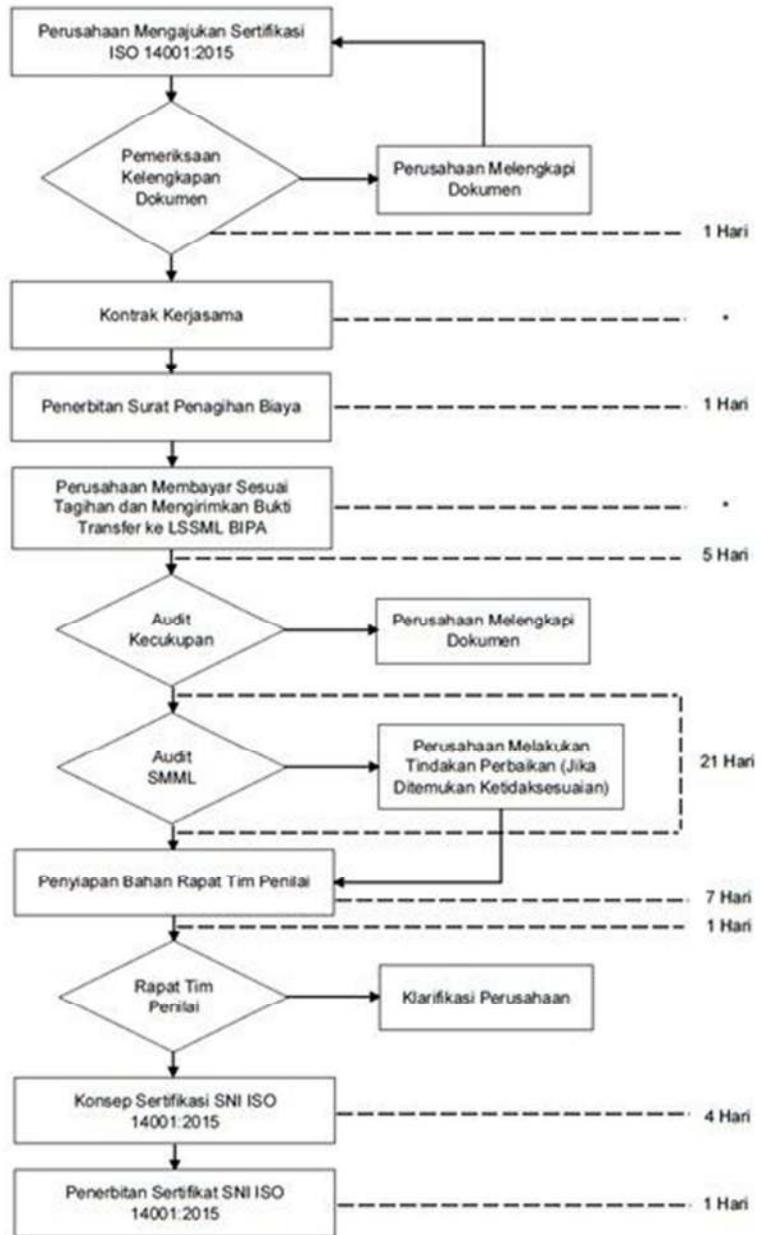


A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Surat Pernyataan Tidak Sedang Terlibat Masalah Hukum dan Kasus Lingkungan 3. Fotokopi Sertifikat yang pernah diterbitkan (Optional) 4. Akta Notaris 5. NPWP Perusahaan / Importir 6. Izin Usaha Industri / Surat Ijin Usaha Perdagangan / Nomor Induk Berusaha 7. Angka Pengenal Importir (Untuk Importir) 8. Salinan izin dokumen lingkungan hidup atau surat pernyataan pengelolaan lingkungan 9. Daftar Isian Permohonan 10. Peralatan Produksi 11. Peralatan Inspeksi/ Pengujian 12. Bagan Produksi 13. Bagan Organisasi Perusahaan 14. Bukti pelaksanaan Internal Audit 15. Bukti pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen 16. Dokumen sistem manajemen, atau SOP yang dimiliki perusahaan sesuai Sertifikasi yang diinginkan 17. Daftar Induk Dokumen (Prosedur, Instruksi Kerja dan Formulir dll) 18. Membayar biaya sertifikasi sesuai e-billing
2.	Flowchart dan Prosedur	



Gambar 9. Layanan Sertifikasi Sistem Manajemen Lingkungan

Prosedur pelayanan yang digunakan antara lain :

1. Prosedur Prosedur Penanganan Kontrak Sertifikasi PSM 06.07
2. PSM 8.15 Prosedur Sertifikasi Ulang Sertifikasi Awal
3. PSM 8.14 Prosedur Survailen
4. PSM 8.12 Prosedur Keputusan Sertifikasi

		<p>5. PSM 8.13 Penerbitan Sertifikat</p> <p>6. PSM 8.16 Prosedur Penerbitan, Pemeliharaan, Penundaan, Pencabutan, Dan Pemulihan Sertifikat, Gagal Sertifikasi, Serta Perubahan Ruang Lingkup</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>41 Hari Kerja</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	Sertifikat Sistem Manajemen Lingkungan SNI ISO 14001:2015
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. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin 3. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
----	-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>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>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang penyimpanan dokumen perusahaan yang aman dan terbatas untuk dijangkau.</p> <p>2. Ruang evaluasi dokumen dan evaluasi teknis yang nyaman yang dilengkapi computer, printer, scanner, meja dan kursi kerja dengan kondisi yang baik.</p> <p>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.</p> <p>4. Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet)</p> <p>5. Kendaraan roda 4 dan roda 2</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Koordinator Fungsi PJI</p> <p>1. Pendidikan Minimal : Strata 1 Teknik / Sosial</p> <p>2. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001</p> <p>3. Memahami SNI ISO/IEC 17025, 17065</p> <p>b. Koordinator Fungsi Standardisasi dan Sertifikasi</p> <p>1. Minimal S1 Teknis</p> <p>2. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001</p> <p>3. Memahami SNI ISO/IEC 17065, 17021</p> <p>4. Memahami pengetahuan proses sertifikasi dan pengujian</p> <p>c. Wakil Manajemen :</p> <p>1. Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001</p> <p>2. Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO/IEC 17065</p>

		<p>d. Sekretariat Operasional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001 2. Memahami Sistem Mutu Mutu SNI ISO/IEC 17065 3. Memahami Mutu Produk <p>e. Auditor</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 2. Memahami Proses Produksi dan Mutu Produk <p>f. Pengambil keputusan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 2. Memahami Proses Produksi dan Mutu Produk <p>g. Petugas Pengambil Contoh</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Proses Produksi dan Mutu Produk 2. Memahami proses pengambilan produk
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit Internal 2. Kaji Ulang Manajemen 3. SPIP
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 62 pegawai tetap, serta 23 pegawai kontrak dan <i>outsourcing</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front office sebanyak 1 orang 2. Petugas teknis yang terdiri Operasional dan Auditor sebanyak 11 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Hasil sertifikasi dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, dimana Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Lingkungan (LSSML) telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi nasional (KAN).</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>“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</p>

		menerus”
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.