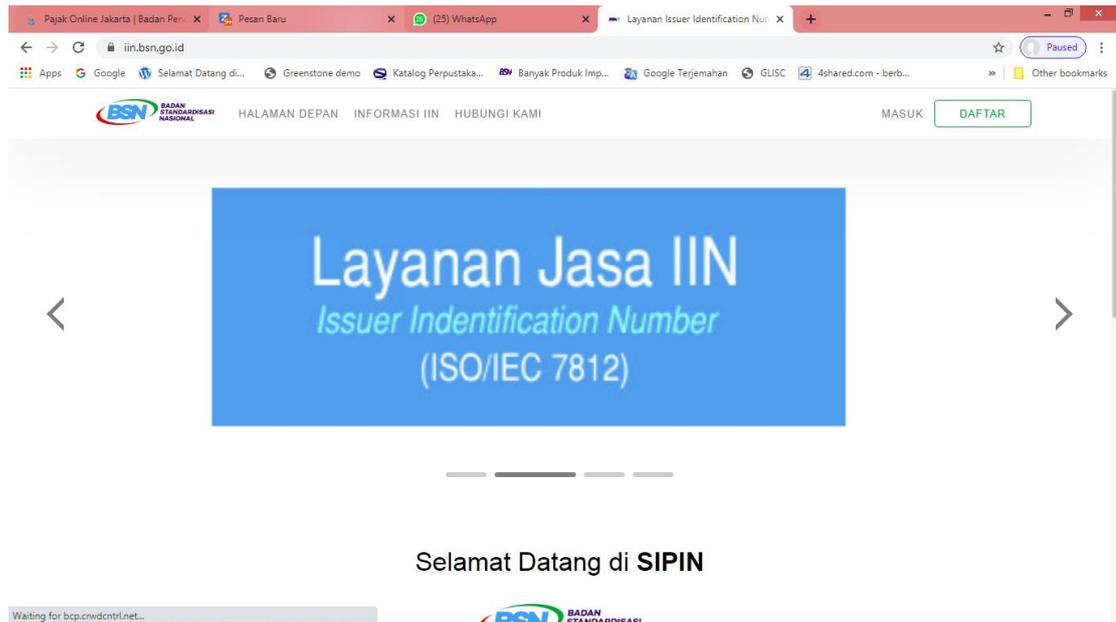
Menyesuaikan dengan situasi pandemi Covid-19 Layanan otoritas Sponsor memberlakukan pelaksanaan verifikasi dengan menggunakan metode Remote Assessment secara online menggunakan media zoom meeting.

3. Koordinasi dengan Asosiasi dan Regulator

Adapun BSN selaku sponsoring authority/otoritas sponsor selalu melakukan koordinasi dengan Asosiasi dalam hal ini ASPI dan juga regulator, dalam hal ini Bank Indonesia.

4. Penerjemahan Dokumen Standar menjadi SNI

Di tahun 2021 ini telah dilakukan penerjemahan dokumen standar ISO/IEC 7812 menjadi dokumen Standar Nasional Indonesia (SNI) dengan adopsi identik dwi-bahasa.



Gambar III.20. Tampilan portal Layanan Otoritas Sponsor di Web BSN

3). Layanan Informasi dan perpustakaan

Dalam rangka pencapaian target untuk indikator kinerja 3 ini, Substansi Layanan Informasi dan Perpustakaan melaksanakan kegiatan sebagai berikut:

3.1). Layanan Jasa informasi Standardisasi (penjualan standar)

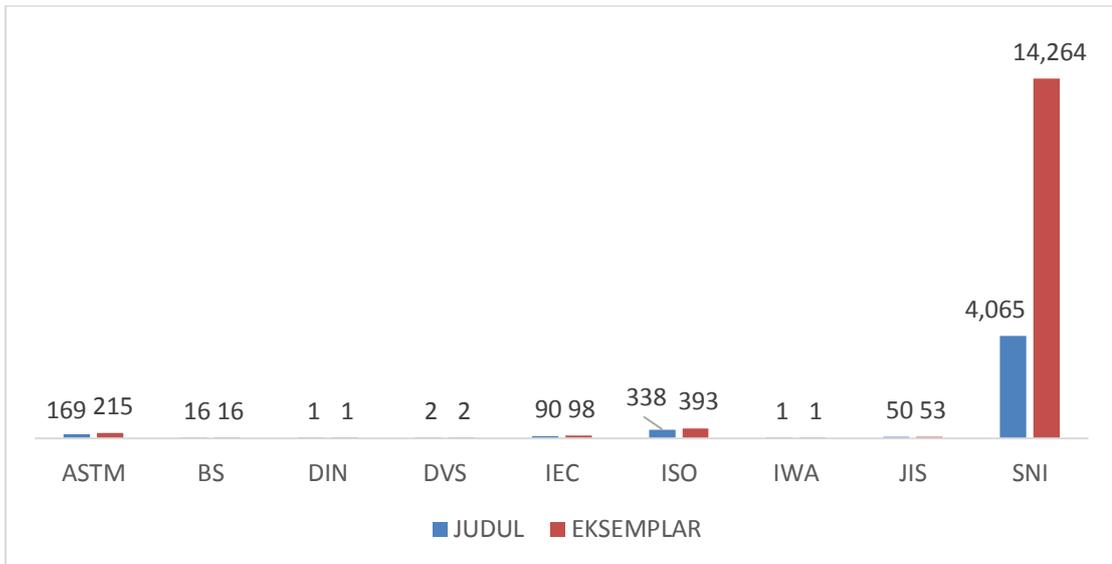
Layanan ini berupa penyediaan dan penjualan dokumen SNI dan standar lainnya hasil reproduksi dengan mekanisme PNBP. Selama tahun 2021 telah terjual 4.779 judul standar / 15.093 eksemplar dokumen dan pemasukan ke kas negara sebesar Rp. 1.883.215.677,04. Rincian hasil penjualan dapat dilihat pada tabel terlampir

**Tabel III.7
Data Penjualan Standar Tahun 2021**

STANDAR		JUDUL	EKSMP	RUPIAH	
		4,779	15,093	Rp	1,883,215,677.04
SNI MURNI		2,970	8,839	Rp	327,561,082.00
SNI ADOPTSI		1,095	5,425	Rp	494,457,175.00
1	SNI ASTM	7	22	Rp	780,000.00
2	SNI CAC	1	6	Rp	390,000.00
3	SNI CISPR	6	6	Rp	975,000.00
4	SNI EN	51	162	Rp	10,903,500.00
5	SNI IEC	208	639	Rp	53,499,326.00
6	SNI ISO	821	4,589	Rp	427,901,849.00
7	SNI TAPPI	1	1	Rp	7,500.00
STANDAR ASING		714	829	Rp	1,061,197,420.04
1	ASTM	175	222	Rp	213,051,406.62
2	BS	17	17	Rp	80,960,204.47
3	DIN	1	1	Rp	1,629,218.90
4	DVS	2	2	Rp	3,878,909.00
5	IEC	91	99	Rp	253,463,310.07
6	ISO	376	433	Rp	434,968,395.43
7	IWA	1	1	Rp	1,109,854.43
8	JIS	51	54	Rp	72,136,121.12

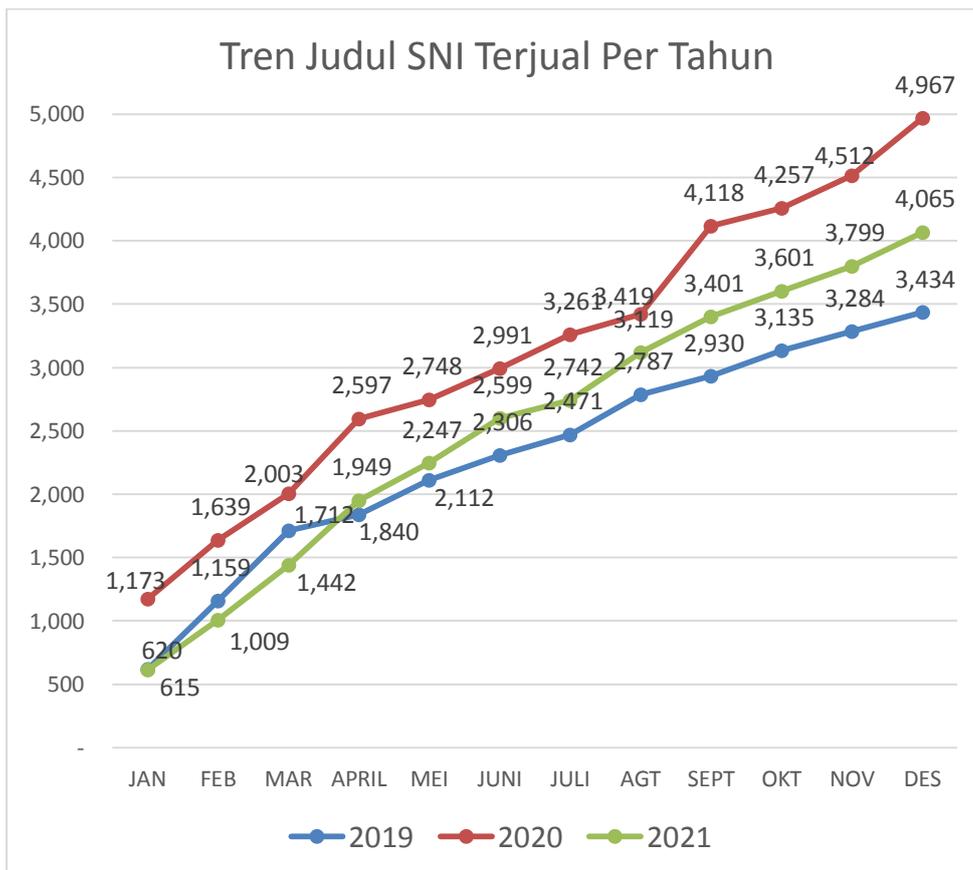
SNI yang terjual sepanjang tahun 2021 sebanyak 4.065 judul. Jumlah ini lebih sedikit 902 judul dibandingkan tahun 2020.

Selain SNI, standar internasional seperti ISO, IEC, dan ASTM juga cukup banyak peminatnya. Beberapa standar mancanegara seperti JIS (Jepang, BS (Inggris), dan DIN cukup diminati oleh masyarakat. Tabel dan Grafik berikut memperlihatkan Standar-standar yang terjual selama 2021



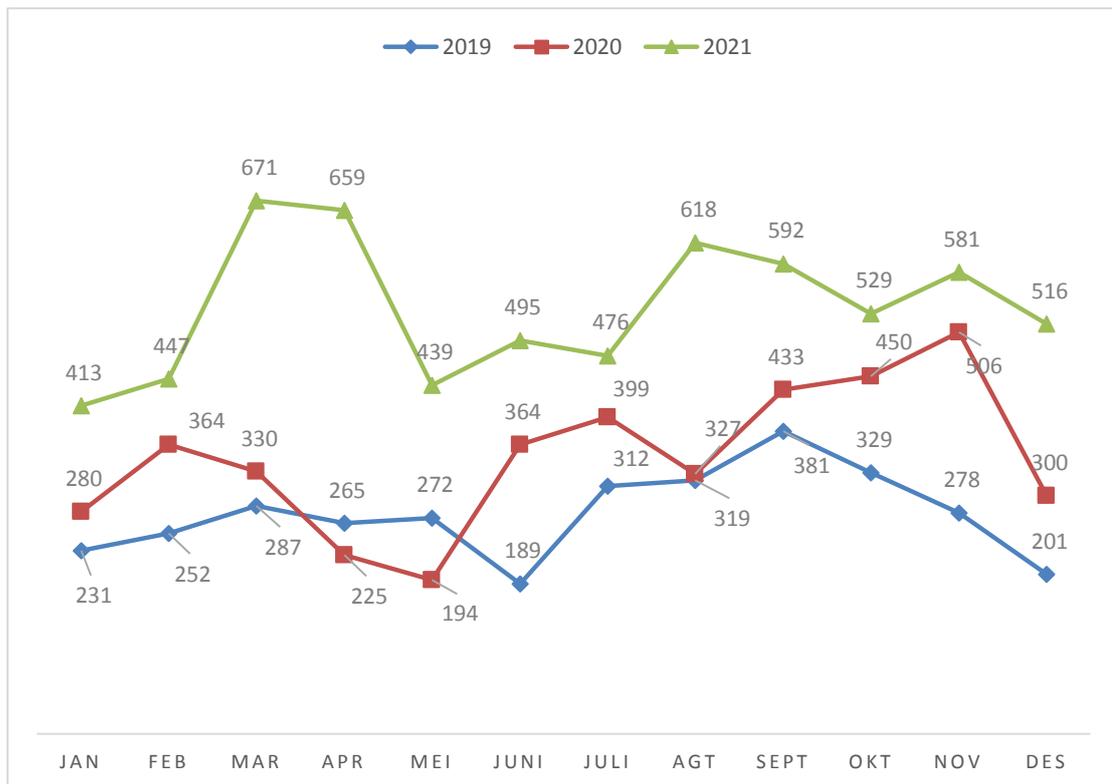
Gambar III.21a. Grafik Penjualan Standar Tahun 2021

Grafik berikut memperlihatkan trend kenaikan penjualan SNI th. 2019 - 2021



Gambar III.21b. Grafik Penjualan SNI Tahun 2019, 2020 dan 2021

Trend jumlah pembeli/pelanggan standar, yang tertinggi di tahun 2021 berada pada bulan Maret, sedangkan yang terendah dan menunjukkan penurunan terdapat pada bulan Mei, namun mengalami peningkatan kembali di bulan selanjutnya. Trend ini mungkin seiring dengan meningkatnya Kembali pandemi (Covid varian Delta) dan kebijakan PSBB yang diterapkan mulai Mei 2021. Grafik berikut memperlihatkan trend jumlah pembeli standar tahun 2021 dengan perbandingan tahun 2019 dan tahun 2020.



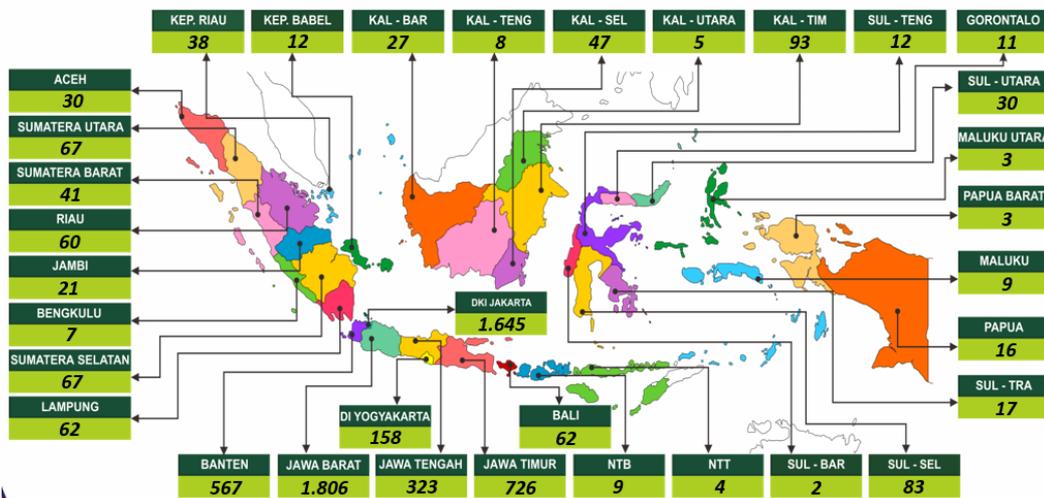
Gambar III.22. Grafik distribusi Jumlah pembeli tahun 2019 dan 2021

Dari segi kewilayahan, Pembeli terbanyak dan standar terbanyak terjual mayoritas berada di provinsi-provinsi di Pulau Jawa, dan paling sedikit pada provinsi-provinsi di wilayah Indonesia Timur. Sebaran pembeli dan standar yang dibeli dapat lebih didalami melalui data yang diperlihatkan dalam tabel dan peta berikut

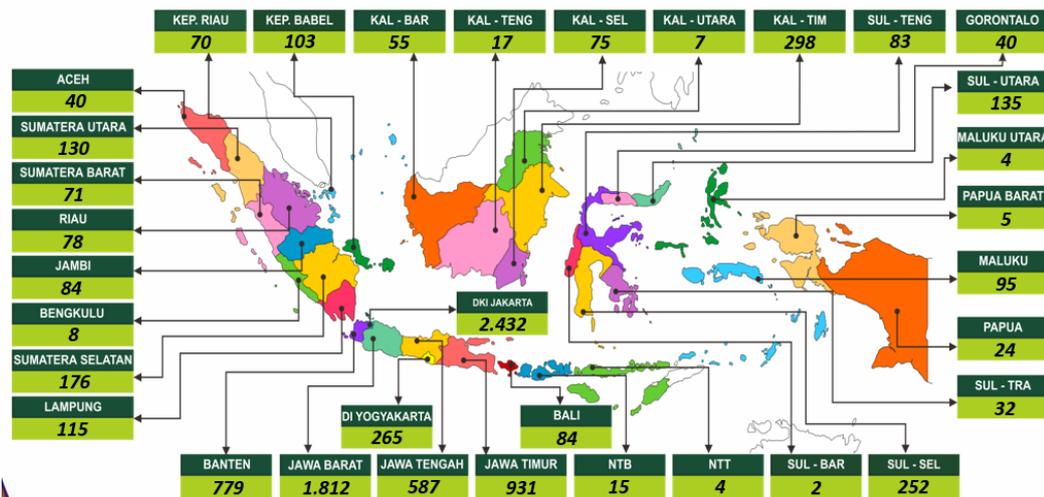
Tabel III.8
Data Sebaran Pembeli Standar Menurut Provinsi Tahun 2021

NO	PROVINSI	PEMBELI	SNI MURNI		SNI ADOPSI		STANDAR ASING		TOTAL	
			JUDUL	EKSEMP	JUDUL	EKSEMP	JUDUL	EKSEMP	JUDUL	EKSEMP
1	NULL	347	265	294	168	369	20	20	453	683
2	Luar Negeri	13	42	44	11	11	-	-	53	55
3	DKI Jakarta	1,645	1,310	2,728	510	1,397	612	702	2,432	4,827
4	Jawa Barat	1,806	1,162	1,877	571	1,663	79	80	1,812	3,620
5	Jawa Timur	726	673	835	256	434	2	2	931	1,271
6	Banten	567	495	637	272	545	12	12	779	1,194
7	Jawa Tengah	323	356	433	226	322	5	5	587	760
8	Kalimantan Timur	93	238	318	60	74	-	-	298	392
9	DI Yogyakarta	158	182	199	78	102	5	5	265	306
10	Sulawesi Selatan	83	216	235	36	41	-	-	252	276
11	Sumatera Selatan	67	134	148	41	57	1	1	176	206
12	Sulawesi Utara	30	101	112	34	36	-	-	135	148
13	Sumatera Utara	67	68	76	61	70	1	1	130	147
14	Lampung	62	91	99	24	25	-	-	115	124
15	Bangka Belitung	12	95	95	8	8	-	-	103	103
16	Maluku	9	90	90	5	6	-	-	95	96
17	Bali	62	46	48	38	43	-	-	84	91
18	Jambi	21	73	102	11	11	-	-	84	113

NO	PROVINSI	PEMBELI	SNI MURNI		SNI ADOPSI		STANDAR ASING		TOTAL	
			JUDUL	EKSEMP	JUDUL	EKSEMP	JUDUL	EKSEMP	JUDUL	EKSEMP
19	Sulawesi Tengah	12	74	75	9	10	-	-	83	85
20	Riau	60	49	51	29	31	-	-	78	82
21	Kalimantan Selatan	47	43	47	32	43	-	-	75	90
22	Sumatera Barat	41	49	51	21	24	1	1	71	76
23	Kepulauan Riau	38	51	53	19	25	-	-	70	78
24	Kalimantan Barat	27	35	39	20	24	-	-	55	63
25	Gorontalo	11	30	30	10	12	-	-	40	42
26	Nanggroe Aceh Darus	30	33	34	7	7	-	-	40	41
27	Sulawesi Tenggara	17	25	26	7	8	-	-	32	34
28	Papua	16	17	17	7	7	-	-	24	24
29	Kalimantan Tengah	8	16	20	1	1	-	-	17	21
30	Nusa Tenggara Barat (9	9	9	6	6	-	-	15	15
31	Bengkulu	7	3	3	5	5	-	-	8	8
32	Kalimantan Utara	5	6	6	1	1	-	-	7	7
33	Papua Barat	3	3	3	2	2	-	-	5	5
34	Maluku Utara	3	1	1	3	3	-	-	4	4
35	Nusa Tenggara Timur	4	3	3	1	1	-	-	4	4
36	Sulawesi Barat	2	1	1	1	1	-	-	2	2



Gambar III.23a. Peta Sebaran Pembeli Standar Menurut Provinsi Tahun 2021

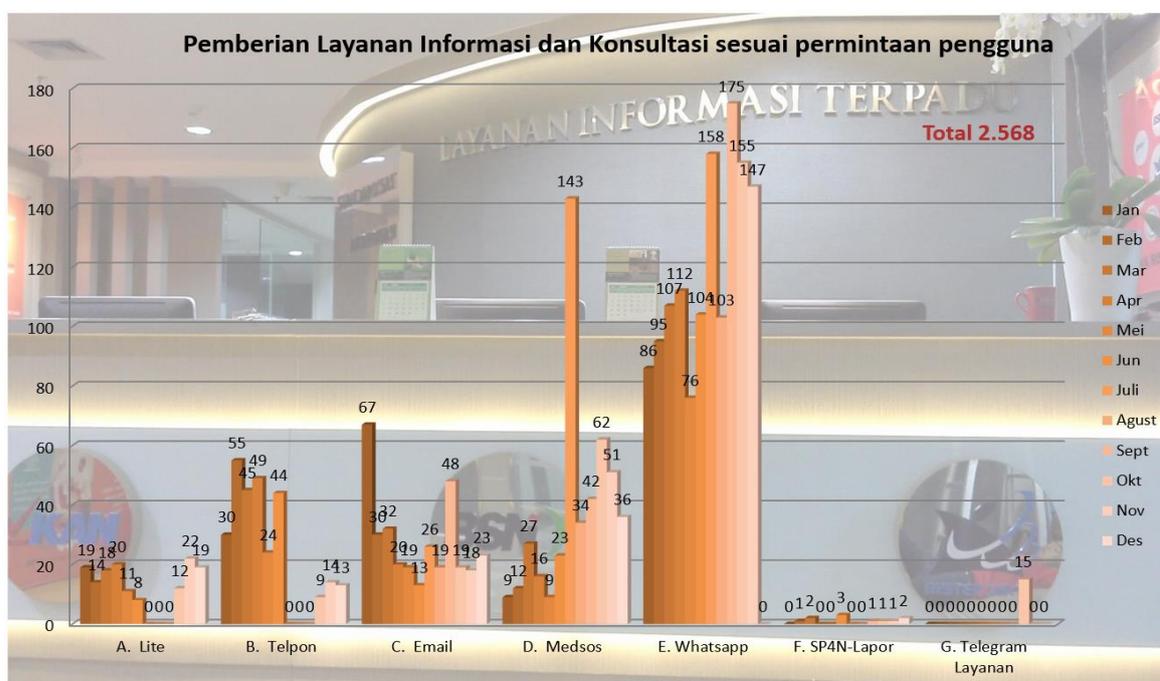


Gambar III.23b. Peta Sebaran Jumlah Judul Standar yang terjual menurut Provinsi Tahun 2021

3.2). Pemberian layanan informasi dan konsultasi SPK

Layanan Informasi dan Konsultasi SPK merupakan layanan yang disediakan bagi masyarakat untuk meminta/memperoleh informasi dan berkonsultasi mengenai berbagai aspek terkait bidang standardisasi dan penilaian kesesuaian dengan berbagai aspeknya. Layanan ini diberikan secara *onsite* dan *online*. Layanan secara *onsite* diberikan di Ruang Layanan Informasi Terpadu BSN di Lantai Dasar Gedung I BPPT atau Gedung Graha Maritim di Jalan Thamrin No. 8 Jakarta Pusat, dan secara *online* melalui telepon 021 3917300, e-mail dokinfo@bsn.go.id, media sosial BSN (Instagram, Twitter dan Facebook), SP4N-LAPOR! (bsn.lapor.go.id), Whatsapp dan Telegram 081317761112. Layanan melalui Whatsapp dan Telegram merupakan layanan baru yang diberikan di era Pandemi.

Selama tahun 2021 telah diberikan pemberian layanan informasi dan konsultasi sebanyak 2568 layanan dengan rincian sebagaimana tercantum dalam grafik bawah ini



Gambar III.24. Grafik layanan informasi dan konsultasi selama tahun 2021

Dalam rangka mendukung pemberian pelayanan informasi dan konsultasi yang baik, telah dilakukan kegiatan pendukung, diantaranya

- Mengikuti pelatihan dan temu ilmiah yang relevan dengan tugas
- pemberian layanan informasi dan pengaduan, diantaranya
 1. Mengikuti Pelatihan Online service Excellence
 2. Mengikuti pelatihan Information management in digital era
 3. Dan berbagai webinar tentang SPK dan layanan informasi yang diselenggarakan unit kerja di BSN dan lembaga lain
- Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain dalam menjawab pertanyaan atau memberikan konsultasi kepada masyarakat yang memerlukan informasi mendalam.

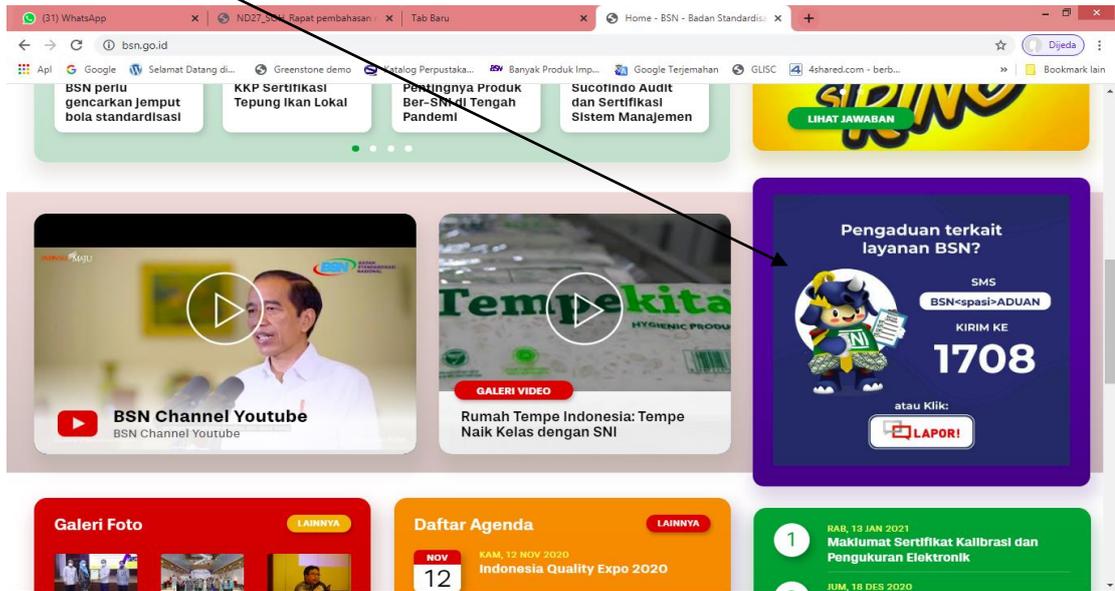
3.3) Pengelolaan Pengaduan masyarakat

Pengelolaan Dumas atau Pengaduan Masyarakat merupakan salah satu layanan publik BSN yang pelaksanaannya menjadi tugas Substansi Layanan Informasi dan Perpustakaan pada Biro Humas, Kerja Sama, dan Layanan Informasi (HKLI). Dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat, Biro HKLI berkordinasi dengan unit kerja lain karena pengaduan yang disampaikan masyarakat bisa terkait dengan tupoksi dan atau staf pada unit kerja lain di BSN. Lebih dari itu, pengelolaan pengaduan masyarakat di BSN juga berkordinasi dengan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat secara nasional yang dikordinasikan oleh KemenPAN RB, dan terintegrasi dalam sistem nasional yang disebut SP4N-LAPOR!. Dengan sistem integrasi dalam sistem SPAN-LAPOR, maka pengaduan masyarakat terkait BSN akan masuk ke dalam sistem SP4N-LAPOR BSN, dan penanganannya oleh BSN terpantau secara nasional oleh KemenPANRB.

Selain melalui SP4N-LAPOR masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui SMS 1708

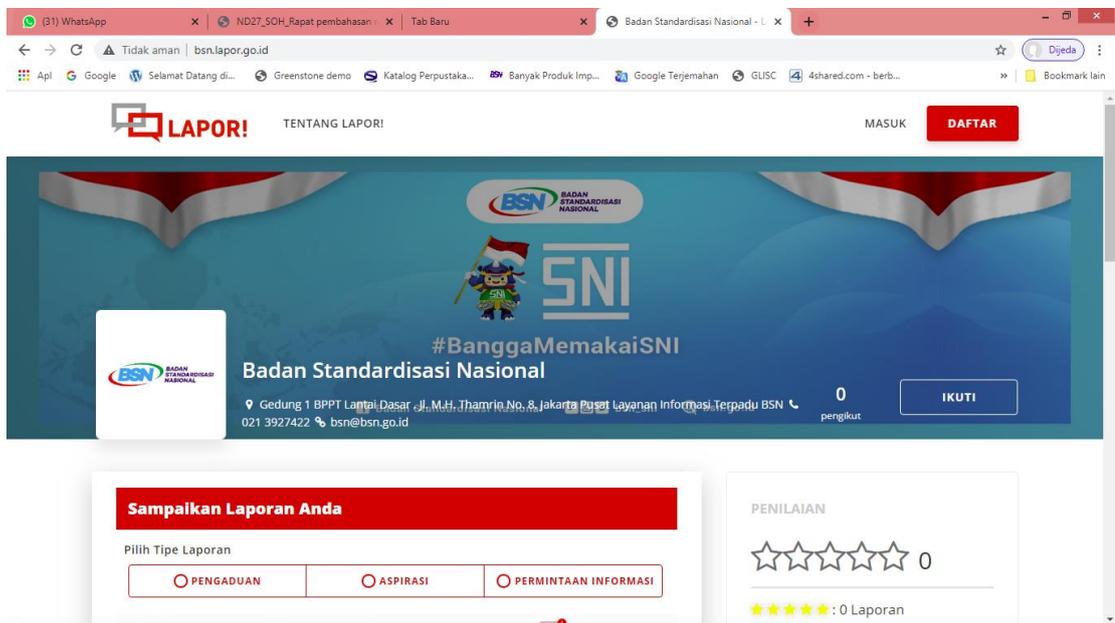
Berikut adalah info saluran pengaduan di web BSN dan tampilan portal SPAN-LAPOR BSN

a. Info Saluran Pengaduan



Gambar III.25a. Informasi Saluran Pengaduan di website BSN

b. Tampilan web SPAN-LAPOR BSN

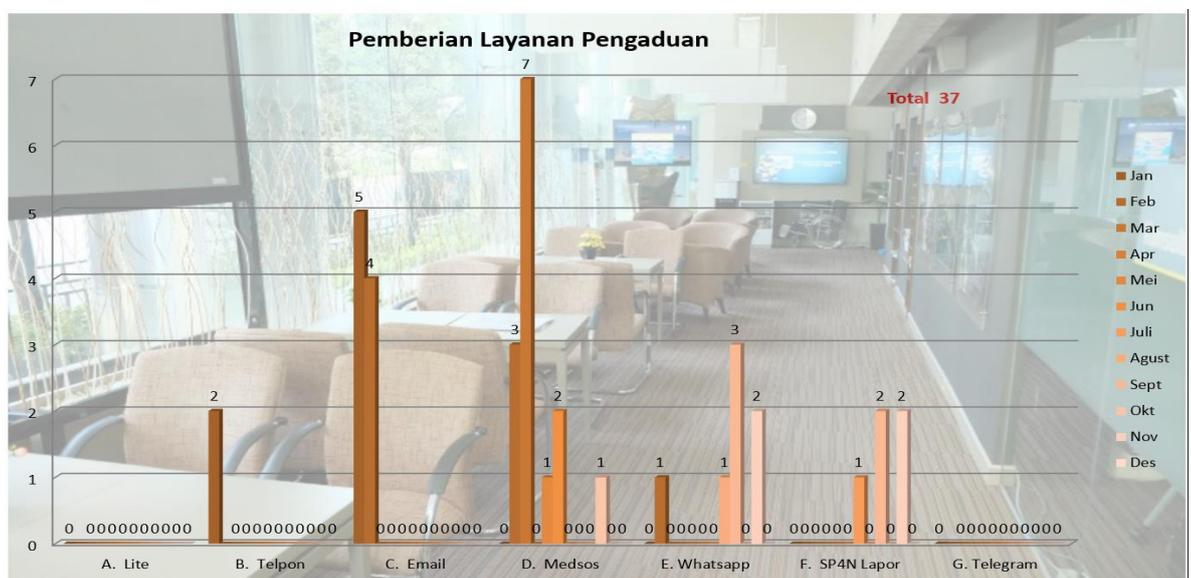


Gambar III.25b. Tampilan saluran pengaduan masyarakat SP4N-LAPOR! BSN

Dalam prakteknya seringkali pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui saluran web SP4N LAPOR! BSN hanya berupa permintaan informasi,

dan ada juga pengaduan masyarakat yang diampaikan melalui saluran layanan informasi Whatsapp dan juga media sosial BSN.

Sepanjang tahun 2021, tercatat ada 37 Pengaduan yang disampaikan ke BSN melalui saluran web SP4N-LAPOR! (bsn.lapor.go.id), dan semuanya telah ditangani/ ditindaklanjuti sampai selesai oleh Tim Pengelola Dumas BSN. Berikut grafik yang merinci data pngaduan melalui kanal SP4N-LAPOR, Whatsapp, Email dan media sosial.



Gambar III.25c. Grafik Jumlah Pengaduan masyarakat yg ditindaklanjuti 2021

Dalam rangka pengelolaan pengaduan masyarakat tersebut di atas, telah dilakukan kegiatan-kegiatan pendukung, diantaranya adalah

- 1) Membentuk Tim pengelola SP4N-LAPOR! BSN. Tim terdiri dari wakil-wakil semua unit kerja setingkat eselon 2 BSN, dan ditetapkan dengan keputusan Kepala BSN
- 2) Sosialisasi Pengelolaan SP4N-Lapor kepada seluruh Tim Pengelola SPAN LAPOR BSN. Sosialisasi diberikan oleh Bapak Rozikin dari Kementerian PAN RB dan diikuti oleh seluruh anggota Tim
- 3) Melakukan Koordinasi pengelola SP4N-Lapor BSN

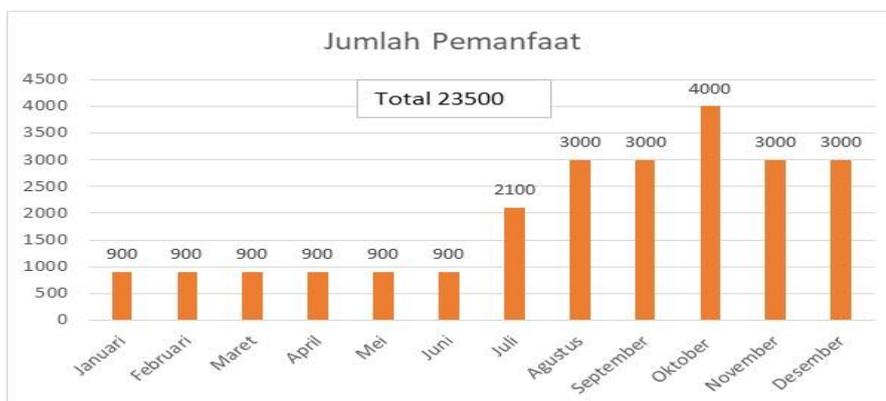
- 4) Membuat sarana komunikasi Whasapp Group untuk Tim Pengelola SP4N-LAPOR! BSN
- 5) Koordinasi dengan Kemenpan RB terkait Pengelolaan SP4N-Lapor
- 6) Memperbaharui informasi Pengelolaan Pengaduan melalui web SP4N-LAPOR! BSN dan SMS 1708

3.4) Kegiatan pelayanan publik lainnya

Dalam rangka mendukung pencapaian target indikator kinerja 3 ini, yakni Nilai peningkatan kualitas layanan publik pada kriteria pengungkit, Biro HKLI melalui kegiatan Substansi Layanan Informasi dan Perpustakaan juga telah melaksanakan kegiatan sebagai berikut :

3.4.1) Layanan informasi melalui format e-mail blasting

Sepanjang tahun 2021, telah dilakukan pemberian layanan informasi melalui e-mail blasting sebanyak 37 informasi kepada sebanyak 23500 alamat stakeholders dengan distribusi sebagaimana grafik berikut



Gambar III.26 Grafik distribusi e-mail blasting selama tahun 2021.

3.4.2) Melakukan publikasi SNI baru

Sepanjang tahun 2021, telah dilakukan publikasi sebanyak 477 SNI hasil penetapan tahun 2021, 2020, 2019, 2018 dan 2017 dengan rincian SNI Penetapan 2021 sebanyak 287 SNI, SNI Penetapan tahun 2020 sebanyak 171

SNI, SNI penetapan tahun 2019 sebanyak 17 SNI, SNI penetapan tahun 2018 sebanyak 1 SNI dan SNI penetapan tahun 2017 sebanyak 1 SNI. Rincian publikasi SNI perbulan dapat dilihat pada gambar berikut



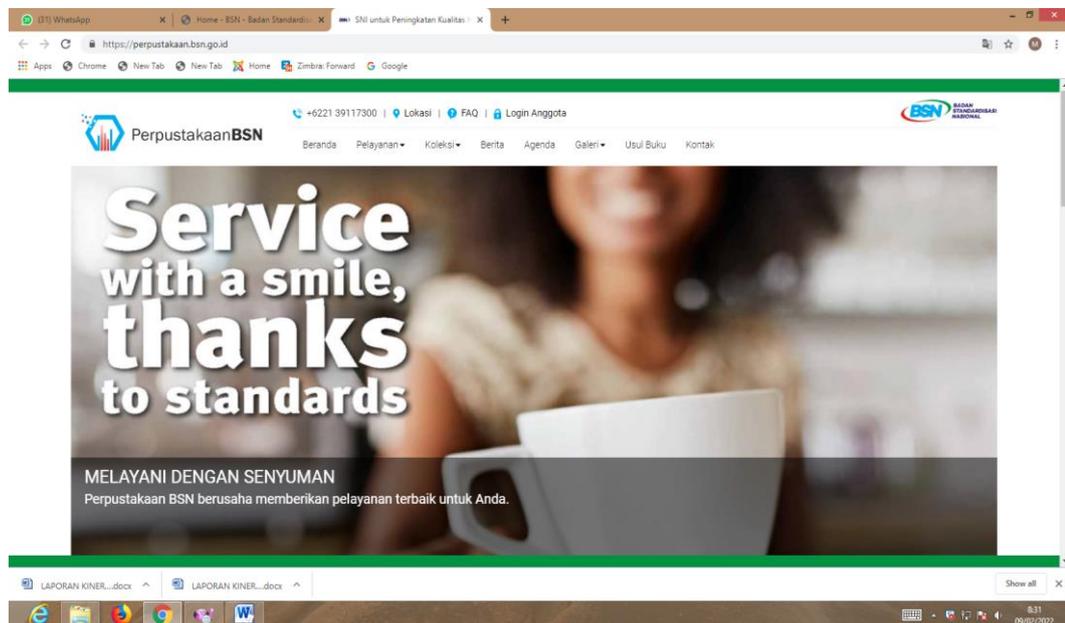
Gambar III.27 Grafik Jumlah Publikasi SNI selama 2021

3.4.3). Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan dengan menelihara portal perpustakaan dengan penambahan dan update beberapa konten seperti

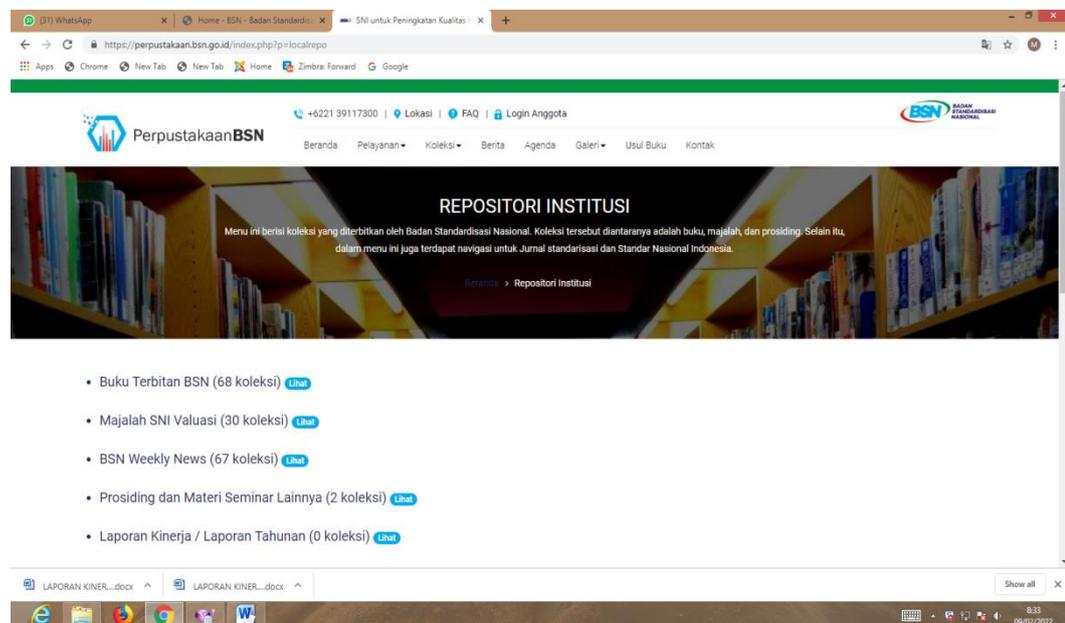
- Berita seputar perpustakaan,
- Data SNI baru, kunjungan, dsb
- Informasi baru
- referensi baru
- repositori institusi

yang kesmuanya disediakan untuk stakeholders, serta penyediaan referensi untuk dibaca



Gambar III.28a. Tampilan Portal Perpustakaan BSN

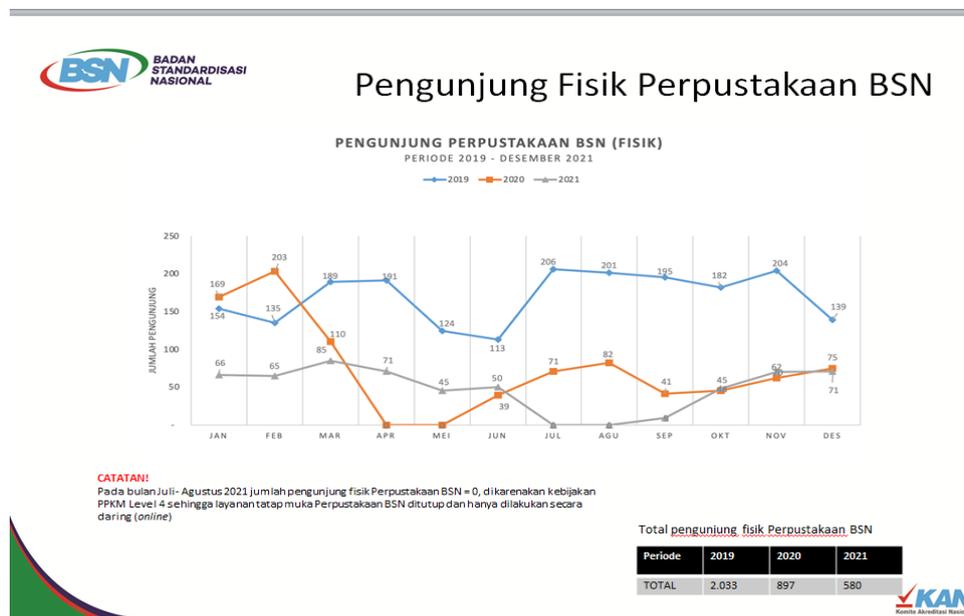
Dalam portal Perpustakaan BSN tersebut di atas terdapat repositori institusi publikasi BSN yang dapat dibaca *full text* secara daring



Gambar III.28b,. Tampilan Repositori Institusi BSN di portal Perpustakaan BSN

Pengunjung Perpustakaan BSN

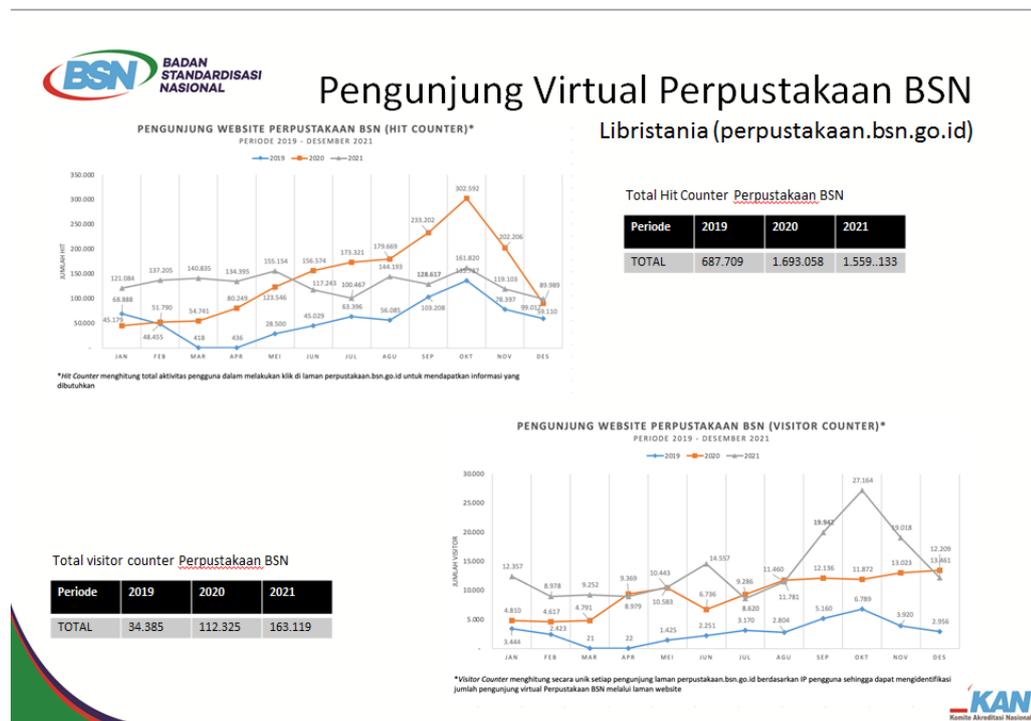
Selama tahun 2021, Perpustakaan BSN telah dikunjungi secara fisik oleh 580 pengunjung. Jumlah pengunjung fisik ini menurun terus dalam dua tahun terakhir yang mungkin disebabkan adanya Pandemi Covid-19 sejak awal 2020 dan juga karena telah tersedianya layanan penjualan dokumen standar elektronik yang diberikan secara online.



Gambar III.29a. Grafik Pengunjung fisik Perpustakaan BSN tahun 2021

Jumlah pengunjung perpustakaan tahun 2021 secara virtual berjumlah 163.119 visitor dengan hit sebanyak 1.559.1338. Jumlah visitor pengunjung virtual naik secara signifikan dalam dua tahun terakhir. Hal ini kemungkinan disebabkan karena layanan dokumen elektronik yang diberikan secara online telah semakin banyak diketahui masyarakat sehingga orang cenderung menggunakan layanan online karena lebih mudah dan lebih murah, dan karena adanya Pandemi Covid-19 yang

mengakibatkan pengguna menghindari perjalanan dan kunjungan fisik untuk mendapatkan layanan dokumen standar. Grafik berikut memperlihatkan trend kunjungan virtual Perpustakaan BSN dalam tiga tahun terakhir.

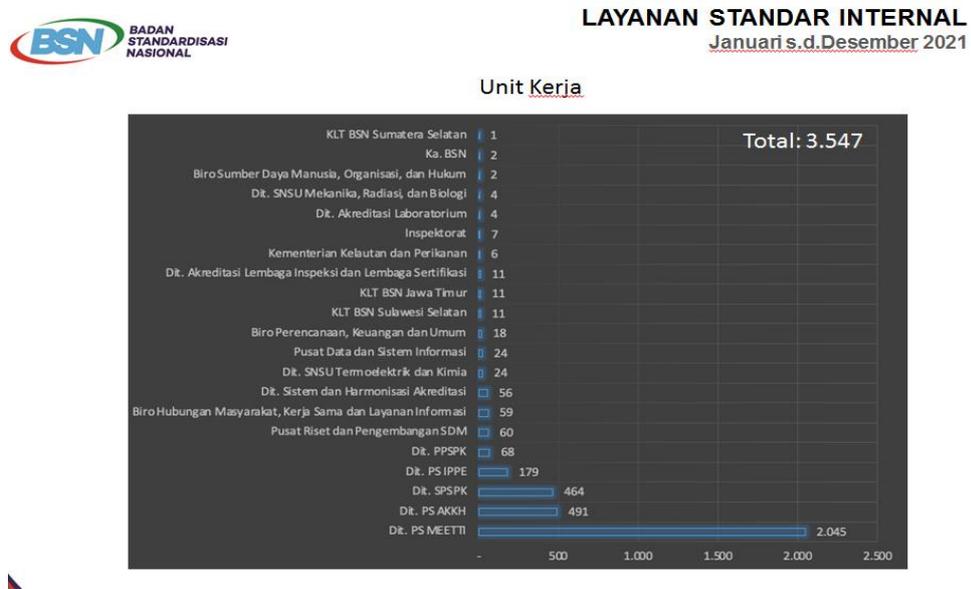


Gambar III.29b Grafik Pengunjung virtual Perpustakaan 1 BSN tahun 2021

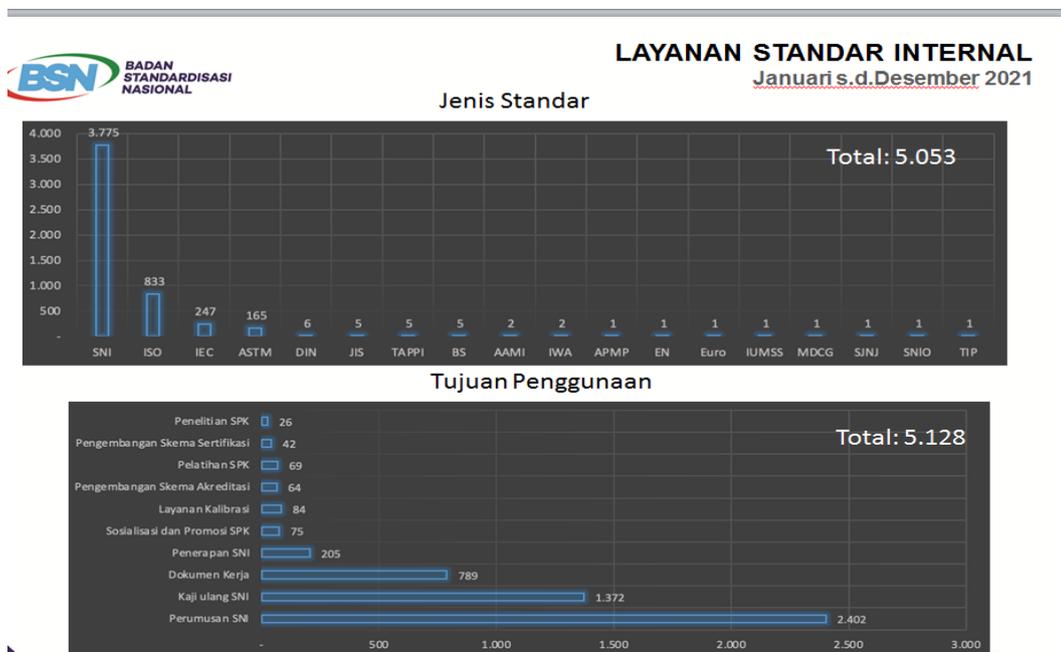
Layanan Internal perpustakaan

Selain memberikan layanan kepada masyarakat, Perpustakaan BSN juga memberikan layanan internal kepada unit kerja dalam BSN. Dalam pemberian layanan internal ini BSN, dilakukan pemberian layanan standar SNI maupun standar lainnya yang diminta oleh unit kerja BSN untuk berbagai keperluan. Sepanjang tahun 2021 total terdapat 3.047 permintaan layanan dokumen standar dari semua unit kerja di BSN yang telah dilayani, dengan jumlah dokumen standar yang dilayankan sebanyak 5.053 dokumen. Grafik

berikut memperlihatkan jumlah permintaan dan jumlah standar yang diminta oleh unit internal BSN selama 2021.



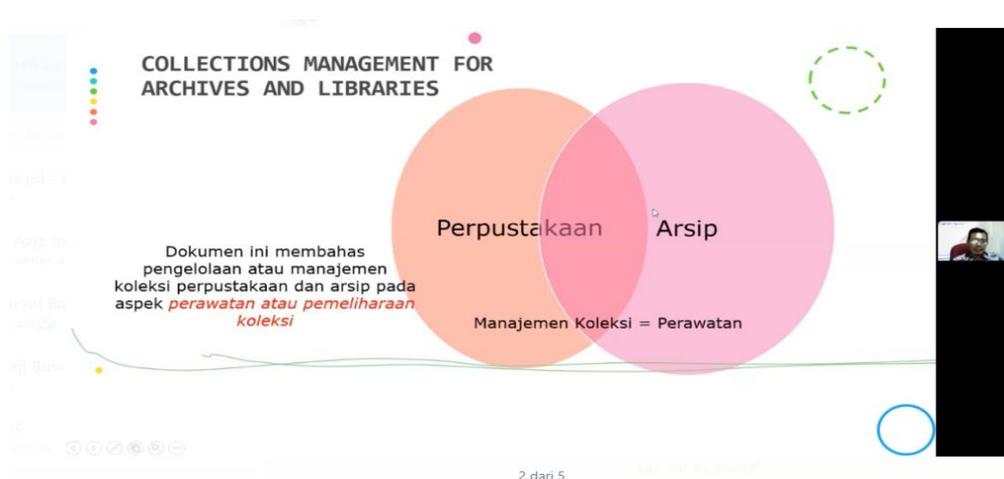
Gambar III.30a. Grafik Jumlah Permintaan Layanan Internal tahun 2021 dengan total 3047 permintaan dari unit kerja BSN



Gambar III.30b. Grafik Jumlah dokumen standar yang diminta dan Tujuan penggunaan dokumen standar dalam Layanan Internal tahun 2021

3.4.4) Melakukan literasi Informasi

Pada tahun 2021 telah dilakukan literasi informasi dalam bentuk diskusi, knowledge sharing dan Bedah Standar (Bestan) SNI ISO/TR 19814:2017 Informasi dan Dokumentasi Manajemen Koleksi Perpustakaan. Kegiatan diikuti 300 peserta dari seluruh Indonesia dengan menghadirkan narasumber Dr Fuad gani dari Universitas Indonesia dan Agus Rifai PHd dari Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah



Gambar III.31. Presentasi dalam Bedah Standar (Bestan) SNI ISO/TR 19814:2017 Informasi dan Dokumentasi – Manajemen Koleksi Perpustakaan



Gambar III.32. Flyer kegiatan Bedah Standar (Bestan) SNI ISO/TR 19814:2017 Informasi dan Dokumentasi – Manajemen Koleksi Perpustakaan

3) Kegiatan Pelayanan publik oleh Unit BSN lainnya.

Selain Biro HKLI di unit kerja BSN lainnya juga telah dilakukan kegiatan pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik pada unit lain dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel III.9

Kegiatan Pelayanan publik pada unit lain diluar Biro HKLI Tahun 2021

No.	Unit	Kegiatan
1	Pusat Riset dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	<ol style="list-style-type: none">1. Public Hearing Standar Layanan Publik2. Pelaksanaan layanan pelatihan dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pelatihan online dan offline3. Melakukan registrasi secara online4. Evaluasi Layanan Publik di BSN mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
2.	Direktorat Sistem dan Harmonisasi Akreditasi	<ol style="list-style-type: none">1. Kaji Ulang Manajemen – Februari 20212. Pelaksanaan peer evaluation APAC (Feb-Mar 2021)3. Pengakuan international skema akreditasi melalui MRA di APAC4. Mengoptimalkan fungsi AoC - Triwulan I-IV5. Program peningkatan KANMIS - Triwulan I-IV

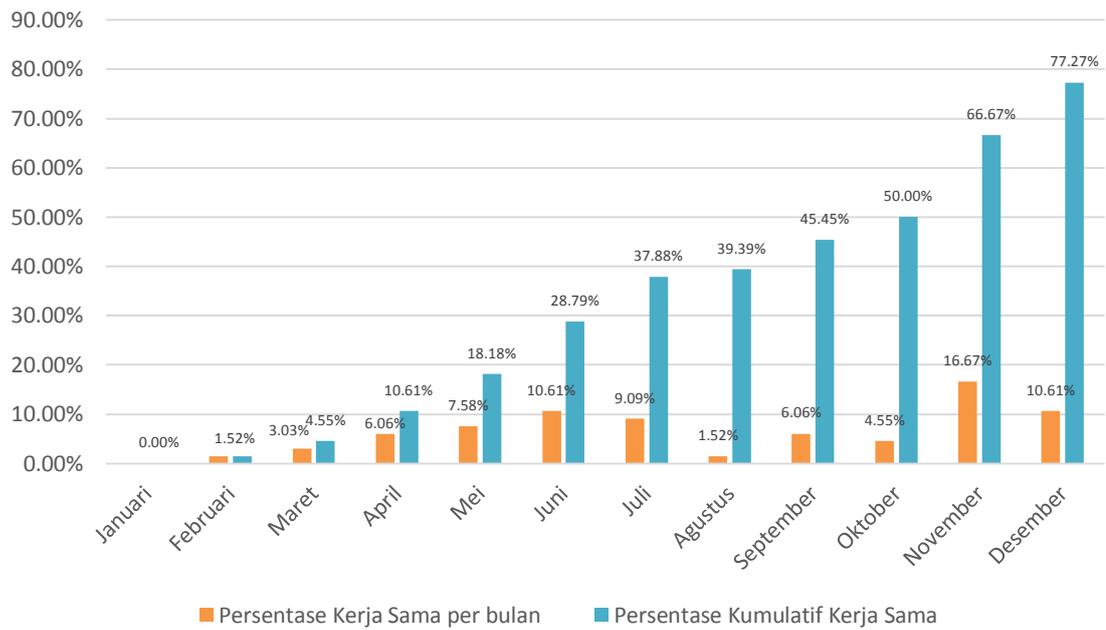
		<ol style="list-style-type: none"> 6. Menata ruang pelayanan public – Triwulan I 7. Mengoptimalkan survey kepuasan pelanggan dan kotak saran (online) Triwulan I-IV 8. Launching Inovasi Layanan Digital KANIA 9. Pembuatan ruangan Podcast layanan Akreditasi
3	Direktorat Standar Nasional Satuan Ukuran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integrasi Laman Survey IKM pada Aplikasi SPARTA 2. Pengakuan dari Badan Standar International terkait pemenuhan standar layanan di Layanan Jasa Akreditasi dan SNSU 3. Program Peningkatan Kualitas Layanan di Lab SNSU

**Tabel III.10
Capaian Kinerja Sasaran 3**

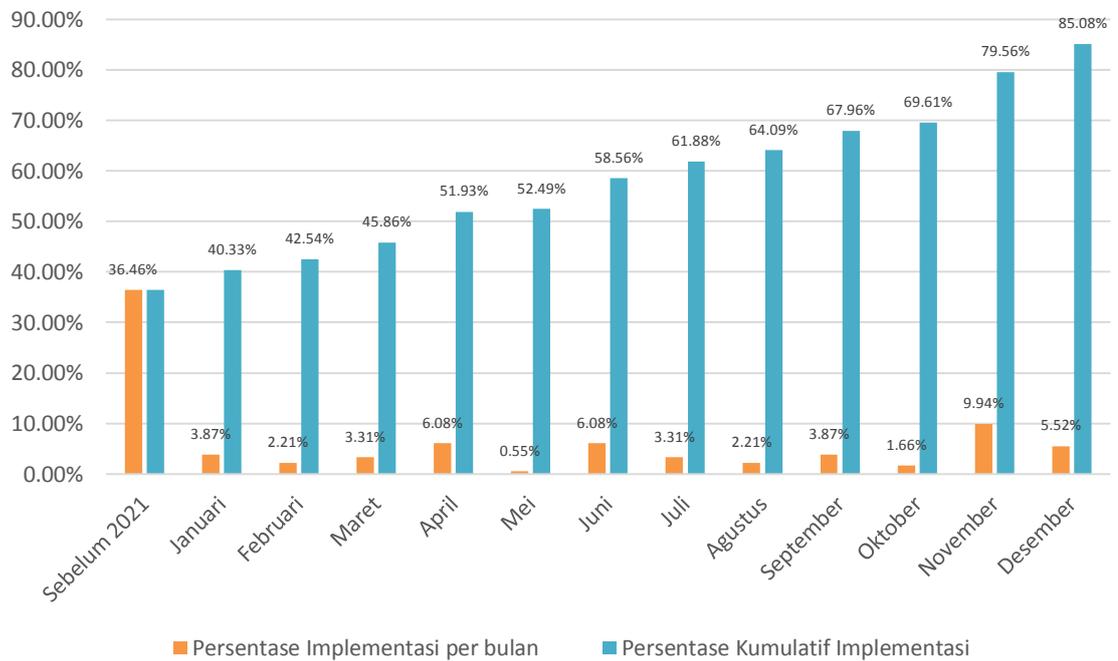
Indikator Kinerja	Satuan	Capaian 2020	Capaian 2021			Capaian s.d 2021 (kumulatif)	
		%	Target	Realiasi	% *	Target	% capaian
5. Persentase calon partisipan kerjasama yang menjalin kerjasama	Persentase	44 kerjasama (*IKU lama Jumlah KS)	59%	77,27%	130,97%	59%	130,97%
6. Persentase kerjasama yang ditindaklanjuti	Persentase	89,14%	>79%	85,08 %	107,69%	>79%	107,69%

Sasaran 3 dan sekaligus 2 indikator kinerja ini merupakan sasaran dan indikator kinerja yang baru ada di Biro HKLI pada tahun 2021 (tidak ada pada tahun 2020). Indikator kinerja untuk mengukur terwujudnya sasaran 3 meningkatnya pengelolaan dukungan kerjasama terdiri dari 2 (dua) indikator kinerja. Capaian kinerja pada dua indikator kinerja tersebut rata-rata adalah di atas 100%. Berikut disampaikan rincian dari capaian indikator kinerja sasaran 3.

Pada indikator kinerja pertama, yaitu Persentase calon partisipan kerjasama yang menjalin kerjasama target yang ditetapkan adalah 59% dan realisasinya adalah sebesar 77,27 %. Pada indikator kinerja kedua, yaitu Persentase kerjasama yang ditindaklanjuti, target yang ditetapkan adalah >79 % dan realisasinya adalah 85,08 %. Dengan realisasi tersebut, maka capaian kinerja untuk kedua indikator kinerja tersebut adalah sebesar 130,97% untuk indikator kinerja pertama dan 107,69% untuk indikator kinerja kedua. Grafik berikut memberikan gambaran capaian kinerja untuk dua indikator tersebut pada tahun 2021



Gambar III.33. Grafik Persentase calon partisipan yang menjalin kerjasama Tahun 2021



Gambar III.34. Grafik Persentase kerjasama yang diindaklanjuti sampai tahun 2021

Capaian kinerja untuk kedua indikator kinerja yang rata2 lebih dari 100% tersebut diperoleh dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan pada Substansi Kerja Sama, antara lain:

i. Pengelolaan Kerja Sama Dalam Negeri

Dalam upaya meningkatkan capaian kerja sama dalam negeri di bidang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian, Biro HKLI melalui Substansi Kerja Sama Dalam Negeri (KSDN) melaksanakan beberapa kegiatan pengelolaan Kerja Sama, berupa perintisan kerja sama, penandatanganan, implementasi serta monitoring dan evaluasi. Sinergi dengan mitra kerja sama dalam negeri, yang terdiri dari Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Perguruan Tinggi, Asosiasi/ Perhimpunan, dan Industri merupakan langkah nyata dalam mendukung penerapan SNI. Lingkup kerja sama di bidang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (SPK) yang disepakati antara lain terdiri dari:

- Penerapan SPK di lingkungan Mitra Kerja Sama
- Pengembangan Standar
- Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia
- Diseminasi Informasi dan promosi terkait SPK
- Lingkup lain, sesuai kesepakatan dengan mitra

Kegiatan Pengelolaan Kerja Sama Dalam Negeri (MOU dan PKS), diantaranya:

1. Perintisan/Inisiasi Kerja Sama Dalam Negeri

Perintisan/Inisiasi Kerja Sama ini merupakan tindak lanjut atas masukan dari unit kerja ataupun atas inisiasi mitra kerja sama. Dalam perintisan/ inisiasi kerja sama ini dilaksanakan melalui tahapan: perencanaan, penjadwalan, dan pelaksanaan/rapat koordinasi.

Adapun pada tahun 2021 ini target yang sudah tercapai sebesar 18 mitra, terdiri atas:

- a. Audiensi dengan Kementerian/Lembaga/Asosiasi/Perusahaan Swasta, yaitu dengan ABCGM Jawa Barat, dan Kepolisian Negara RI
- b. Audiensi dengan Pemerintah Daerah
 - o Disperindagkop UKM Provinsi Riau



Gambar III.35. Audiensi Disperindagkop UKM Provinsi Riau dan BSN

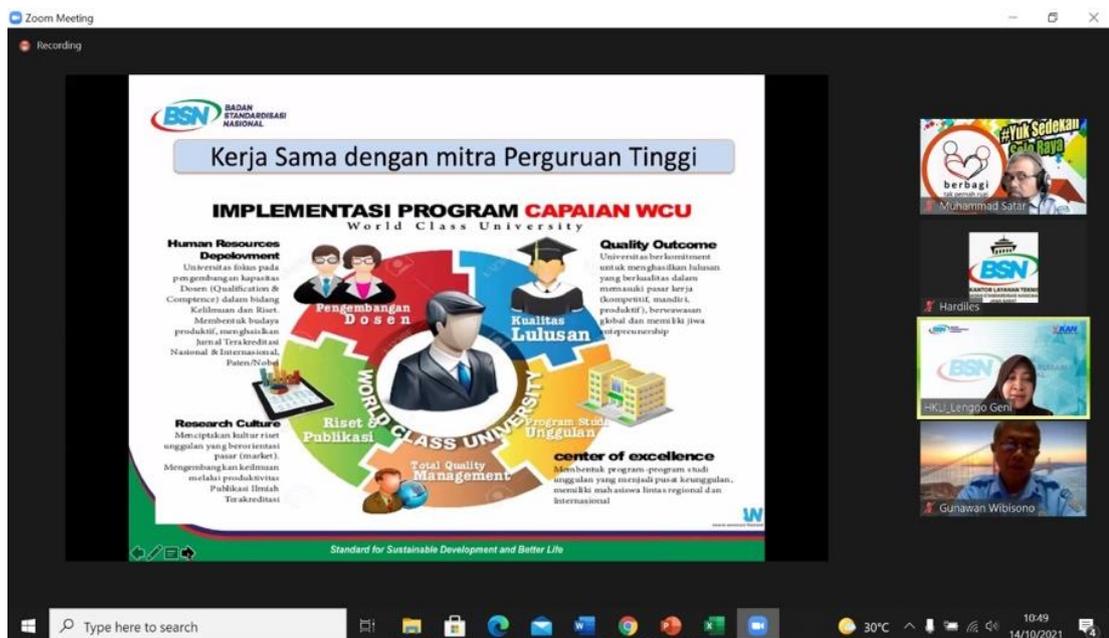
- o Pemerintah Kota Surakarta
- o Pemerintah Provinsi Maluku



Gambar III.36. Audiensi Pemprov Maluku dan BSN

- b. Nota Kesepahaman dengan Universitas/ PT/ Sekolah Tinggi
- 1) Universitas Dr. Sutomo (UNITOMO)
 - 2) Universitas Sam Ratulangi
 - 3) Universitas Lancang Kuning Riau (UNILAK)
 - 4) Universitas Serang Raya (UNSERA)

- 5) Universitas Riau (UNRI)
- 6) Universitas Islam Bandung (UNISBA)
- 7) Universitas Insan Cendekia Mandiri (UICM)
- 8) Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)
- 9) Universitas Nurtanio (UNNUR)
- 10) Universitas Putra Indonesia Cianjur (UNPI Cianjur)
- 11) Universitas Sangga Buana YPKP (USB YPKP)
- 12) Universitas Jenderal Ahmad Yani Cimahi (UNJANI)
- 13) STIE PGRI Sukabumi
- 14) Universitas Pasundan (UNPAS)
- 15) Politeknik Negeri Bandung (POLBAN)
- 16) Institut Teknologi Nasional (ITENAS)
- 17) Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya (ITATS)



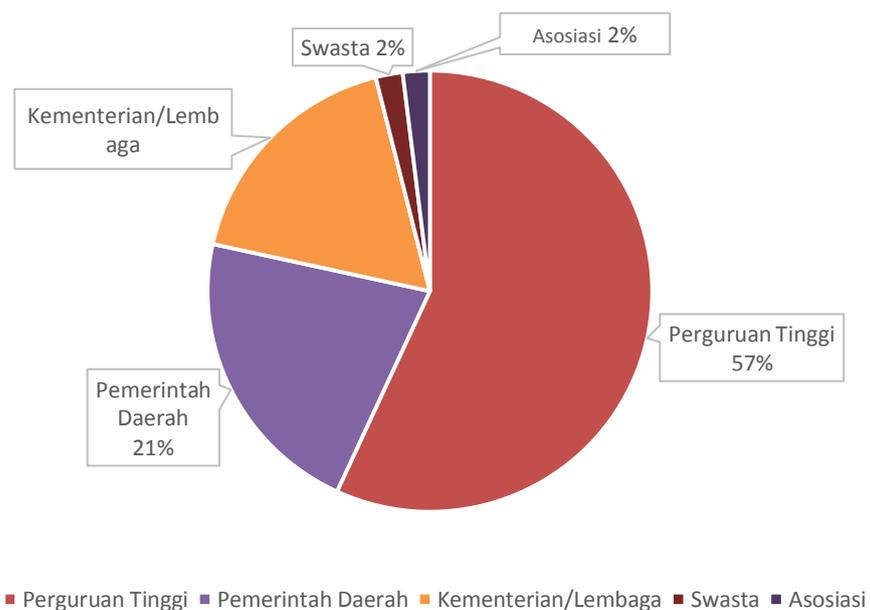
Gambar III.37. Audiensi Beberapa Perguruan Tinggi di Jawa Barat dan BSN

2. Penandatanganan Naskah Kerja Sama

Bentuk komitmen antara kedua belah pihak dituangkan dalam naskah kerja sama sesuai dengan kesepakatan dan persetujuan para pihak. Bentuk kerja sama berupa Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS), baik merupakan inisiasi awal maupun perpanjangan. Pada tahun 2021 sudah ditandatangani sebanyak 32 MoU dan 19 PKS.

Tabel III.8
Jumlah Penandatanganan Naskah Kerja Sama Tahun 2021
berdasarkan Jenis Mitra Kerja Sama

No	Jenis Lembaga	Jumlah Nota Kesepahaman/ Perjanjian Kerja Sama
1	Perguruan Tinggi	29
2	Pemerintah Daerah	9
3	Kementerian/Lembaga	10
4	Swasta	2
5	Asosiasi	1



Gambar III.38. Diagram Penandatanganan Naskah Kerja Sama Tahun 2021
Berdasarkan Jenis Mitra Kerja Sama



Gambar III.39. Penandatanganan MoU/NK dengan Pemerintah Provinsi Maluku



Gambar III.40. Pendandatanganan MoU/ NK dengan Pemerintah Provinsi Riau



Gambar III.40. Penandatanganan perpanjangan MoU/ NK dengan Universitas Hasanudin

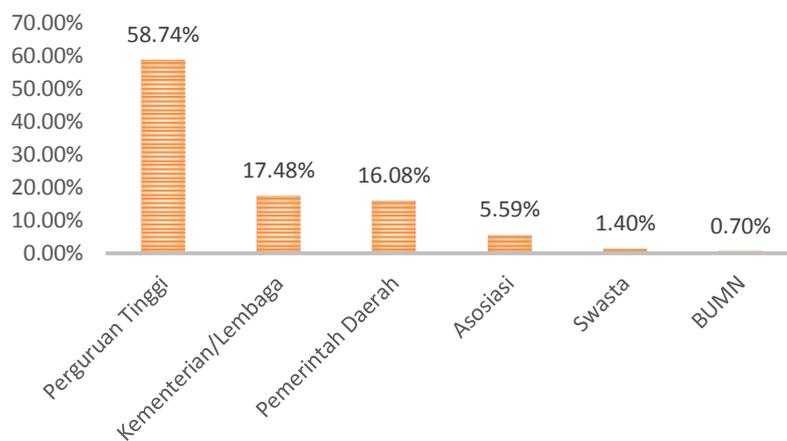
Pada Kegiatan Pembukaan Bulan Mutu Nasional tahun 2021, dilakukan penandatanganan MoU / NK Bersama dengan beberapa Perguruan Tinggi di bawah naungan ABCGM Jawa Barat (UNPAD, UICM, UNIKOM, POLBAN, Universitas Nurtanio, UNPAS, Universitas Sangga Buana YPKP, STIE PGRI Sukabumi, Universitas Putra Indonesia Cianjur).



Gambar III.41. Penandatanganan NK dengan PT pada kegiatan Pembukaan BMN 2021

3. Implementasi Kerja Sama Dalam Negeri

Merupakan pelaksanaan kegiatan yang mengacu pada rencana program kerja sama yang sudah disepakati atau tindak lanjut dari MoU atau PKS. Bentuk sinergi dengan mitra kerja sama dapat melalui beberapa bentuk kegiatan diantaranya adalah kegiatan Kunjungan kerja sama (audiensi), Focus Group Discussion (FGD), Sosialisasi Penerapan SNI, Bimbingan Teknis LPK, Pendampingan Penerapan SNI kepada UMKM/ Organisasi, Zoompa SNizen, Training for Trainers bagi Dosen, Kajian pengembangan standar, dan dalam bentuk pelatihan.



Gambar III.42. Grafik Proporsi Persentase Implementasi Kerja Sama Dalam Negeri Sampai Tahun 2021 berdasar Jenis Mitra Kerja Sama



Gambar III.42. Kunjungan ke kantor Sekda Provinsi Sulawesi Selatan, bertujuan untuk meminta dukungan pemerintah daerah setempat dalam pembentukan UPT di Makassar.



Gambar III.43. Focus Group Discussion Pembahasan Rencana Kerja Sama di UNILAK



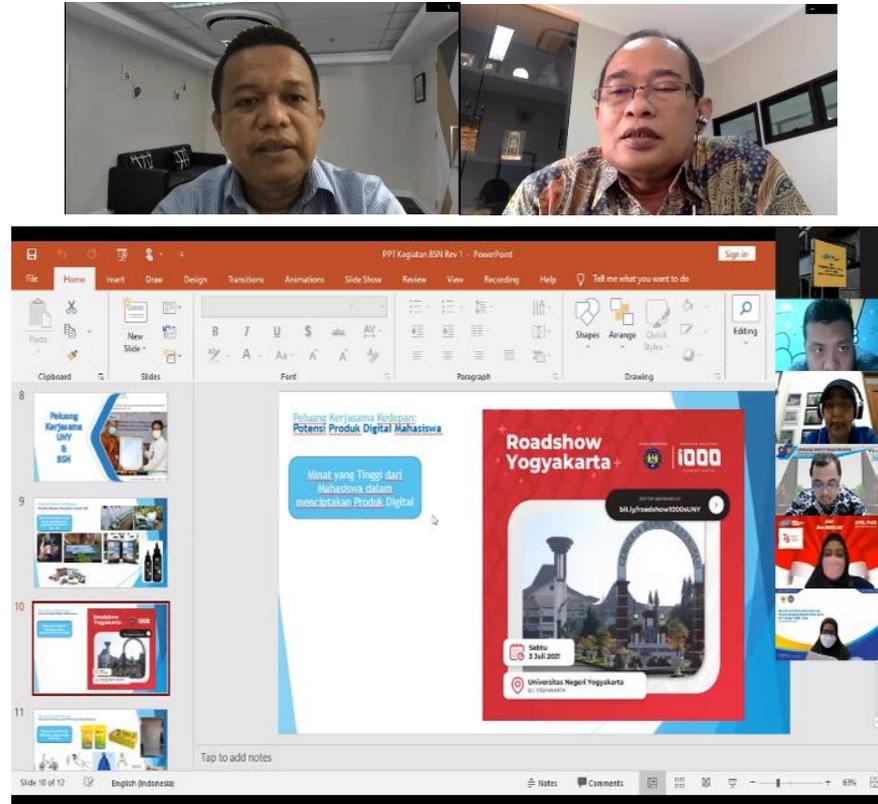
Gambar III.44. Diskusi Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian di UNHAS

4. Monitoring dan Evaluasi Kerja Sama Dalam Negeri

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi (monev) merupakan tahapan penting dalam pelaksanaan suatu program kerja. Dengan adanya monev, membantu para pihak dalam menganalisa dan menilai

kesesuaian antara apa yang direncanakan dengan hasil atau output yang dicapai.

a. Universitas Negeri Yogyakarta



Gambar III.45. Monitoring dan Evaluasi Kerja Sama BSN dan UNY

b. Universitas Islam Indonesia



Gambar III.46. Monitoring dan Evaluasi Kerja Sama BSN dan UII

c. Institut Teknologi Bandung



Gambar III.47. Monitoring dan Evaluasi Kerja Sama BSN dan ITB

d. Universitas Pancasila



Gambar III.48. Monitoring dan Evaluasi Kerja Sama BSN dan UP

ii. Pengelolaan Kerja Sama Luar Negeri

- Perintisan Kerja Sama dengan Mitra Kerja Sama

Pada tahun 2021 target yang ditetapkan adalah 3 MoU yang akan disepakati dengan mitra kerja sama Luar Negeri antara lain Kerja Sama dengan Badan Standar Belarus (GOOSTANDARD), Rusia (GOOSTR), dan Arab Saudi (SASO). Selain itu, 1 kegiatan perintisan kerja sama yang masih tetap dilanjutkan adalah Timor Leste (IQTL). Berapa kegiatan perintisan antara lain:

- a. audiensi dengan mitra kerja sama
- b. pembahasan program kerja sama/action plan
- c. penyediaan data dukung rencana pelaksanaan Kerja Sama

Sampai dengan akhir tahun 2021, dari 3 MoU yang ditargetkan, belum ada kesepakatan dari mitra kerja sama dikarenakan beberapa factor antara lain:

1. persetujuan terhadap legal drafting dokumen MoU mengalami kendala karena belum adanya kesepakatan berkaitan dengan aturan hukum yang berlaku dinegara tersebut
2. kondisi sosial, politik dan ekonomi mempengaruhi tercapainya kesepakatan dalam penandatanganan MoU
3. Pandemi Covid 19 serta kebijakan masing-masing negara menyikapi perubahan global yang terjadi

- Implementasi kerja sama dengan mitra kerja sama Luar Negeri

Pada tahun 2021, implementasi dilakukan pada 17 kerja sama luar negeri dari 20 kerja sama luar negeri yang ada. Ketujuh belas kerja sama luar negeri tersebut adalah kerja sama antara lain:

Tabel III.11.

Implementasi dengan Mitra Kerja Sama Luar Negeri

1. BIS (India)	2. UZSTANDARD (Uzbekistan)	3. ESMA (Uni Emirat Arab)	4. JISC (Jepang)
5. KATS (Republic Korea)	6. GSO (Gulf Members)	7. TAPPI	8. NACE
9. IAPMO	10. ASTM	11. ACI	12. UL
13. KCL	14. Art Plus	15. KTL	16. PTB
17. KTL			

Keberhasilan tersebut dapat tercapai dengan dukungan dari berbagai pihak serta peran aktif para pemangku kepentingan nasional dalam implementasi kerja sama. Walaupun sebagian besar

aktivitas dilakukan dalam jaringan (online), hal tersebut tidak mengurangi efektivitas dalam implementasi kerja sama dengan mitra luar negeri. Komitmen, komunikasi dan manajemen waktu yang baik menjadi hal yang sangat penting dalam kontribusi tercapainya indikator kinerja ini.



Gambar III.49. Implementasi kerja sama dengan UZSTANDARD

Dukungan Kesekretariatan Organisasi Internasional

Capaian untuk indikator ini adalah 100% berdasarkan perhitungan bahwa pada tahun 2021 Sub Bagian Kerja Sama Luar Negeri mengelola dukungan kesekretariatan pada 7 (tujuh) komite/forum kerja sama luar negeri, yaitu APEC SCSC (APEC Sub Committee on Standards and Conformance), PASC (Pacific Area Standards Congress), IEC YP (IEC Young Professional), ISO Pasific, ISO GA (ISO General Assembly), ISO DEVCO (ISO Developing Committee Committee), dan SMIC GA (SMIC General Assembly).

Keberhasilan tersebut dapat tercapai dengan dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak serta peran aktif para pemangku kepentingan nasional dalam mendukung pengelolaan kesekretariatan dalam komite/forum kerja sama luar negeri. Walaupun sebagian besar aktivitas dilakukan dalam jaringan (online), hal tersebut tidak mengurangi efektivitas dalam pengelolaan dukungan kesekretariatan dalam komite/forum kerja sama luar negeri yang dikelola. Komitmen, komunikasi dan manajemen waktu yang baik menjadi hal yang sangat penting dalam kontribusi tercapainya indikator kinerja ini.

Selain itu, salah satu capaian pada Biro HKLI adalah diterimanya salah satu personel dari Bagian Kerja Sama yaitu Sdr. Ike Permatasari Sub Koordinator Kelompok Substansi Kerja Sama Luar Negeri sebagai Regional Coordinator ISO untuk wilayah Asia Pasific. Pencapaian ini menjadi indikator bahwa kompetensi SDM di BSN dipersiapkan untuk mendukung partisipasi Indonesia dalam rangka memperkuat standardisasi di tingkat nasional maupun internasional serta branding

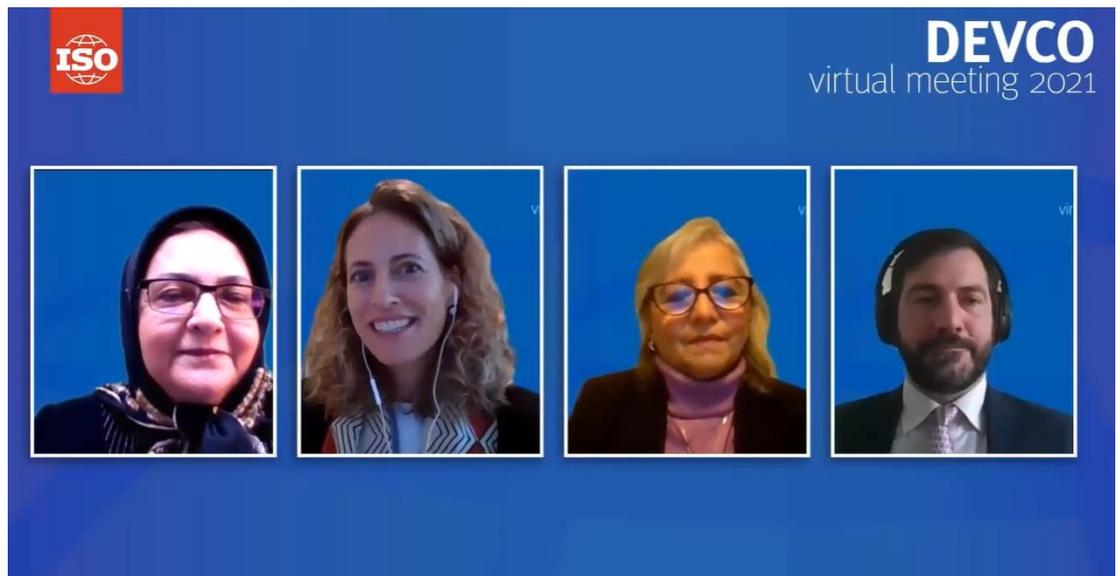


posisi BSN di forum ISO.

Gambar III.50 Partisipasi dalam Sidang SMIC General Assembly yang diwakili oleh Korps Diplomatik Indonesia di Arab Saudi



Gambar III.51 Partisipasi dalam Sidang PASC AGM ke-43 dan PASC EC Meeting ke-68 yang dilaksanakan secara virtual



Gambar III.52 Partisipasi dalam rangkaian Sidang ISO DEVCO (Developing Countries) ke-55 yang dilaksanakan secara Virtual



Gambar III.53 Partisipasi dalam rangkaian Sidang ISO General Assembly ke-43 yang dilaksanakan secara Virtual

Liaison kerja sama luar negeri dengan instansi dalam negeri yang dikelola

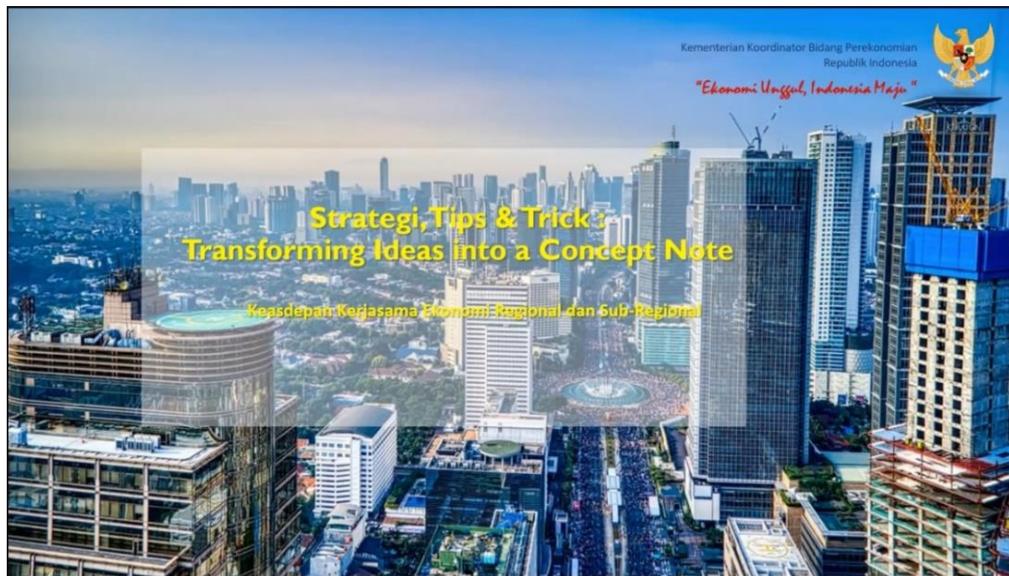
Pada tahun 2021 Biro HKLI pada Kelompok Substansi Kerja Sama sebagai *liaison* BSN dengan Kementerian/Lembaga yang mengelola kerja sama luar negeri terkait dengan standardisasi dan penilaian kesesuaian, yaitu:

- Liaison dengan Kemenristek-BRIN dan Kemenlu
- Kontak poin penjuror untuk Pokja Keanggotaan pada Organisasi Internasional, Kementerian Luar Negeri
- Koordinasi penyusunan tanggapan terhadap kerja sama luar negeri Kemenperin dan Pemerintah Jerman
- Anggota verifikasi kerja sama internasional BPJPH
- Liaison dengan Kemendag terkait forum APEC CTI

Keberhasilan tersebut dapat tercapai dengan dukungan kerja sama dari berbagai pihak serta komunikasi yang intens dan baik dengan Liaison di K/L terkait. Walaupun sebagian besar aktivitas dilakukan dalam jaringan (online), hal tersebut tidak mengurangi efektivitas dalam ber-*liaison* dan saling mendukung dalam pertukaran informasi dan substansi yang sesuai dengan Tupoksi masing-masing. Komitmen, saling kepercayaan dan manajemen waktu yang baik menjadi hal yang sangat penting dalam kontribusi tercapainya indikator kinerja ini.

Pada 28 Oktober 2021, BSN juga berpartisipasi dalam *International Standards Summit for People, Planet and Prosperity* dalam kerangka *G20 Standardization Organizations Contributing to Sustainability Goals* yang dilaksanakan secara virtual dengan UNI (Badan Standar Italia) sebagai host Standards Summit. Hasil dari pelaksanaan International Standardization Summit tersebut mengamankan Indonesia sebagai

host International Standardization Summit pada Presidensi Indonesia tahun 2022



Gambar III.54 Sosialisasi dengan Kementerian Koordinator Bidang Perdagangan mengenai Penyusunan Concept Note APEC

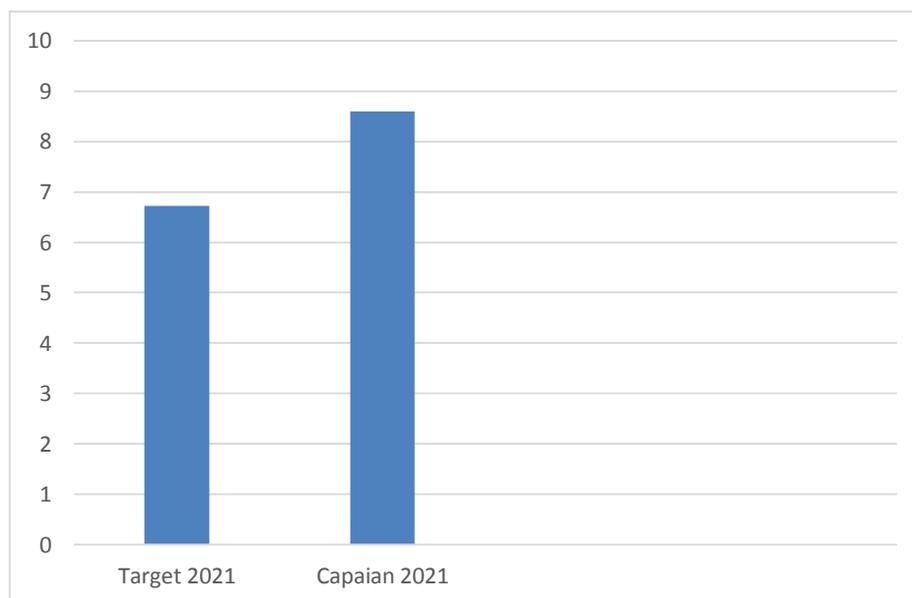


Gambar III.55 Partisipasi Indonesia dalam G20 International Standardization Summit for People, Planet and Prosperity

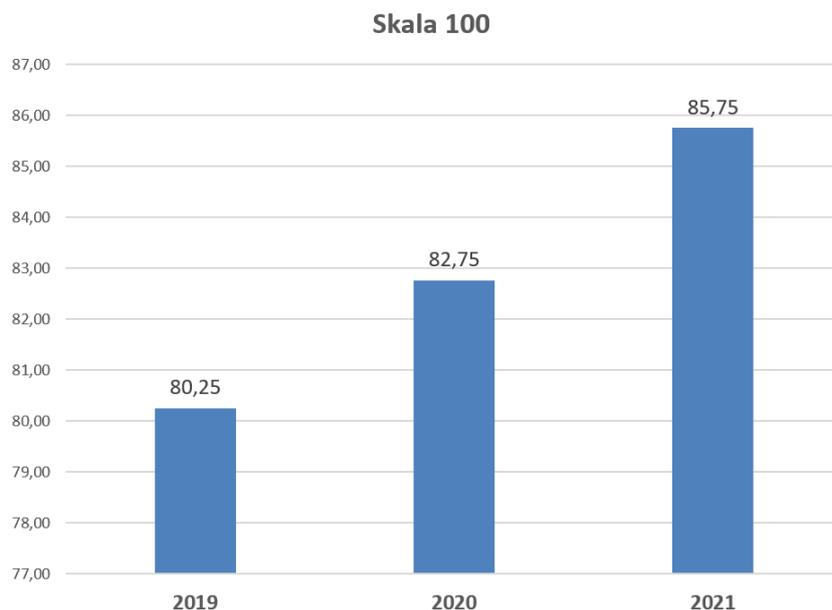
**SASARAN
5****Meningkatnya kualitas layanan internal Biro HKLI****Tabel III.12
Capaian Kinerja Sasaran 4**

Indikator Kinerja	Satuan	Capaian 2020	Capaian 2021			Capaian s.d 2021 (kumulatif)	
		%	Target	Realisasi	% *)	Target 2024	% capaian
8. Indeks kepuasan penerima layanan internal Biro HKLI	Nilai	82,75 (108.2 %)	77	85,75	111,36	78,5	84,25

Indikator kinerja untuk mengukur terwujudnya sasaran Meningkatnya kepuasan internal unit kerja BSN atas Layanan Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi yang diberikan oleh Biro HKLI terdiri dari 1 (satu) indikator kinerja, yaitu Indeks kepuasan internal BSN terhadap layanan Biro HKLI. Capaian kinerja untuk indikator kinerja ini adalah 111,36% dimana target yang ditetapkan adalah nilai atau skor sebesar 77 sedangkan realisasi yang dicapai 85,75. Dengan demikian realisasi dan capaian melebihi target yang ditetapkan.

**Gambar III.56. Grafik target dan capaian Survei Kepuasan Internal Biro HKLI 2021**

Dalam dua tahun terakhir, Capaian kinerja untuk indikator kinerja indeks kepuasan internal Biro HKLI menunjukkan trend peningkatan capaian, sebagaimana dapat dilihat gambarannya pada grafik berikut



Gambar III.57. Grafik perbandingan capaian Survei Kepuasan Internal Biro HKLI Tahun 2019, 2020 dan 2021

Dalam pemberian layanan kepada unit-unit internal BSN, Biro HKLI telah memberikan layanan kepada unit internal melalui kegiatan Substansi-Substansi pada Biro HKLI sebagai berikut

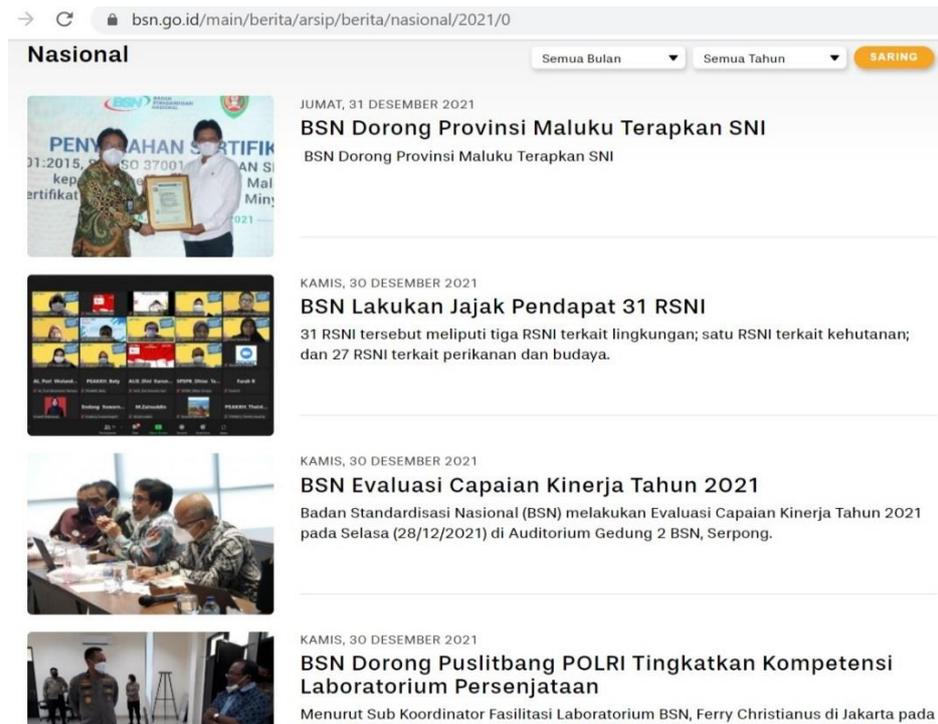
a. Layanan internal oleh Substansi Hubungan Masyarakat

Layanan internal yang diberikan Biro HKLI melalui kegiatan Substansi Hubungan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Peliputan dan pemberitaan
2. Dokumentasi Foto dan Video
3. Bahan Publikasi (SNI Valuasi, Plakat, Brosur Profil, dll)
4. Pembuatan konten dan/atau penayangan konten di Media Sosial (Instagram, Facebook, Twitter, Tiktok, Youtube)
5. Database Kelembagaan
6. Bundel Pemberitaan Terpilih BSN dan SNI serta Bundel Isu Kelembagaan

7. Fasilitasi RDP dengan DPR dan/atau kegiatan hubungan antar lembaga seperti pembahasan UU Cipta Kerja.
8. Fasilitasi UMK Binaan BSN dan/atau penerima SNI Award dalam pameran.

Berikut adalah beberapa contoh ilustrasi yang menggambarkan layanan internal tersebut di atas.



Gambar III.58. Tampilan berita hasil peliputan kegiatan internal 2021



Gambar III.59. Contoh konten digital yang dibuat



Gambar III.60. Bundel pemberitaan terpilih



Gambar III.61. Foto kegiatan RDP BSN dengan DPR

b. Layanan internal oleh Substansi Kerjasama

Layanan internal yang diberikan Biro HKLI melalui kegiatan Substansi Kerja Sama terdiri dari layanan

- ✦ Fasilitasi perintisan kerja sama
 - ✦ (Nota Kesepahaman/(MoU)/Agreement/Technical Cooperation/Letter of Intent/Perjanjian Kerja Sama)

2. Fasilitasi perpanjangan kerja sama
 - ☒ (Nota Kesepahaman/(MoU)/*Agreement/Technical Cooperation/Letter of Intent/Perjanjian Kerja Sama*)
3. Akses terhadap dokumen kerja sama
 - ☒ (Nota Kesepahaman/(MoU)/*Agreement/Technical Cooperation/Letter of Intent/Perjanjian Kerja Sama*)
4. Informasi seputar implementasi kerja sama yang tersedia

c. Layanan internal oleh Substansi Layanan Informasi dan Perpustakaan Kerjasama

Layanan internal yang diberikan Biro HKLI melalui kegiatan Bagian Layanan Informasi dan Perpustakaan terdiri dari layanan

1. Layanan peminjaman koleksi standar (SNI, ISO, dll)
2. Layanan peminjaman referensi (buku, majalah)
3. Layanan baca surat kabar
4. Layanan permintaan dokumen standar elektronik (SNI, ISO, ASTM, IEC, dll)
5. Layanan penggunaan ruangan LITE untuk rapat, diskusi, dsb
6. Layanan permintaan informasi

Dalam pemberian layanan kepada unit-unit internal BSN, telah dilakukan pemberian layanan standar SNI maupun standar lainnya yang diminta oleh unit kerja BSN untuk berbagai keperluan. Grafik yang memperlihatkan jumlah permintaan dan jumlah standar yang diminta oleh unit internal dalam layanan internal substansi perpustakaan tahun 2021 telah ditampilkan pada Gambar 30 pada narasi tentang Pelayanan Perpustakaan di bagian atas.

**Tabel III.10
Capaian Kinerja Sasaran 5**

Indikator Kinerja	Satuan	Capaian 2020	Capaian 2021			Capaian s.d 2021 (kumulatif)	
		%	Target	Realisasi	% *)	Target	% capaian
9. Persentase realisasi anggaran Biro Humas, Kerja Sama dan Layanan Informasi	Persentase	98,89% (102%)	≥ 97%	96,92%	99,91%	≥ 97%	100,91%

Untuk mengukur terwujudnya sasaran meningkatnya kualitas pengelolaan anggaran menggunakan indikator kinerja persentase realisasi anggaran Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi. Persentase realisasi anggaran Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi ini merupakan indikator kinerja yang ditambahkan disetiap unit eselon II di lingkungan BSN dalam memastikan ketercapaian realisasi anggaran BSN (lembaga) pada tahun 2021, walaupun belum sepenuhnya relevan dan cukup untuk mengukur ketercapaian sasaran. Sasaran dan indikator kinerja ini selanjutnya akan menjadi bahan reviu pada tahun 2022.

Capaian kinerja untuk indikator kinerja ini sebesar 99,91%. Berikut disampaikan rincian capaian indikator kinerja sasaran 6.

9. Persentase Realisasi Anggaran Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi

Untuk mendukung kinerja yang diperjanjikan telah disusun Rincian Output (RO) kegiatan di Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi dengan besaran alokasi anggarannya. Anggaran yang telah dialokasikan pada setiap RO diharapkan dapat dioptimalkan untuk pencapaian target RO sesuai yang direncanakan. Formula pengukuran capaian persentase realisasi anggaran adalah dengan membandingkan realisasi anggaran dengan pagu anggaran yang tersedia di kali 100%.

Realisasi anggaran Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi adalah sebesar **Rp 2.174.623.567** dari pagu akhir sebesar **Rp 2.243.642.000** setelah empat kali dilakukan refocusing anggaran. Pencapaian realiasi anggaran ini telah hampir mencapai target yang

ditetapkan yaitu sebesar 96,92% atau dengan persentase capaian sebesar 99,5%. Persentase serapan anggaran tahun 2021 ini lebih sedikit atau hampir mencapai target serapan 2021 sebesar 97%.

Capaian tahun 2021 ini juga sedikit menurun dari capaian tahun 2020 yang realisasinya melebihi target 97% dan kinerjanya mencapai angka 102% dari target. Penurunan capaian ini disebabkan adanya anggaran yang tidak dapat digunakan dari pendapatan PNBK karena terjadi kegagalan revisi anggaran. Kegagalan revisi adalah akibat informasi tentang jadwal revisi tidak valid sehingga dokumen revisi terlambat dan tidak jadi disampaikan. Pada tahun mendatang diharapkan informasi jadwal revisi anggaran dapat diberikan secara valid sehingga tidak timbul kegagalan revisi anggaran

III.2 CAPAIAN KEGIATAN

Pencapaian kinerja Biro Humas, Kerja Sama dan Layanan Informasi tidak lepas dari capaian Rincian Output (RO) di Unit Kerja. Adapun realisasi dari RO disampaikan sebagai berikut:

Tabel III.22
Capaian Rincian Output (RO)
Biro Humas, Kerja Sama dan Layanan Informasi TA. 2021

Kode	Kegiatan/KRO/RO	2021		%
		Target	Realisasi	
4176	Peningkatan Pelayanan Humas, Kerja Sama dan Layanan Informasi			
4176.AEC	Kerjasama			
AEC.001	Pengelolaan kerja sama dalam negeri			
AEC.002	Pengelolaan kerja sama luar negeri	3 kesepakatan	0	0%
AEC.003	Layanan kerja sama otoritas sponsor	10 aplikasi	23 aplikasi	230%
4176.AEG	Konferensi dan Event			
AEG.001	Sidang APEC SOM I dan II	1 kegiatan	1 kegiatan	100%
AEG.002	Sidang PASC	1 kegiatan	1 kegiatan	100%
AEG.003	Sidang ISO	3 kegiatan	3 kegiatan	100%
4176.BMA	Data dan Informasi Publik			
BMA.001	Layanan Pengelolaan Informasi & Perpustakaan	1 layanan	1 layanan	100%
BMA.002	Layanan Informasi Standardisasi	1 layanan	1 layanan	100%
4176.BMB	Komunikasi Publik			
001	Layanan Hubungan Masyarakat	1 Layanan	1 Layanan	100%

III.3 REALISASI ANGGARAN

Berdasarkan DIPA Nomor: SP DIPA-084.01.1.613104/2021 tanggal 22 Desember 2021, pada tahun 2021, Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi mendapatkan anggaran sebesar **Rp 2.243.642.000**, untuk membiayai kegiatan di 3 Substansi.

Total realisasi serapan anggaran adalah sebesar **Rp 2.174.623.567** atau secara prosentase mencapai 96,92% dari total anggaran.

Pagu dan realisasi anggaran Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi 2021 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel III.11
Pagu dan Realisasi Anggaran
Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi TA. 2021
Dalam rupiah

Kode	Kegiatan/Output/Komponen	2021		%
		Pagu	Realisasi	
4176	PENINGKATAN PELAYANAN HUMAS, KERJA SAMA, DAN LAYANAN INFORMASI			
4176. AEC	Kerja Sama	306.110.000	301.881.447	99 %
001	Pengelolaan Kerja Sama Dalam Negeri	73.659.000	73.656.885	99,99 %
002	Pengelolaan Kerja Sama Luar Negeri	21.851.000	21.838.113	99,94%
003	Layanan Kerja Sama Otoritas Sponsor	210.600.000	203.341.449	97%
4176. AEG	Konferensi dan Event	3.045.000	3.045.000	100%
001	Sidang APEC SOM I dan SOM II	0	0	100%
002	Sidang PASC	3.045.000	3.045.000	100%
003	Sidang ISO	0	0	100%
4176. BMA	Data dan Informasi Publik	1.604.109.000	1.542.366.462	96,15%
001	Layanan Pengelolaan Informasi dan Perpustakaan	76.470.000	76.469.100	99,99%
002	Layanan Informasi Standardisasi	1.527.639.000	1.465.897.362	95,96%
4176. BMB	Komunikasi Publik	330.378.000	330.375.658	99,99 %
001	Layanan Hubungan Masyarakat	330.378.000	330.375.658	99,99 %
Jumlah		2.243.642.000	2.174.623.567	96,92%

Laporan Kinerja Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi Tahun 2021 menyajikan pertanggungjawaban dan pencapaian kinerja Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi Tahun 2021 dalam mendukung pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran Sekretariat Utama.

Berdasarkan hasil pengukuran capaian kinerja kegiatan Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi Tahun 2021, seluruh kinerja kegiatan telah terlaksana sesuai perjanjian kinerja dan indikator kinerja. Hampir semua indikator kinerja terlaksana dengan angka realisasi lebih dari 100%, terkecuali indikator kinerja Persentase realisasi anggaran Biro HKLI yang realisasinya sebesar 99,91% dari target. Kedepannya, Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi akan terus meningkatkan kinerja agar pelaksanaan program dan kegiatan dapat berjalan optimal, dan capaian kinerja yang tidak mencapai 100% akan mendapat perhatian khusus peningkatannya.

LAMPIRAN

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2021

Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi



PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2021

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintah yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, kami yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zul Amri
Jabatan : Kepala Biro Humas, Kerja Sama, dan Layanan Informasi

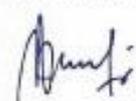
Selanjutnya disebut pihak pertama

Nama : Puji Winarni
Jabatan : Sekretaris Utama

Selaku atasan pihak pertama, selanjutnya disebut pihak kedua

Pihak pertama berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja jangka menengah seperti yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.

Pihak kedua akan melakukan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dan perjanjian ini dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.

Pihak Kedua

Puji Winarni

Jakarta, 15 Desember 2020
Pihak Pertama

Zul Amri

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2021
BIRO HUMAS, KERJA SAMA, DAN LAYANAN INFORMASI
BADAN STANDARDISASI NASIONAL**

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
1 Meningkatkan keterbukaan informasi publik BSN	1 Nilai Keterbukaan Informasi Publik	75 Nilai
	2 Indeks kepuasan penerima layanan informasi publik	86 Nilai
2 Meningkatkan kualitas layanan Publik BSN yang prima	3 Nilai peningkatan kualitas layanan publik pada kriteria pengungkit	5,4 Nilai
	4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan publik BSN	86 Nilai
3 Meningkatkan pengelolaan dukungan kerja sama	5 Persentase calon partisipan mitra kerja sama yang menjalin kerja sama	59 %
	6 Persentase Kerjasama yang ditindaklanjuti	>79 %
4 Terlaksananya pengelolaan layanan informasi yang tepat waktu, tersedia, update	7 Persentase layanan informasi yang tepat waktu, tersedia, update	82 %
5 Meningkatkan kualitas layanan internal Biro HKLI	8 Indeks kepuasan penerima layanan internal Biro HKLI	6,72 Nilai
6 Meningkatkan kualitas pengelolaan anggaran	9 Persentase realisasi anggaran Biro Humas, Kerjasama dan Layanan Informasi	≥97 %

Kegiatan	Anggaran (Rp.)
1 Peningkatan Pelayanan Humas, Kerjasama dan Layanan Informasi	7.210.600.000

Pihak Kedua



Puji Winarni

Jakarta, 15 Desember 2020

Pihak Pertama



Zul Amri

