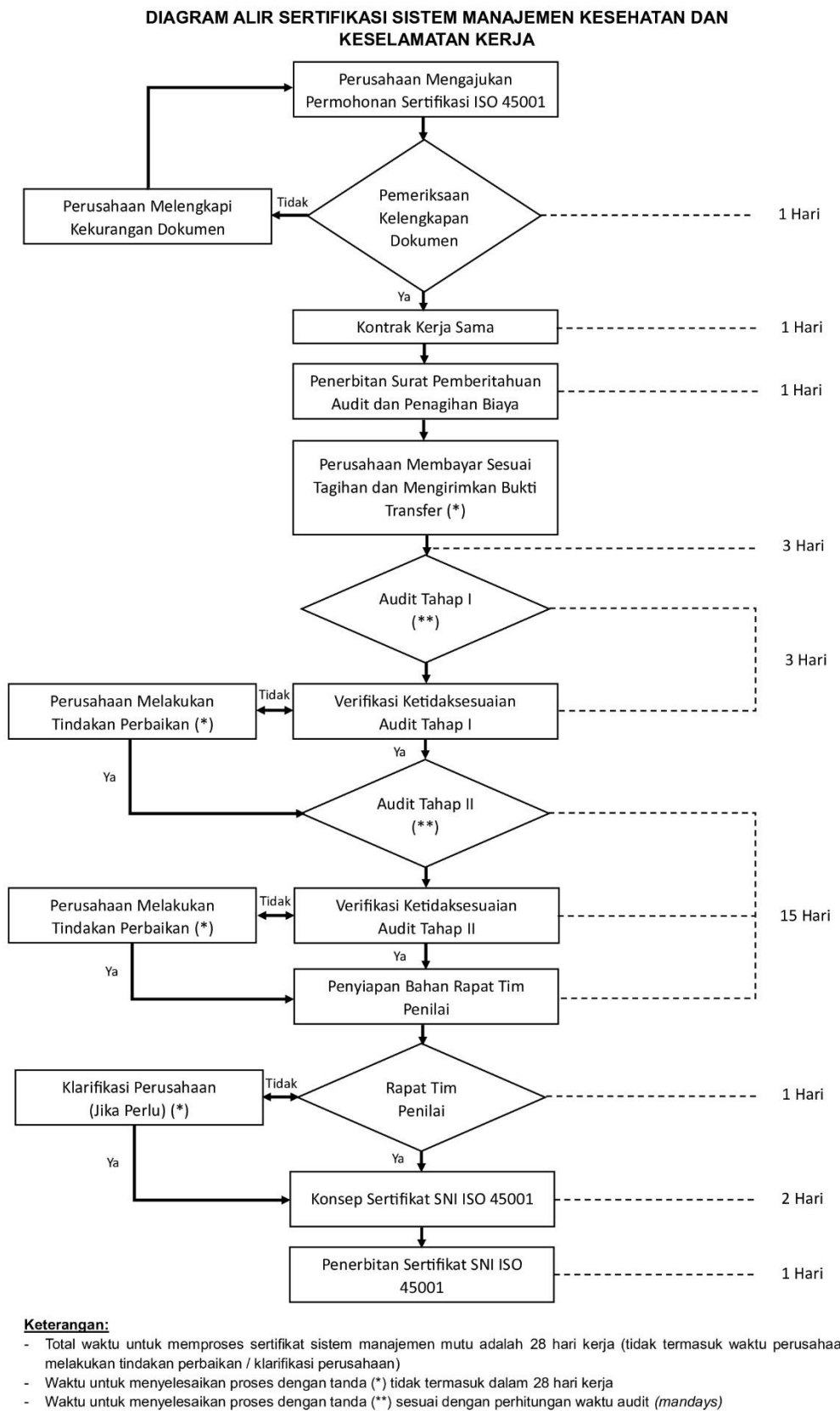


A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Daftar Isian Permohonan 3. Fotokopi Sertifikat yang pernah diterbitkan (Optional) 4. Akte Notaris 5. NPWP Perusahaan / Importir 6. Izin Usaha Industri / Surat Ijin Usaha Perdagangan / Nomor Induk Berusaha 7. Struktur Organisasi Perusahaan dan Surat Keputusan P2K3. 8. Diagram Alir Produksi 9. Proses Bisnis Perusahaan 10. Layout Area Pabrik 11. Dokumen SMK3 (Ruang lingkup SMK3, Kebijakan SMK3, Peluang dan Resiko K3, Metodologi dan Kriteria Penilaian Resiko K3, Tujuan dan Rencana K3, Prosedur Komunikasi, Prosedur Operasi, Prosedur Kesiagsiagaan dan tanggap darurat, dan Dokumen SMK3 lainnya) 12. Daftar Induk Dokumen (Prosedur, Instruksi Kerja dan Formulir dll) 13. Bukti pelaksanaan Internal Audit 14. Bukti pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen 15. Bukti pembayaran biaya sertifikasi sesuai <i>e-billing</i>

2. Flowchart dan
Prosedur



Gambar 4. Layanan Sertifikasi Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Prosedur pelayanan yang digunakan antara lain :

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	41 Hari Kerja
4.	Biaya/ Tarif	Sesuai dengan PP No. 54 Tahun 2021
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja SNI ISO 45001:2015
6.	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor 17-BIPA/2</p> <p>Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 - Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com - WA : 08117858001 - Web : bspjipalembang.kemenperin.go.id

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal organisasi (manufacturing)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri 2. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin 4. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 7. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin 8. Surat Keputusan Sekretaris Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri No. 1418 Tahun 2023 Tentang Penugasan Pegawai dengan Jabatan Fungsional Tertentu dan Fungsional Umum di Lingkungan Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang 9. Surat Keputusan Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang No. 255 Tahun 2023 Tentang Perubahan Ketiga Atas Keputusan Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang No. 583 Tahun 2022 Tentang Penunjukkan dan Pengangkatan Personel Jasa Layanan Teknis Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang Tahun Anggaran 2023
----	-------------	---

2	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang penyimpanan dokumen perusahaan yang aman dan terbatas untuk dijangkau. 2. Ruang evaluasi dokumen dan evaluasi teknis yang nyaman yang dilengkapi computer, printer, scanner, meja dan kursi kerja dengan kondisi yang baik. 3. Ruang layanan yang representatif dan ruang tunggu yang dilengkapi papan pengumuman persyaratan layanan, anjungan komputer yang berisi informasi pelayanan publik BSPJI Palembang, televisi, showcase berisi minuman, kotak saran dan pengaduan, dan petugas front office. 4. Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet) 5. Kendaraan roda 4 dan roda 2
3.	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas pelaksana terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas <i>front office</i> yang kompeten 2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan SMA, SMK, D1, D3, S1 dan S2 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan oleh atasan langsung 2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 58 pegawai tetap, 15 pegawai kontrak dan 8 tenaga <i>outsourcing</i> 2. Petugas <i>front office</i> sebanyak 2 orang 3. Petugas teknis yang terdiri operasional 3 orang, auditor 3 orang, dan calon auditor 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Hasil sertifikasi dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, dimana Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja sedang dalam proses pengajuan Akreditasi ke KAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>BSPJI Palembang memberi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengguna layanan dengan membuat maklumat pelayanan yaitu:</p> <p>“Dengan ini menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan kewajiban yang tercantum dalam Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku serta akan melakukan perbaikan secara terus menerus”</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	BSPJI Palembang melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik tiap tahun sesuai setiap bulan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.