

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Maksud dari penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan - BSN ini adalah sebagai pertanggungjawaban kepada masyarakat mengenai pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta pengelolaan sumber daya, pelaksanaan kebijakan dan program yang telah dikerjakan sepanjang tahun 2016, sebagaimana diwajibkan dalam : (1) Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Aparatur Negara Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN); (2) Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah; (3) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah; (4) Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP-135/M.PAN/9/2004 tentang Pedoman Umum Evaluasi LAKIP; (5) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2010; dan (6) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan dapat digunakan sebagai sarana evaluasi untuk menyusun dan melaksanakan program kegiatan pada tahun 2017 mendatang dengan tujuan untuk mengukur kinerja dan pencapaian sasaran kegiatan di Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan.

1.2 Tugas dan Fungsi

a. Tugas

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

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

b. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 115, Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan menyelenggarakan fungsi:

- Penyiapan bahan penyusunan pedoman, norma, kriteria, prosedur dan program di bidang dokumentasi dan perpustakaan;
- Penyusunan rencana dan program pendokumentasian standardisasi nasional, pengadaan dan pengelolaan sumber informasi, serta pelayanan perpustakaan;
- Pelaksanaan pendokumentasian dan pengembangan data standardisasi;
- Pengadaan, pengolahan dan pengindeksan sumber informasi;
- Pengelolaan koleksi kepustakaan dan dokumen standar, serta pelayanan perpustakaan.

Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan pada Pasal 117 terdiri dari:

- Subbidang Dokumentasi dan Data Standardisasi Nasional mempunyai tugas melakukan pendokumentasian dan pengembangan data standardisasi nasional.
- Subbidang Pengadaan, Pengolahan dan Pengindeksan Sumber Informasi mempunyai tugas melakukan pengembangan sumber informasi dan koleksi kepustakaan bidang standardisasi dan bidang terkait lainnya, pengembangan sistem simpan dan temu kembali/akses informasi standardisasi serta pembuatan indeks artikel bahasan bidang standardisasi.
- Subbidang Perpustakaan mempunyai tugas melakukan pengelolaan koleksi kepustakaan dan standar internasional, asosiasi dan standar lainnya serta mengembangkan sistem dan melakukan pelayanan perpustakaan standardisasi.

1.3 Sumber Daya Manusia

Untuk mendukung pelaksanaan operasional organisasi, tahun 2015 Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan memiliki personil sebanyak 15 orang, terdiri dari 1 orang Eselon III, 3 orang Eselon IV, 3 Orang Eselon IV, 1 orang Fungsional Pustakawan dan 10 orang Staf

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

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

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

Sedangkan ditinjau dari kualifikasi pendidikan personel Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan, sebagaimana tampak pada Tabel 1 sebagaimana berikut:

Tabel 1. Kualifikasi Personel Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan Standardisasi berdasarkan strata pendidikan

JENJANG PENDIDIKAN	JUMLAH STAF
≤ SMA	4
S0	
S1	6
S2	5
S3	-
Jumlah	15

1.4 Anggaran

Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan mendapatkan alokasi anggaran APBN sebesar Rp. dan Rp. 548.983.000 dan 942.584.000 untuk alokasi PNPB. Total anggaran yang dikelola pada tahun 2016 adalah Rp 1.491.567.000,- dan dapat direalisasikan sebesar 1.527.472.143 ,- (99,98 %). Alokasi pagu dan realisasi anggaran dari tahun 2012 sampai dengan 2016 digambarkan pada Tabel 2.

Tabel . Alokasi Pagu Anggaran dan Realisasi Tahun 2012 – 2016 (dalam juta rupiah)

2012			2013			2014			2015			2016		
PAGU	REALI SASI	%	PAGU	REALI SASI	%	PAGU	REALI SASI	%	PAGU	REALI SASI	%	PAGU	REALI SASI	%
3.253	3.201	98,34	4.500	4.292	95,38	3.162	3.057	96,68	6.563	5.974	91,03	3.249	3.244	99,86

1.5 Sistematika Penyajian

Laporan Akuntabilitas Kinerja Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan tahun 2016 disusun dengan kerangka sebagai berikut:

a. Bab I. Pendahuluan.

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

b. Bab II. Perencanaan Kinerja

Bagian ini menguraikan tentang rencana strategis dan penetapan/perjanjian kinerja Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan Tahun 2016.

c. Bab III. Akuntabilitas Kinerja

Bagian ini menguraikan tentang pencapaian kinerja, analisis capaian kinerja dan akuntabilitas keuangan Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan Tahun 2016.

d. Bab IV. Penutup

Bagian ini menguraikan tentang keberhasilan pencapaian sasaran yang telah ditetapkan.

BAB II

PERENCANAAN DAN PERJANJIAN KINERJA

2.1 Rencana Strategis Kedeputian Bidang Informasi dan Pemasarakatan Standardisasi

a. Visi

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

b. Misi

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

c. Tujuan

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

d. Sasaran strategis

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

e. Kebijakan

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

f. Program Kedeputian IPS

Membangun budaya standar perlu dilakukan secara intensif agar masyarakat menyadari pentingnya standar sehingga tercermin dalam perilaku sehari-hari sehari-hari untuk mampu memilih produk-produk yang bermutu. Selain itu diharapkan mampu

berpartisipasi dalam kegiatan standardisasi yang mencakup pengembangan, penerapan standar, Diseminasi Informasi, Edukasi Publik dan kegiatan-kegiatan lain di bidang infratraktur mutu . Meningkatnya Partisipasi pemangku kepentingan dilakukan melalui *awarenes*, peningkatan pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap standardisasi dan penilaian kesesuaian, yang antara lain dilakukan melalui pendidikan, pelatihan, pemasyarakatan dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam kegiatan standardisasi, serta peningkatan kemudahan akses dan diseminasi informasi standardisasi kepada masyarakat.

Dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditetapkan sesuai dengan Renstra BSN, Kedeputan Bidang Informasi dan Pemasyarakatan Standardisasi BSN telah menetapkan 1 (satu) program dan 2 (dua) kegiatan, yaitu Program Pengembangan Standardisasi Nasional, dilaksanakan melalui kegiatan:

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

2.2 Penetapan Kinerja Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan Tahun 2016

Penetapan Kinerja Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan tahun 2016 yaitu seperti ditampilkan dalam Tabel 3 berikut:

Tabel . Penetapan Kinerja Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan Tahun 2016

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
Meningkatnya kapasitas dan kualitas informasi dan dokumentasi SPK	Indeks Kepuasan Pelanggan dan layanan informasi standardisasi	1.400.000 akses
		83
Meningkatnya Persepsi, partisipasi dan kompetensi masyarakat di bidang SPK	Jumlah pemanfaat informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian <i>on line</i> dan <i>off line</i>	12.000 orang
	Jumlah kebijakan layanan informasi	2 Kebijakan

	Persentase penyelesaian komplain	100 %
Meningkatnya kinerja sistem pengelolaan anggaran, sumber daya manusia, tata kelola dan organisasi Bidang Dokpus yang profesional	Persentase aparatur sipil negara (ASN) Bidang Dokpus yang meningkat kompetensinya	100%
	Realisasi anggaran Bidang Dokpus	≥ 99,98%
	Jumlah <i>e-governance</i> yang mendukung tata kelola Bidang Dokpus	2 aplikasi

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa kinerja berasal dari:

- a. **Indeks kepuasan pelanggan layanan jasa informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian**
adalah indeks yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan layanan jasa informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian melalui survei kepuasan pelanggan.
- b. **Jumlah pemanfaat informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian *online* dan *off-line***
adalah pemanfaat penyediaan fasilitas layanan informasi standardisasi oleh pengguna secara *online* adalah pengguna yang melakukan permintaan informasi secara virtual, melalui email, kontak layanan (website BSN), SNI *Online*, telepon, Fax, dan surat. Sedangkan pemanfaat fasilitas layanan informasi standardisasi secara *offline* adalah pengguna informasi standardisasi datang secara langsung ke perpustakaan BSN.
- c. **Jumlah kebijakan layanan informasi**
adalah jumlah kebijakan layanan informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian (SPK) guna memberikan kemudahan dan kecepatan pengguna dalam mengakses informasi SPK.
- d. **Persentase penyelesaian komplain**
adalah jumlah complain yang masuk dan persentase komplain yang diselesaikan.
- e. **Persentase Aparatur Sipil Negara (ASN) Bidang Dokpus yang meningkat kompetensinya**
adalah jumlah ASN Bidang Dokpus yang mengikuti diklat/workshop/seminar/diskusi dan sejenisnya
- f. **Realisasi anggaran Bidang Dokpus**
adalah jumlah anggaran yang dibelanjakan
- g. **Jumlah *e-governance* yang mendukung tata kelola Bidang Dokpus**
adalah jumlah sistem aplikasi yang disediakan dan dimanfaatkan di lingkungan Bidang Dokpus

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

3.1 Pencapaian Kinerja

Pencapaian kinerja Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan didasarkan pada kontrak penetapan kinerja tahun 2016 yaitu :

- a) Indeks kepuasan pelanggan layanan jasa informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian
- b) Jumlah pemanfaat informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian *online* maupun secara *offline*;
- c) Jumlah kebijakan layanan informasi ;
- d) Persentase penyelesaian komplain ;
- e) Persentase Aparatur Sipil Negara (ASN) Bidang Dokpus yang meningkat kompetensinya
- f) Realisasi anggaran Bidang Dokpus
- g) Jumlah *e-governance* yang mendukung tata kelola Bidang Dokpus

Untuk mencapai kinerja tersebut di atas dilakukan kegiatan sebagai berikut:

- a) Pengembangan informasi standardisasi
- b) Penyelenggaraan layanan informasi standar

Rincian kegiatan Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan tahun 2016 tersebut di atas dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Kegiatan, Anggaran dan Output Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan Standardisasi Tahun 2016

Kegiatan/Sub Kegiatan	Pagu Anggaran (Rp)	Target	Output kegiatan
1. Informasi Standardisasi	3.249.200.000		Tersedianya 8 paket informasi standardisasi
a. Informasi standardisasi	584.983.000	8 paket	
1.1 Penyusunan alat akses informasi standardisasi			1. Alat akses informasi standardisasi
a. Pengembangan kebijakan layanan dokumentasi dan perpustakaan			2. Kebijakan layanan informasi standardisasi
b. Pengembangan koleksi standardisasi			2. Pengembangan koleksi perpustakaan (buku, standar dan <i>e-book</i>)
a. Pengembangan perpustakaan digital			3. Pengembangan <i>content digital library</i>
a. Literasi informasi standardisasi			4. Literasi informasi standardisasi (<i>awareness</i> informasi standardisasi untuk mahasiswa dan pengelolaan

Kegiatan/Sub Kegiatan	Pagu Anggaran (Rp)	Target	Output kegiatan
			informasi di K/L)
a. Promosi layanan standar dan koleksi standardisasi			5. Promosi layanan perpustakaan dan koleksi standardisasi (bedah buku)
a. Pengelolaan layanan perpustakaan dan dokumentasi			6. Pengelolaan dokumentasi dan data 7. Pengelolaan layanan perpustakaan dan dokumentasi
2. Layanan Jasa Informasi Standardisasi	942.584.000		
2.1. Layanan permintaan Informasi referensi/standar			Data permintaan informasi
2.2. Layanan Penjualan Dokumen SNI dan Standar Internasional			Data penjualan SNI dan standar lainnya

Output dari kegiatan-kegiatan tersebut di atas dimanfaatkan oleh masyarakat dan menghasilkan kinerja Bidang Dokpus yang diukur melalui: (1) Indeks kepuasan pelanggan layanan informasi; (2) jumlah pemanfaat informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian *online* dan *off-line*; (3) jumlah kebijakan layanan informasi; (4) persentase penyelesaian komplain; (5) persentase Aparatur Sipil Negara (ASN) Bidang Dokpus yang meningkat kompetensinya; (6) realisasi anggaran Bidang Dokpus; dan (7) jumlah *e-governance* yang mendukung tata kelola Bidang Dokpus. Capaian kinerja Bidang Dokpus sesuai dengan Penetapan kinerja tahun 2016 dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

Tabel . Target dan Capaian Kinerja Bidang Dokpus Tahun 2016

No	Unsur Indikator Kinerja	Target	Capaian	%
1.	Indeks Kepuasan Pelanggan dan Layanan Informasi Standardisasi	83	83,16	100,2 %
2.	Jumlah pemanfaat informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian <i>on line</i> dan <i>off line</i>	12.000	14.156	118 %
3.	Jumlah kebijakan layanan informasi	2	2	100 %
4.	Persentase penyelesaian komplain	100%	100%	100%
5.	Persentase aparatur sipil negara (ASN) yang meningkat kompetensinya	100%	100%	100 %
6.	Realisasi anggaran Bidang Dokpus	≥ 95%	99,96%	-

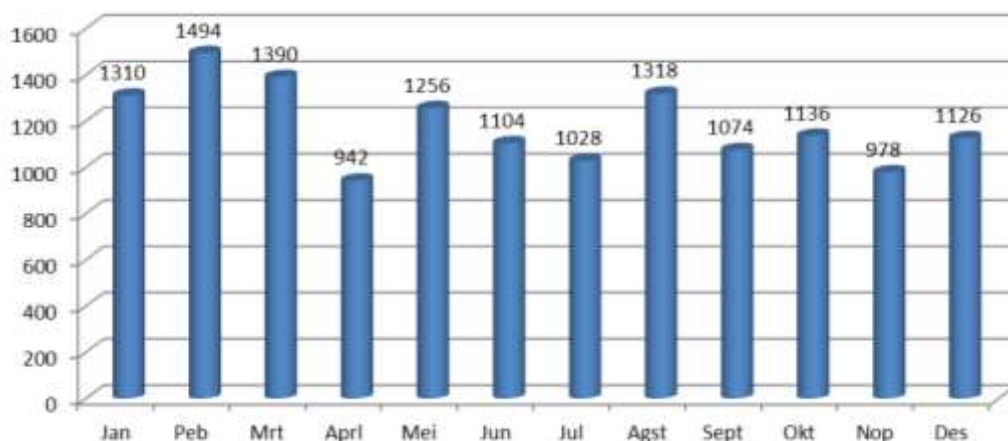
7.	Jumlah <i>e-governance</i> yang mendukung tata kelola Bidang Dokpus	2 aplikasi	2 aplikasi	100%
----	---	------------	------------	------

Dari tabel tersebut di atas terlihat bahwa indeks kepuasan pelanggan dan layanan informasi standardisasi dicapai sebesar 83,16 dari target sebesar 83. Jumlah pemanfaat informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian (*online dan offline*) dicapai sebesar 14.156 orang dari target sebesar 12.000 orang. Untuk Jumlah kebijakan layanan informasi, dicapai sesuai dengan target yang ditetapkan, yaitu sejumlah 2 kebijakan. Sementara untuk persentase penyelesaian komplain sebesar 100% dari target sebesar 100%.

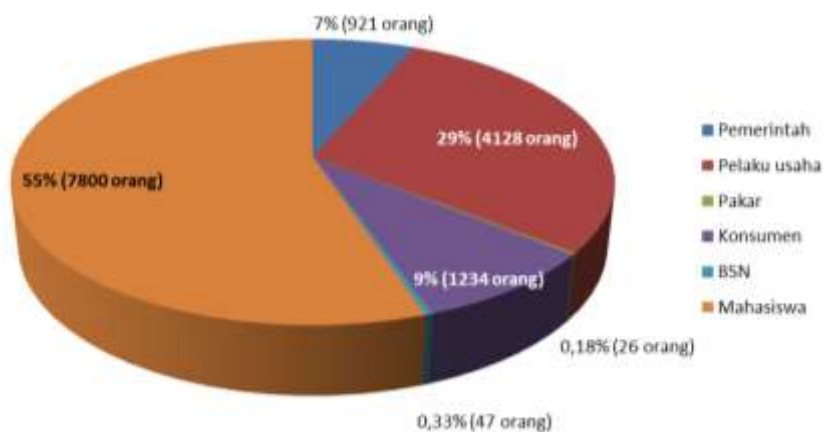
Untuk indikator realisasi anggaran Bidang Dokpus serta jumlah *e-governance* yang mendukung tata kelola Bidang Dokpus, yang juga merupakan indikator baru untuk Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan, masing masing mampu mencapai (99,98 %) dari target realisasi 95% , sedangkan yang berhasil dicapai sejumlah 2 aplikasi, sebagaimana target yang telah ditetapkan.

3.2 Analisis Capaian Kinerja

Berdasarkan data di atas, semua indikator kinerja Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan sudah tercapai dan bahkan melebihi target yang ditetapkan. Pada bagian ini akan menampilkan mengenai jumlah pemanfaat informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian baik *online* maupun *offline*. Data ini dihasilkan dari penghitungan jumlah masyarakat atau pengguna yang memanfaatkan layanan informasi baik dalam bentuk kunjungan langsung ke perpustakaan dan layanan informasi terpadu, maupun melalui layanan virtual dengan e-mail, kontak layanan, faksimile dan juga surat menyurat. Perkembangan jumlah pengguna layanan informasi baik *online* dan *offline* dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



Grafik . Pemanfaat Layanan Informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Tahun 2016



Grafik . Pemanfaat Layanan Informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian berdasarkan kelompok pengguna tahun 2016

Selain hal tersebut, guna meningkatkan kompetensi dan mengakomodir nuansa berpikir kritis para pemanfaat (pengguna), baik di lingkungan BSN maupun masyarakat secara umum, Bidang Dokpus menggandeng unit kerja lain untuk menyelenggarakan *Knowledge Sharing Berbasis Buku*. Pada tahun 2016 ini, Bidang Dokpus telah menyelenggarakan kegiatan *Knowledge Sharing sebanyak 6 kali* dengan berbagai topik dan materi bahasan dengan peserta dari berbagai pihak, mulai dari pegawai BSN, stakeholder terkait mulai dari instansi pemerintah, pelaku usaha, pakar dan lembaga penilaian kesesuaian. Di bawah ini adalah beberapa dokumentasi kegiatan *knowledge Sharing* yang telah diselenggarakan oleh BIDANG DOKPUS pada tahun 2016 ini.

Gambar . Kegiatan *Knowledge Sharing* BIDANG DOKPUS - BSN



Guna melakukan peningkatan layanan pelanggan Bidang Dokpus, penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat secara umum. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tujuan peraturan ini untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berkenaan dengan ketentuan tersebut maka Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan, Badan Standardisasi Nasional (BSN) berkewajiban untuk melakukan survei Kepuasan Pelanggan Perpustakaan BSN. Tujuan survei adalah: a) untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan BSN kepada para pelanggan atau pemangku kepentingan (*stakeholder*) BSN; b) untuk mengetahui Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) terhadap layanan Perpustakaan BSN yang diberikan kepada pengguna; dan c) hasil survei untuk dijadikan dasar dalam melakukan perbaikan manajemen dalam rangka perbaikan secara terus menerus.

Ruang lingkup survei mencakup 9 unsur meliputi : 1) persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif; 2) waktu pelayanan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dan setiap jenis pelayanan; 3) prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan ; 4) biaya/tariff adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan; 5) produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 6) kompetensi pelaksana yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan; 7) perilaku pelaksanaan dalam memberikan pelayanan; 8) maklumat pelayanan, merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggaraan untuk melaksanakan pelayanan; dan 9) penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk penyelenggaraan layanan.

Untuk indeks kepuasan pelanggan, dari target 83, berhasil dicapai sebesar 83,16. Dari hasil kajian indeks kepuasan pelanggan diperoleh bahwa nilai tertinggi yang diberikan oleh pengguna adalah mengenai keramahan petugas perpustakaan dan pemberian layanan yang tepat waktu. Adapun hasil pengolahan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) dapat dilihat pada

BAB IV

PENUTUP

Sebagai penutup dari laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan Badan Standardisasi Nasional Tahun Anggaran 2016, dapat disimpulkan bahwa secara umum sasaran strategik yang telah ditetapkan dalam Rencana Kinerja Tahun Anggaran 2016 telah dapat dipenuhi oleh Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan

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

Kiranya LAKIP Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan BSN Tahun 2016 ini dapat memenuhi kewajiban akuntabilitas dan sekaligus menjadi sumber informasi dalam pengambilan keputusan guna peningkatan kinerja BSN, khususnya di Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan.

