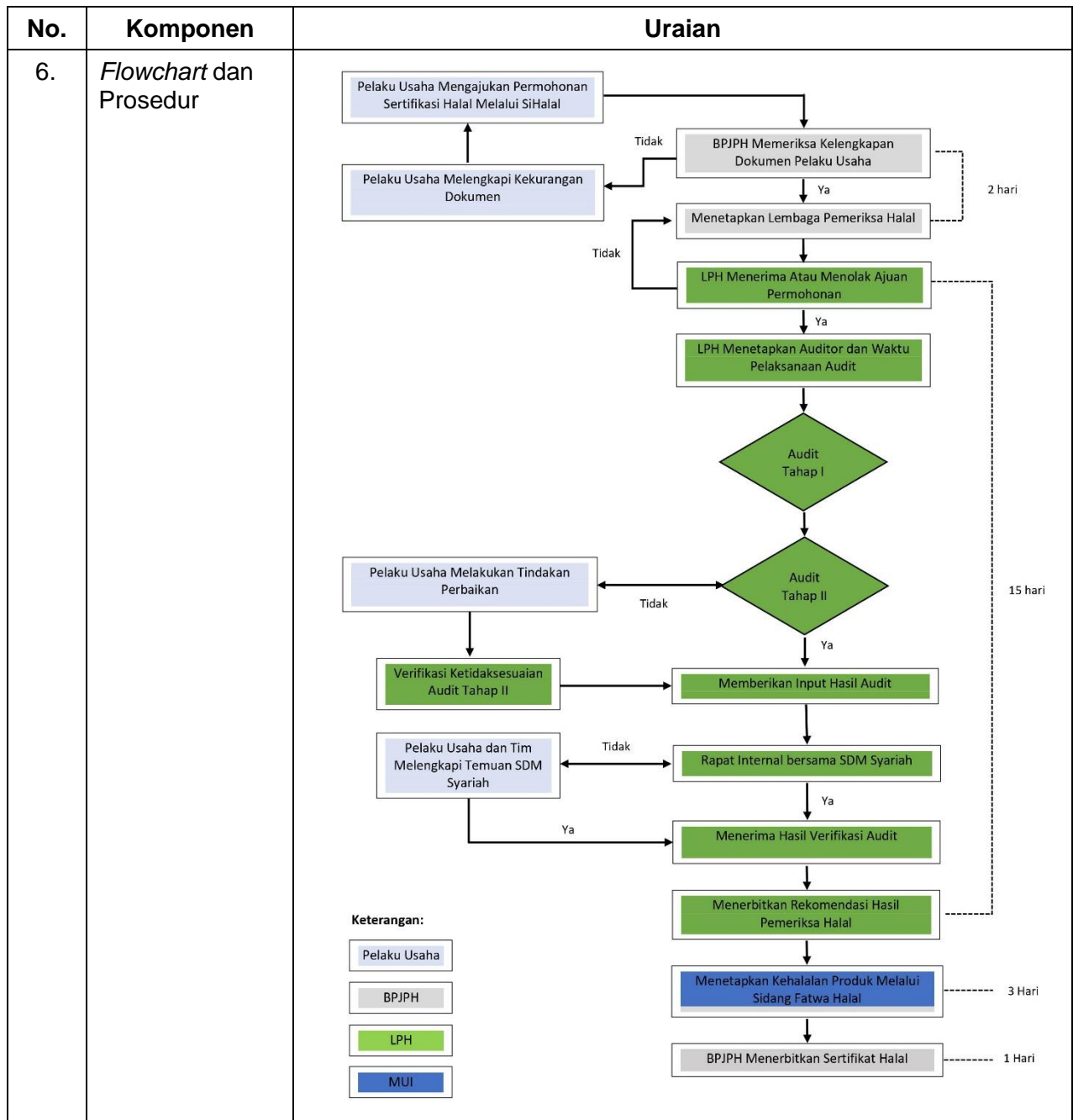
	Standar Pelayanan Lembaga Pemeriksa Halal	No. Dok. : SPM 12
		Rev : 23 November 2023
		Tgl. Efektif : 28 November 2023
		Halaman: 1 dari 4

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Surat Permohonan b. Formulir Pendaftaran c. Aspek Legal: NIB d. Dokumen Penyelia Halal: <ul style="list-style-type: none"> ● Salinan KTP ● Daftar riwayat hidup ● SK Penetapan Penyelia Halal e. Daftar nama produk f. Daftar produk dan bahan yang digunakan g. Manual Sistem Jaminan Produk Halal (SJPH) h. Izin edar atah SLHS (jika ada)
2.	Jangka Waktu Penyelesaian	21 hari kerja Waktu: Senin – Kamis Pukul: 07.30 s.d. 16.00 WIB Waktu: Jum'at Pukul: 07.30 s.d. 16.30 WIB Sabtu, minggu dan tanggal merah libur
3.	Biaya / Tarif	Sesuai Tarif BPJPH
4.	Produk Pelayanan	Sertifikat Halal
5.	Penanganan Pengaduan	a. Pemantauan Kepuasan Pelanggan Sesuai SOP Pemantauan Kepuasan Pelanggan (SOP No. 5) b. Penanganan Keluhan Pelanggan Sesuai SOP Penerimaan Keluhan Pelanggan (SOP No. 17) Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi: <ul style="list-style-type: none"> ● Kotak pengaduan yang berada di <i>front office</i> ● Telepon/Fax: 0711 412482 ● Email: baristandpalembang.kemenperin@gmail.com ● Whatsapp: 0811 7858001 ● Website: www.bspjipalembang.kemenperin.go.id



- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian c. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik f. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian g. 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 h. 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	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang penyimpanan dokumen perusahaan yang aman dan terbatas untuk dijangkau b. Ruang evaluasi dokumen dan evaluasi teknis yang nyaman dan dilengkapi komputer, <i>printer</i>, <i>scanner</i>, meja dan kursi kerja dengan kondisi yang baik c. Ruang layanan yang representatif dan ruang tunggu yang dilengkapi papan pengumuman persyaratan layanan, anjungan komputer yang berisi informasi pelayanan publik BSPJI Palembang, televisi, <i>showcase</i> berisi minuman, kotak saran dan pengaduan dan petugas <i>front office</i> d. Alat komunikasi (telepon, fax, HP untuk SMS/WA progres layanan, internet) e. Kendaraan roda 4 dan roda 2
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas pelaksana terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas <i>front office</i> yang kompeten

No.	Komponen	Uraian
		b. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan (SMA, SMK, D1, D3, S1, S2) dilengkapi dengan sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya
4.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan oleh atasan langsung b. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal c. Pengawasan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH)
5.	Jumlah Pelaksana	Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 62 pegawai tetap, serta 23 pegawai kontrak dan <i>outsourcing</i> a. Petugas <i>front office</i> sebanyak 1 orang b. Petugas teknis yang terdiri dari 3 auditor
6.	Jaminan Pelayanan	Hasil sertifikasi dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, dimana Lembaga Pemeriksa Halal sedang dalam proses pengajuan akreditasi ke BPJPH
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BSPJI Palembang memberi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengguna layanan dengan membuat maklumat pelayanan yaitu: “Dengan ini menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan kewajiban yang tercantum dalam Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji kami siap menerima sanksi sesuai Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku serta akan melakukan perbaikan secara terus menerus”
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	BSPJI Palembang melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik 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