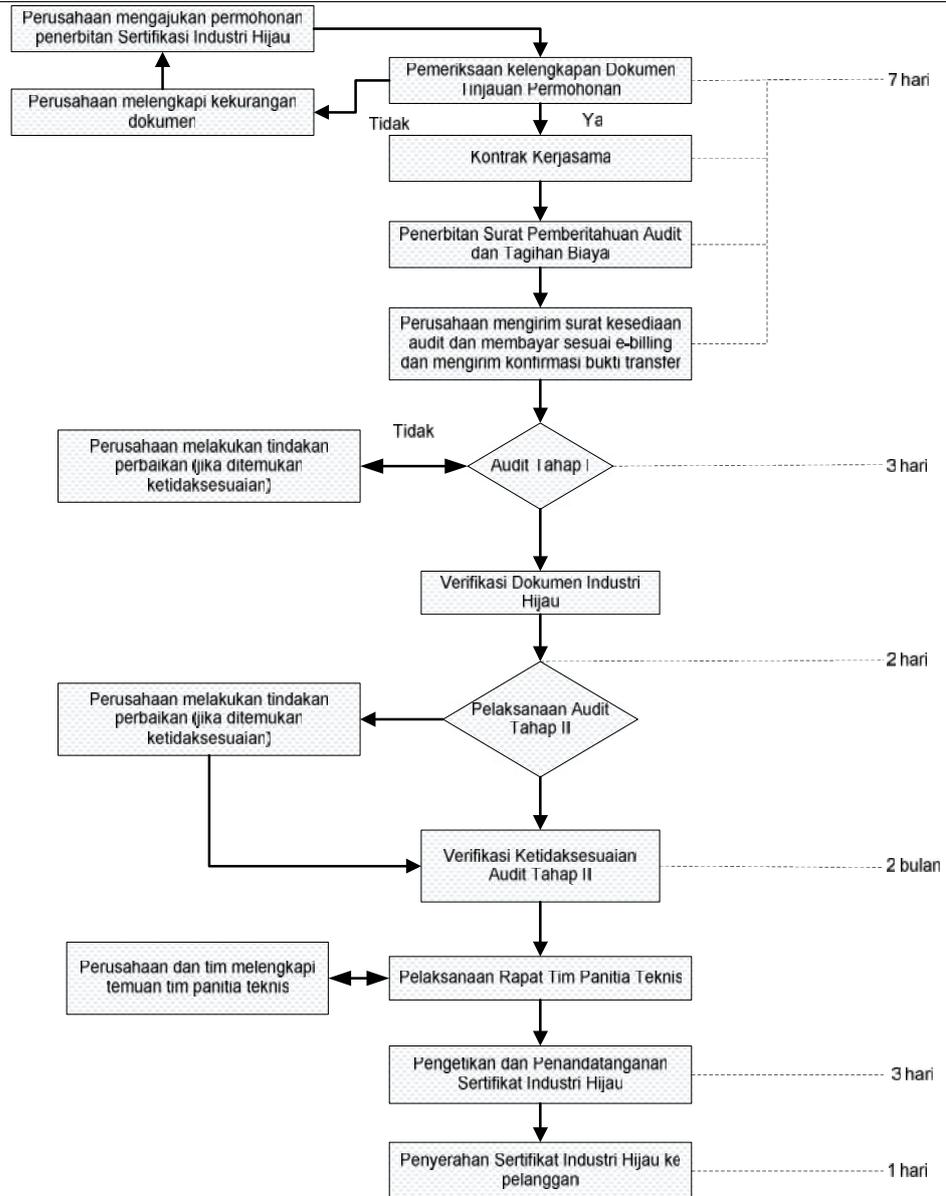


A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daftar Isian Permohonan Sertifikasi Industri Hijau yang berisi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi Umum Perusahaan Industri</li> <li>- Informasi proses (Diagram alir proses)</li> <li>- Data Material Input (bahan baku dan bahan kimia penolong), 12 bulan sebelum waktu audit,</li> <li>- Data Energi listrik dan panas untuk proses produksi dan utilitas), 12 bulan sebelum waktu audit,</li> <li>- Data penggunaan air, 12 bulan sebelum waktu audit,</li> <li>- Data proses produksi (rencana waktu beroperasi, waktu beroperasi, rencana produksi, produksi riil, produk yang sesuai standar (good produk), ideal run rate.</li> <li>- Data pemenuhan baku mutu air limbah, emisi gas buang dan udara ambien.</li> <li>- Data sarana pengelolaan limbah cair, limbah padat, limbah B3, emisi gas buang dan udara ambien</li> </ul> </li> <li>2. salinan Izin Usaha Industri atau Tanda Daftar Industri;</li> <li>3. salinan Nomor Pokok Wajib Pajak Perusahaan;</li> <li>4. salinan Izin Dokumen Lingkungan Hidup atau Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan;</li> <li>5. daftar isian profil perusahaan;</li> <li>6. deskripsi dan diagram alir proses produksi;</li> <li>7. neraca massa;</li> <li>8. neraca energi;</li> <li>9. neraca air;</li> <li>10. dokumen sarana pengelolaan limbah dan hasil pengujiannya;</li> <li>11. salinan dokumen standar operasional prosedur;</li> <li>12. salinan kebijakan dan Struktur Organisasi Industri Hijau</li> <li>13. salinan perencanaan strategis, pelaksanaan, dan pemantauan penerapan Industri Hijau; dan</li> <li>14. salinan laporan kegiatan tanggung jawab social perusahaan</li> <li>15. Membayar biaya sertifikasi sesuai <i>e-billing</i></li> </ol>

2. Flowchart dan Prosedur



Gambar 6. Flowchart Layanan Sertifikasi Industri Hijau

Prosedur pelayanan yang digunakan antara lain :

1. PSM 8.10 Prosedur Audit Tahap 1
2. PSM 8.11 Prosedur Audit Tahap 2
3. PSM 8.12 Prosedur Keputusan Sertifikasi
4. PSM 8.13 Penerbitan Sertifikat
5. PSM 8.14 Prosedur Survailen
6. PSM 8.15 Prosedur Sertifikasi Ulang Sertifikasi Awal
7. PSM 8.16 Prosedur Penerbitan, Pemeliharaan, Penundaan, Pencabutan, dan Pemulihan Sertifikat, Gagal Sertifikasi, Serta Perubahan Ruang Lingkup

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	41 Hari Kerja Waktu : Senin s.d Kamis Pukul : 07.30 s.d 16.00 WIB Waktu : Jumat Pukul : 07.30 s.d 16.30 WIB
4.	Biaya/ Tarif	PP No. 54 Tahun 2021
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Industri Hijau
6.	Penanganan Pengaduan	Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor 17-BIPA/2  Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi : - Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 - Email : <a href="mailto:baristandpalembang.kemenperin@gmail.com">baristandpalembang.kemenperin@gmail.com</a> - WA : 08117858001 - Web : <a href="http://bspjipalembang.kemenperin.go.id">bspjipalembang.kemenperin.go.id</a>

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

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin</li> <li>c. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>f. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan</li> </ol>
----	-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		Kemenperin
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 yang dilengkapi komputer, 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 Baristand Industri 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 Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang sebanyak 58 pegawai tetap, 15 pegawai kontrak dan 8 tenaga <i>outsourcing</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front office sebanyak 2 orang</li> <li>2. Petugas teknis yang terdiri Auditor Industri Hijau sebanyak 6 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Hasil sertifikasi dapat dipertanggungjawabkan dengan adanya penunjukan Lembaga Sertifikasi Industri Hijau yang diatur dalam Peraturan Menteri Perindustrian tentang Lembaga Sertifikasi Industri Hijau dimana Lembaga Sertifikasi Industri Hijau (LSIH) dan dilakukan pengawasan oleh Pusat Industri Hijau Kementerian Perindustrian secara berkala.</p>
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</b></p>

		<b>apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku serta akan melakukan perbaikan secara terus menerus”</b>
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.