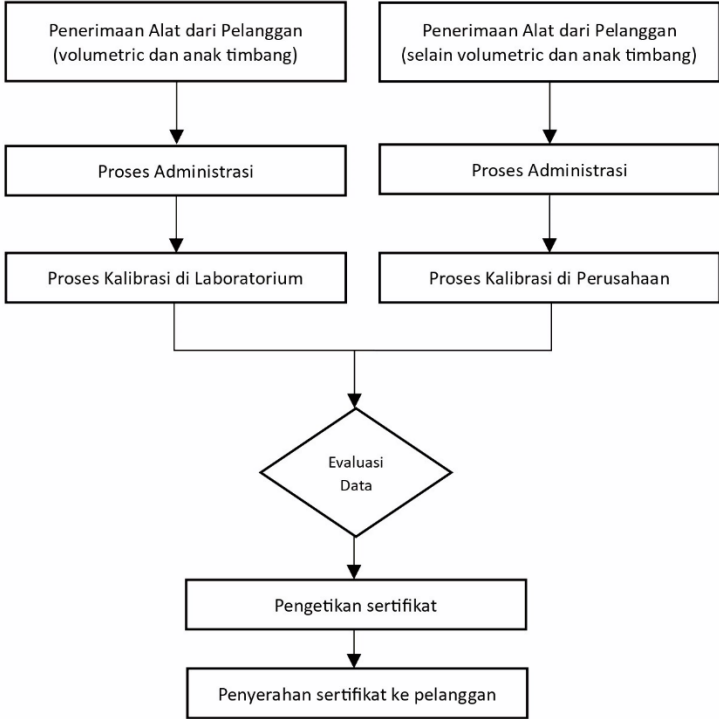


A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Membuat surat permohonan kalibrasi atau mengisi surat permintaan kalibrasi 2. Membayar biaya kalibrasi sesuai <i>e-billing</i> 3. Alat yang akan dikalibrasi tidak dalam keadaan rusak.
2.	Flowchart dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A1[Penerimaan Alat dari Pelanggan (volumetric dan anak timbang)] --> B1[Proses Administrasi] A2[Penerimaan Alat dari Pelanggan (selain volumetric dan anak timbang)] --> B2[Proses Administrasi] B1 --> C1[Proses Kalibrasi di Laboratorium] B2 --> C2[Proses Kalibrasi di Perusahaan] C1 --> D{Evaluasi Data} C2 --> D D --> E[Pengetikan sertifikat] E --> F[Penyerahan sertifikat ke pelanggan] </pre> <p>Gambar 3 : Flowchart Layanan Kalibrasi</p> <p>Prosedur pelayanan sesuai dengan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Kepada Pelanggan PSM-LK 4.7.1 2. Prosedur Metode Kalibrasi Dan Validasi Metode PSM-LK 5.4.1 3. Prosedur Pelaksanaan Kalibrasi PSM-LK 5.8.1 4. Prosedur Penanganan Barang yang dikalibrasi PSM-LK 5.8.2 5. Prosedur Pelaporan Hasil Kalibrasi PSM-LK 5.10.1 </div>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - Maks. 10 hari kerja untuk 1 – 4 Alat - Maks. 15 hari kerja untuk 5 – 10 Alat

		<ul style="list-style-type: none"> - Maks. 20 hari kerja untuk 11 – 15 Alat - Maks. 25 hari kerja untuk 16 – 50 Alat - Maks. 50 hari kerja untuk lebih dari 50 alat <p>Waktu : Senin s/d Kamis Pukul : 07.30 s/d 16.00 WIB</p> <p>Waktu : Jumat Pukul : 07.30 s/d 16.30 WIB</p>
4.	Biaya/ Tarif	PP No. 54 Tahun 2021
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Kalibrasi
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. Peraturan Kepala BPPI No.422/BPPI/6/2010 Tentang Penunjukkan, Pengawasan, Dan Pelaporan Kinerja Lembaga Penilaian Kesesuaian 3. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Perindustrian NO. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin 5. Peraturan Menteri Perindustrian NO.55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 8. Instruksi Menteri Perindustrian NO. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin 9. 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>10. 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</p>
--	--	--

2	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <p>Komputer, Printer, Scanner, Meja Kerja, AC Split, Telepon, Fax, Smartphone, Kendaraan Roda 2, Kendaraan Roda 4, Data Logger (10 Channel), Data Logger (4 Channel), Timbangan Elektronik 200 g, Timbangan Elektronik 150 kg, Anak Timbang E2 1 mg – 200g, Anak Timbang F1 1 mg – 500 g, Anak Timbang F1 1 kg, Anak Timbang F1 5 kg, Anak Timbang M1 1 kg, Anak Timbang M1 5 kg, Anak Timbang M1 10 kg, Anak Timbang M1 20 kg, Anak Timbang M2 20 kg, Anak Timbang M2 20 kg, Digital Thermohyrometer 0 – 40 °C 0 – 90 % RH, Digital Thermohyrometer 10 – 50 °C 20 – 99 % RH, Barometer 800 mmHg, Digital Kaliper, Kaca Pembesar, Rollmeter, Satu Set Alat Las</p> <p>Prasarana :</p> <p>Ruang Laboratorium Kalibrasi, Ruang Layanan yang Representatif, Ruang Tunggu yang Dilengkapi Papan Pengumuman Persyaratan Layanan, Anjungan Komputer yang Berisi Informasi Pelayanan Publik BSPJI Palembang, Kotak saran dan Pengaduan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Kepala Balai :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diangkat oleh Menteri Perindustrian RI 2. PIM III 3. Manajemen Resiko 4. Memahami ISO 9001: 2015 atau revisinya 5. Memahami ISO/IEC 17065:2012 atau revisinya 6. Memahami ISO/IEC 17025:2017 atau revisinya <p>b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diangkat oleh Menteri Perindustrian RI 2. Pendidikan minimal S1 3. PIM IV 4. Keuangan 5. Kepegawaian 6. Pengadaan barang dan jasa 7. SPIP 8. Memahami ISO 9001: 2015 atau revisinya 9. Memahami ISO/IEC-17065:2012 atau revisinya 10. Memahami ISO/IEC-17025:2017 atau revisinya <p>c. Wakil Manajemen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal S1 2. Memahami ISO 9001: 2015 atau revisinya 3. Memahami ISO/IEC 17065:2012 atau revisinya 4. Memahami ISO/IEC 17025:2017 atau revisinya <p>d. Koordinator Pengujian, Kalibrasi, Inspeksi dan Verifikasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal S1 2. Memahami tentang pengujian dan kalibrasi

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Memahami ISO 9001: 2015 atau revisinya 4. Memahami ISO/IC 17065:2012 atau revisinya 5. Memahami ISO/IEC 17025:2017 atau revisinya <p>e. Koordinator Pengembangan Jasa Industri</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal S1 2. Memahami proses Pemasaran 3. Memiliki teknik Negosiast 4. Memahami ISO 9001: 2015 atau revisinya 5. Memahami ISO/IEC 17065:2012 atau revisinya 6. Memahami ISO/IC 17025:2017 atau revisinya <p>f. Penyelia Kalibrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal : SMU/SMK yang sesuai 2. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025:2017 dan atau revisinya 3. Memahami pelaksanaan kalibrasi 4. Pengalaman bekerja sebagai petugas kalibrasi > 3 th <p>g. Petugas Kalibrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal : SMU/SMK yang sesuai 2. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025:2017 dan atau revisinya 3. Memahami pelaksanaan kalibrasi 4. Pernah mengikuti pelatihan kalibrasi. <p>h. Pengetik Laporan Hasil Kalibrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal : SMU/SMK yang sesuai 2. Mampu mengoperasikan MS Office
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit Internal 2. Kaji Ulang Manajemen 3. SPIP
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Koordinator Pengujian, Kalibrasi, Inspeksi, dan Verifikasi: 1 orang b. Penyelia kalibrasi: 1 orang c. Petugas kalibrasi: 8 orang d. Petugas Administrasi dan <i>front office</i> : 11 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Laboratorium Kalibrasi BSPJI Palembang terakreditasi KAN dengan kode LK-259-IDN tanggal 23 Mei 2022 b. Kalibrasi alat standar uji c. Berpartisipasi dalam uji banding dan uji profisiensi d. Jaminan Internal Quality Control (QC)

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Penerimaan Tamu di ruangan pelayanan b. Penyediaan Tabung Pemadam Kebakaran c. Peralatan K3 di laboratorium d. Pemeliharaan alat standar kalibrasi secara berkala e. Tersedia titik kumpul darurat f. Terdapat parkir khusus wanita dan disabilitas
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	BSPJI Palembang melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik tiap bulan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.