

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p><b>Syarat sertifikasi Tipe 5 atau tipe 3</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. Surat Pernyataan Kesesuaian*) melampirkan Sertifikat ISO 9001 jika tersertifikasi</li> <li>3. Surat Pernyataan Menerapkan CPPOB Minimal Level 2 *)Untuk Industri Makanan</li> <li>4. Surat Pernyataan Kesanggupan Tidak Memasarkan Produk Sebelum SPPT SNI Terbit *)Sertifikasi Awal / Perluasan Ruang Lingkup</li> <li>5. Fotokopi Sertifikat yang pernah diterbitkan* Optional</li> <li>6. Akta Notaris</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 maksimal 6 bulan/ Tanda Pengenal Produsen</li> <li>9. Fotokopi perjanjian lisensi dari pemilik merek atau fotokopi surat perjanjian makloon *apabila perusahaan menggunakan merek dari badan usaha lain</li> <li>10. Ilustrasi dan pembubuhan tanda SNI, misalnya label khusus, dicetak dll yang akan digunakan*) Untuk setiap tipe/jenis yang di ajukan</li> <li>11. Izin Usaha Industri / Surat Ijin Usaha Perdagangan /Nomor Induk Berusaha</li> <li>12. Angka Pengenal Importir *) Untuk Importir</li> <li>13. SIPA (Surat Izin Pengambilan Air untuk AMDK) *) Untuk Komoditi AMDK * Optional</li> <li>14. Surat perjanjian kerjasama dengan pemilik SIPA, apabila pemilik SIPA berbeda dengan produsen *) Untuk Komoditi AMDK * Optional</li> <li>15. Daftar Isian Permohonan</li> <li>16. Pengendalian Mutu Produk (STD-03) *) dari bahan baku sampai produk akhir</li> <li>17. Pengendalian Mutu Bahan Baku/Penolong (STD-04)</li> <li>18. Proses Produksi dan Pengendalian Mutu dalam Proses (STD-05)</li> <li>19. Peralatan Produksi (STD-06)</li> <li>20. Peralatan Inspeksi/ Pengujian (STD-07)</li> <li>21. Bagan Produksi</li> <li>22. Bagan Organisasi Perusahaan</li> <li>23. Diagram Bisnis Perusahaan</li> <li>24. Hasil Uji Percobaan Produk dari Laboratorium Terakreditasi sesuai SNI 3554:2015*) sebagai dokumen tambahan*) Untuk Komoditi AMDK*) terbaru</li> </ol>

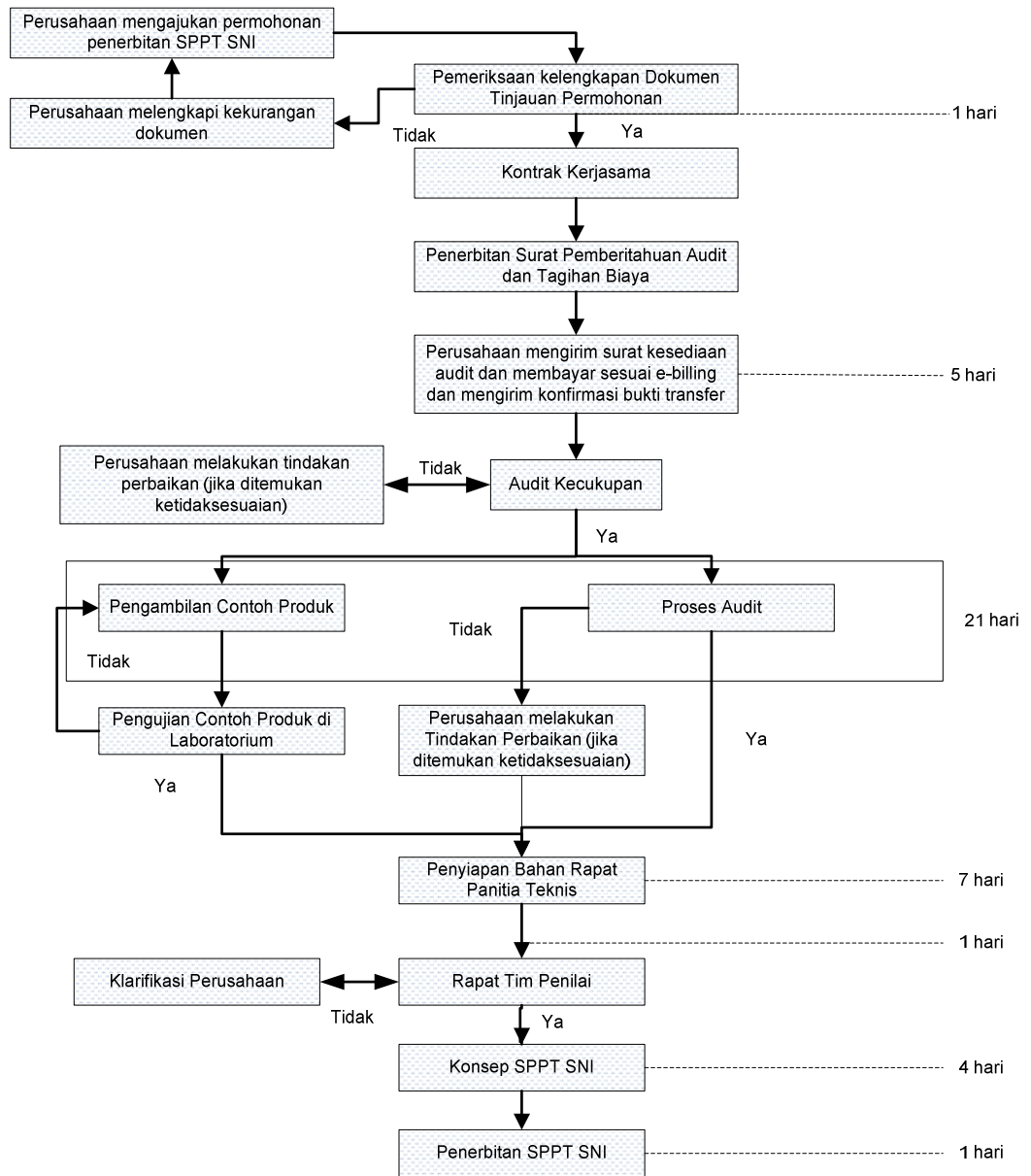
25. Hasil Uji Bahan Baku dari Laboratorium Terakreditasi sesuai dengan Permenkes tentang Pengawasan Air Bersih \*) Untuk Komoditi AMDK \*) terbaru
26. Laporan hasil pengujian produk yang dilakukan oleh perusahaan\*) terbaru
27. Bukti pelaksanaan Internal Audit
28. Bukti pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen
29. Dokumen sistem manajemen, atau SOP yang dimiliki perusahaan sesuai Sertifikasi yang diinginkan
30. Daftar Induk Dokumen (Prosedur, Instruksi Kerja dan Formulir dll)
31. Membayar biaya sesuai e-billing

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

1. Surat Permohonan
2. Surat Pernyataan Kesesuaian\*) melampirkan Sertifikat ISO 9001 jika tersertifikasi
3. Surat Pernyataan Bermaterai yang menyatakan bertanggungjawab terhadap peredaran mainan sesuai dengan ketentuan SNI\*) komoditi mainan anak
4. Surat Pernyataan Kesanggupan Tidak Memasarkan Produk Sebelum SPPT SNI Terbit \*)Sertifikasi Awal / Perluasan Ruang Lingkup
5. Akta Notaris
6. NPWP Perusahaan / Importir
7. Sertifikat atas Merk Dagang yang masih berlaku, atau Surat Izin atau Surat Pendaftaran merk Dagang Kemenkum HAM maksimal 6 bulan/ Tanda Pengenal Produsen
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
11. Daftar List yang akan disertifikas
12. Izin Usaha Industri / Surat Ijin Usaha Perdagangan
13. Angka Pengenal Importir / NIB
14. Bill of Lading
15. Commercial Invoice
16. Daftar Isian Permohonan Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI/ Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu (LSPRO-BIPA/STD-02 atau F.LSSM 09.01.00.01)
17. Pengendalian Mutu Produk ( LSPRO-BIPA/STD-03) \*) dari bahan baku sampai produk akhir
18. Pengendalian Mutu Bahan Baku/Penolong ( LSPRO-BIPA/STD-04)
19. Proses Produksi dan Pengendalian Mutu dalam Proses ( LSPRO-BIPA/STD-05)
20. Peralatan Produksi (LSPRO-BIPA/STD-06 atau F.LSSM 09.01.00.01)
21. Peralatan Inspeksi/ Pengujian (LSPRO-BIPA/STD-07 atau F.LSSM 09.01.00.01)
22. Bagan Produksi

23. Laporan hasil pengujian yang dilakukan oleh perusahaan\*) terbaru  
 24. Membayar biaya sesuai e-billing

2. Flowchart dan Prosedur



Gambar 3. Layanan Sertifikasi Produk

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
5. PSM 8.13 Penerbitan Sertifikat
6. PSM 8.16 Prosedur Penerbitan, Pemeliharaan, Penundaan, Pencabutan, Dan Pemulihan Sertifikat, Gagal Sertifikasi, Serta Perubahan Ruang Lingkup

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	41 hari kerja, tidak termasuk pengujian 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	1. Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI (SPPT SNI) 2. Sertifikat Kesesuaian (COC)
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 :  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482</li> <li>- Email : <a href="mailto:baristandpalembang.kemenperin@gmail.com">baristandpalembang.kemenperin@gmail.com</a></li> <li>- WA : 08117858001</li> <li>- Web : <a href="http://bspjipalembang.kemenperin.go.id">bspjipalembang.kemenperin.go.id</a></li> </ul>

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

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin</li> <li>3. 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>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>
----	-------------	---

		<p>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	<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><b>a. Koordinator Fungsi PJI</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal : Strata 1 Teknik / Sosial</li> <li>2. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001</li> <li>3. Memahami SNI ISO/IEC 17025, 17065</li> </ol> <p><b>b. Koordinator Fungsi Standardisasi dan Sertifikasi</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal S1 Teknis</li> <li>2. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001</li> <li>3. Memahami SNI ISO/IEC 17065, 17021</li> <li>4. Memahami pengetahuan proses sertifikasi dan pengujian</li> </ol> <p><b>c. Wakil Manajemen :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001</li> <li>2. Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO/IEC 17065</li> </ol> <p><b>d. Sekretariat Operasional</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001</li> <li>2. Memahami Sistem Mutu Mutu SNI ISO/IEC 17065</li> </ol>

		<p>3. Memahami Mutu Produk</p> <p><b>e. Auditor</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001</li> <li>2. Memahami Proses Produksi dan Mutu Produk</li> </ol> <p><b>f. Pengambil keputusan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001</li> <li>2. Memahami Proses Produksi dan Mutu Produk</li> </ol> <p><b>g. Petugas Pengambil Contoh</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami Proses Produksi dan Mutu Produk</li> <li>2. Memahami proses pengambilan produk</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Audit Internal</li> <li>2. Kaji Ulang Manajemen</li> <li>3. SPIP</li> </ol>
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"> <li>1. Petugas Front office sebanyak 1 orang</li> <li>2. Petugas teknis yang terdiri Operasional, Auditor, dan Petugas Pengambil Contoh sebanyak 30 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Hasil sertifikasi dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, dimana Lembaga Sertifikasi Produk (LSPPro) 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><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	<p>BSPJI Palembang melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik tiap tahun sesuai setiap bulan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan</p>

		Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
--	--	--