

	<b>Standar Pelayanan Sertifikasi Produk</b>	No. Dok. : SPM 07
		Rev : 23 November 2023
		Tgl. Efektif : 28 November 2023
		Halaman: 1 dari 8

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p><b>Syarat sertifikasi Tipe 5</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. Surat Pernyataan Kesesuaian / <i>melampirkan Sertifikat ISO 9001, ISO 22000 atau lainnya jika tersertifikasi</i></li> <li>3. Surat Pernyataan Menerapkan CPPOB Minimal Level 2 <b>*) Untuk Industri Makanan dan Minuman</b></li> <li>4. Surat Pernyataan Kesanggupan Tidak Memasarkan Produk Sebelum SPPT SNI Terbit <b>*) Sertifikasi Awal / Perluasan Ruang Lingkup</b> <b>*) untuk SNI Wajib</b></li> <li>5. Fotokopi Sertifikat yang pernah diterbitkan <b>*) Optional</b></li> <li>6. Akta Notaris atau dokumen legalitas sejenis</li> <li>7. NPWP Perusahaan / Importir</li> <li>8. Sertifikat atas Merk Dagang yang masih berlaku, atau Surat Izin atau Surat Pendaftaran merk Dagang Kemenkum HAM / Tanda Pengenal Produsen <b>*) jika merek masih dalam proses pendaftaran di Kemenkum HAM, lampirkan Surat Pernyataan Bersedia SPPT SNI Dicabut jika pendaftaran ditolak</b></li> <li>9. Fotokopi perjanjian lisensi dari pemilik merek atau fotokopi surat perjanjian makloon <b>*) apabila perusahaan menggunakan merek dari badan usaha lain</b></li> <li>10. Ilustrasi dan pembubuhan tanda SNI, misalnya label khusus, dicetak dll yang akan digunakan <b>*) Untuk setiap tipe/jenis yang di ajukan</b></li> <li>11. Izin Usaha Industri / Surat Ijin Usaha Perdagangan /Nomor Induk Berusaha</li> <li>12. Angka Pengenal Importir <b>*) Untuk Importir</b></li> <li>13. SIPA (Surat Izin Pengambilan Air untuk AMDK) <b>*) Untuk Komoditi AMDK</b> <b>*) Optional</b></li> <li>14. Surat perjanjian kerjasama dengan pemilik SIPA, apabila pemilik SIPA berbeda dengan produsen <b>*) Untuk Komoditi AMDK</b> <b>*) Optional</b></li> </ol>

- |  |  |
|--|--|
|  | <p>15. Daftar Isian Permohonan</p> <p>16. Pengendalian Mutu Produk (STD-03)<br/> <b>*) dari bahan baku sampai produk akhir</b></p> <p>17. Pengendalian Mutu Bahan Baku/Penolong (STD-04)</p> <p>18. Proses Produksi dan Pengendalian Mutu dalam Proses (STD-05)</p> <p>19. Peralatan Produksi (STD-06)</p> <p>20. Peralatan Inspeksi/ Pengujian (STD-07)</p> <p>21. Bagan Produksi</p> <p>22. Bagan Organisasi Perusahaan</p> <p>23. Diagram Bisnis Perusahaan</p> <p>24. Hasil Uji Bahan Baku dari Laboratorium Terakreditasi sesuai dengan Permenkes tentang Pengawasan Air Bersih<br/> <b>*) Untuk Komoditi AMDK</b><br/> <b>*) terbaru</b></p> <p>25. Bukti Pelaksanaan Internal Audit</p> <p>26. Bukti Pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen</p> <p>27. Dokumen sistem manajemen, atau SOP yang dimiliki perusahaan sesuai Sertifikasi yang diinginkan</p> <p>28. Daftar Induk Dokumen (Prosedur, Instruksi Kerja dan Formulir dll)</p> <p>29. Membayar biaya sesuai <i>e-billing</i></p> <p><b>Syarat sertifikasi Tipe 3</b></p> <p>1. Surat Permohonan</p> <p>2. Surat Pernyataan Menerapkan CPPOB Minimal Level 2<br/> <b>*) Untuk Industri Makanan dan Minuman</b></p> <p>3. Surat Pernyataan Kesanggupan Tidak Memasarkan Produk Sebelum SPPT SNI Terbit<br/> <b>*) Sertifikasi Awal / Perluasan Ruang Lingkup</b><br/> <b>*) untuk SNI Wajib</b></p> <p>4. Akta Notaris atau dokumen legalitas sejenis</p> <p>5. NPWP Perusahaan / Importir</p> <p>6. Sertifikat atas Merk Dagang yang masih berlaku, atau Surat Izin atau Surat Pendaftaran merk Dagang Kemenkum HAM / Tanda Pengenal Produsen<br/> <b>*) jika merek masih dalam proses pendaftaran di Kemenkum HAM, lampirkan Surat Pernyataan Bersedia SPPT SNI Dicabut jika pendaftaran ditolak</b></p> <p>7. Fotokopi perjanjian lisensi dari pemilik merek atau fotokopi surat perjanjian makloon<br/> <b>*) apabila perusahaan menggunakan merek dari badan usaha lain</b></p> <p>8. Ilustrasi dan pembubuhan tanda SNI, misalnya label khusus, dicetak dll yang akan digunakan<br/> <b>*) Untuk setiap tipe/jenis yang di ajukan</b></p> <p>9. Izin Usaha Industri / Surat Ijin Usaha Perdagangan /Nomor Induk Berusaha</p> <p>10. Angka Pengenal Importir<br/> <b>*) Untuk Importir</b></p> |
|--|--|

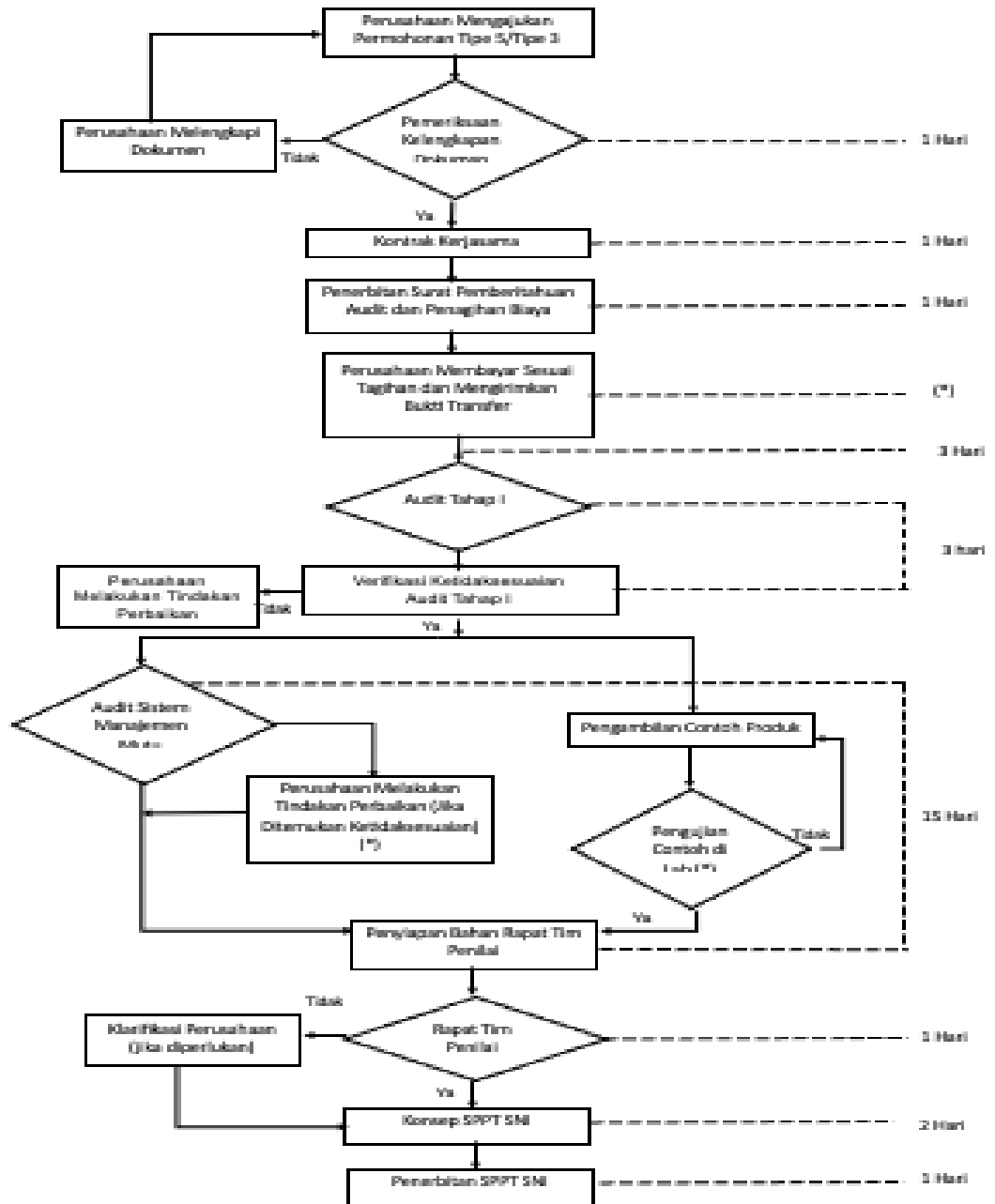
11. Daftar Isian Permohonan
12. Pengendalian Mutu Produk (STD-03)  
**\*) dari bahan baku sampai produk akhir**
13. Pengendalian Mutu Bahan Baku/Penolong (STD-04)
14. Proses Produksi dan Pengendalian Mutu dalam Proses (STD-05)
15. Peralatan Produksi (STD-06)
16. Peralatan Inspeksi/ Pengujian (STD-07)
17. Bagan Produksi
18. Bagan Organisasi Perusahaan
19. Laporan Hasil Pengujian Produk yang Dilakukan oleh Perusahaan  
**\*) Dalam 1 tahun terakhir**
20. Daftar Dokumen Induk
21. Dokumen Mutu memuat Sistem Kerja Perusahaan

**Syarat sertifikasi tipe 1b/1n**

1. Surat Permohonan
2. Surat Pernyataan yang menyatakan bertanggungjawab terhadap peredaran mainan sesuai dengan ketentuan SNI  
**\*) untuk komoditi mainan anak**
3. Surat Pernyataan Kesanggupan Tidak Memasarkan Produk Sebelum SPPT SNI Terbit  
**\*) Sertifikasi Awal / Perluasan Ruang Lingkup**  
**\*) untuk SNI wajib**
4. Surat Pernyataan Produk yang diimpor tidak dijual langsung  
**\*) khusus impor**
5. Akta Notaris
6. NPWP Perusahaan / Perwakilan Perusahaan
7. Sertifikat atas Merk Dagang yang masih berlaku, atau Surat Izin atau Surat Pendaftaran merk Dagang Kemenkum HAM / Tanda Pengenal Produsen  
**\*) jika merek masih dalam proses pendaftaran di Kemenkum HAM, lampirkan Surat Pernyataan Bersedia SPPT SNI Dicabut jika pendaftaran ditolak**
8. Fotokopi perjanjian lisensi dari pemilik merek atau fotokopi surat perjanjian makloon  
**\*) apabila perusahaan menggunakan merek dari badan usaha lain**
9. Batasan dan ketentuan Izin Usaha Industri  
**\*) di dalam IUI atau Lampiran Jumlah Produk yang akan disertifikasi**
10. Ilustrasi dan pembubuhan tanda SNI, misalnya label khusus, dicetak dll yang akan digunakan  
**\*) Untuk setiap tipe/jenis yang di ajukan**
11. Daftar List yang akan disertifikasi
12. Izin Usaha Industri / Surat Ijin Usaha Perdagangan
13. Angka Pengenal Importir / NIB

	<p>14. <i>Bill of Lading</i> *) <b><i>khusus impor</i></b></p> <p>15. <i>Commercial Invoice</i> *) <b><i>khusus impor</i></b></p> <p>16. Daftar Isian Permohonan</p> <p>17. Pengendalian Mutu Produk (STD-03) *) <b><i>dari bahan baku sampai produk akhir</i></b></p> <p>18. Pengendalian Mutu Bahan Baku/Penolong (STD-04)</p> <p>19. Proses Produksi dan Pengendalian Mutu dalam Proses (STD-05)</p> <p>20. Peralatan Produksi (STD-06)</p> <p>21. Peralatan Inspeksi/ Pengujian (STD-07)</p> <p>22. Bagan Produksi</p> <p>23. Laporan hasil pengujian yang dilakukan oleh perusahaan / <i>Certificate of Analysis</i> *) <b><i>terbaru 1 tahun terakhir</i></b></p> <p>24. Membayar biaya sesuai <i>e-billing</i></p>
--	---

2. Flowchart dan Prosedur



Gambar 3. Layanan Sertifikasi Produk

Keterangan:

1. Total waktu untuk memproses SPPT SNI adalah 28 hari kerja (tidak termasuk waktu pengujian contoh oleh laboratorium)
2. Waktu untuk menyelesaikan tanda (\*) tidak termasuk dalam 28 hari kerja tersebut

1. PSM 8.15 Prosedur Sertifikasi Ulang Sertifikasi Awal
2. PSM 8.14 Prosedur Survailen
3. PSM 8.12 Prosedur Keputusan Sertifikasi

		<p>4. PSM 8.13 Penerbitan Sertifikat</p> <p>5. PSM 8.16 Prosedur Penerbitan, Pemeliharaan, Penundaan, Pencabutan, Dan Pemulihan Sertifikat, Gagal Sertifikasi, Serta Perubahan Ruang Lingkup</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>28 hari kerja, tidak termasuk pengujian</p> <p>Waktu : Senin s.d Kamis</p> <p>Pukul : 07.30 s.d 16.00 WIB</p> <p>Waktu : Jumat</p> <p>Pukul : 07.30 s.d 16.30 WIB</p>
4.	Biaya/ Tarif	PP No. 54 Tahun 2021
5.	Produk Pelayanan	<p>1. Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI (SPPT SNI)</p> <p>2. Sertifikat Kesesuaian (COC)</p>
6.	Penanganan Pengaduan	<p>1. Pemantauan Kepuasan Pelanggan Sesuai SOP Pemantauan Kepuasan Pelanggan Nomor 4.1.3.2</p> <p>2. Penanganan Keluhan Pelanggan Sesuai SOP Penerimaan Keluhan Pelanggan Nomor 4.1.5.5</p> <p>Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Pengaduan yang berada di front office</li> <li>- Melalui telepon 0711. 412482, Fax 0711.412482</li> <li>- Email : <a href="mailto:baristandpalembang.kemenperin@gmail.com">baristandpalembang.kemenperin@gmail.com</a></li> <li>- <a href="tel:08117858001">WA : 08117858001</a></li> <li>- Web : <a href="http://www.bspjipalembang.kemenperin.go.id">www.bspjipalembang.kemenperin.go.id</a></li> </ul>

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

1.	Dasar Hukum	<p>1. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin</p> <p>3. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>6. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin</p> <p>7. 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</p>
----	-------------	---

		8. 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"> <li>1. Ruang penyimpanan dokumen perusahaan yang aman dan terbatas untuk dijangkau.</li> <li>2. Ruang evaluasi dokumen dan evaluasi teknis yang nyaman dan dilengkapi computer, printer, scanner, meja dan kursi kerja dengan kondisi yang baik.</li> <li>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.</li> <li>4. Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet)</li> <li>5. Kendaraan roda 4 dan roda 2</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas pelaksana terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas <i>front office</i> yang kompeten</li> <li>2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan SMA, SMK, D1, D3, S1 dan S2 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan oleh atasan langsung</li> <li>2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 58 pegawai tetap, serta 25 pegawai kontrak dan <i>outsourcing</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front office sebanyak 1 orang</li> <li>2. Petugas teknis yang terdiri Operasional, Auditor, dan Petugas Pengambil Contoh sebanyak 26 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Hasil sertifikasi dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, dimana Lembaga Sertifikasi Produk (LSPPro) telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi nasional (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><b>“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”</b></p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	BSPJI Palembang melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik tiap tahun sesuai tiap tahun sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

