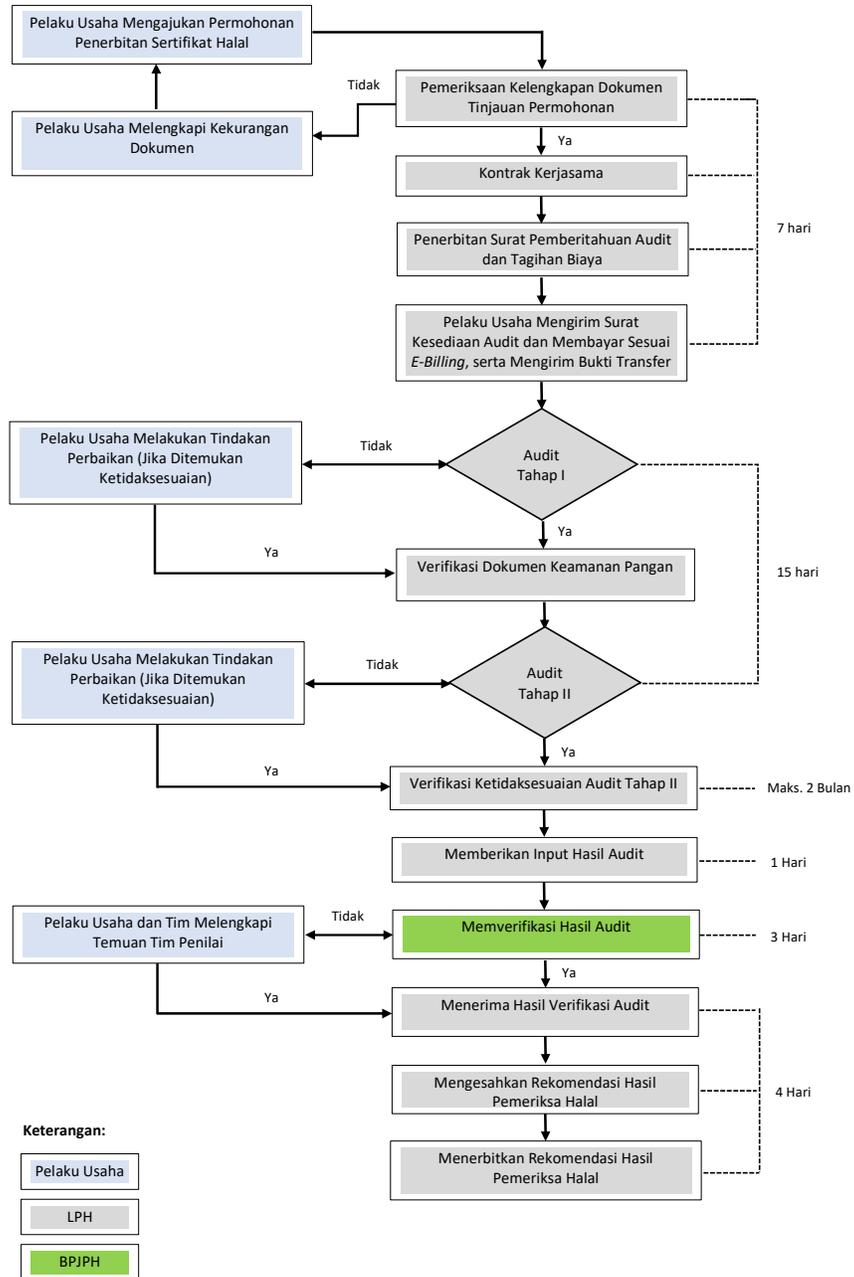


A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Surat Permohonan b. Daftar Isian Permohonan c. Pengendalian Mutu Produk (STD 03) d. Pengendalian Mutu Bahan Baku / Bahan Penolong (STD 04) e. Proses Produksi dan Pengendalian Mutu Proses (STD 05) f. Peralatan Produksi (STD 06) g. Peralatan Inspeksi / Pengujian (STD 07) h. Nomor Induk Berusaha (NIB), jika tidak memiliki NIB dapat dibuktikan dengan surat izin lainnya (NPWP, SIUP, IUMK, IUI, NKV, dll.) i. Data Penyelia Halal: <ul style="list-style-type: none"> • Salinan KTP • Daftar riwayat hidup • Salinan sertifikat penyelia halal • Salinan keputusan penetapan Penyelia Halal j. Proses pengolahan produk berupa alur proses produksi k. Dokumen Sistem Jaminan Produk Halal (SJPH) l. Surat Pernyataan Menerapkan CPPOB (minimal level 2) atau GMP m. Sertifikat merek dagang/surat ijin atau surat pendaftaran merek dagang/tanda pengenal produsen maksimal 6 bulan sejak pendaftaran n. Ilustrasi/foto kemasan produk yang sudah terdapat logo halal o. Membayar biaya sesuai <i>e-billing</i>

2. Flowchart dan Prosedur



Gambar 10 : Layanan Lembaga Pemeriksa Halal

Prosedur:

- a. PSM 8.10 – Prosedur Audit Tahap I
- b. PSM 8.11 – Prosedur Audit Tahap II
- c. PSM 8.12 – Prosedur Keputusan Sertifikasi
- d. PSM 8.13 – Prosedur Penerbitan Sertifikat
- e. PSM 8.14 – Prosedur Surveilans

		<p>f. PSM 8.15 – Prosedur Sertifikasi Ulang/Sertifikasi Awal</p> <p>g. PSM 8.16 – Prosedur Penerbitan, Pemeliharaan, Penundaan, Pencabutan dan Pemulihan Sertifikasi, serta Gagal Sertifikasi</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>30 hari kerja</p> <p>Waktu: Senin – Kamis</p> <p>Pukul: 07.30 s.d. 16.00 WIB</p> <p>Waktu: Jum'at</p> <p>Pukul: 07.30 s.d. 16.30 WIB</p> <p>Sabtu, minggu dan tanggal merah libur</p>
4.	Biaya/ Tarif	PP No. 54 Tahun 2021
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Halal
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	<p>a. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian</p> <p>c. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.</p>
----	-------------	---

		<p>15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik</p> <p>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>f. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang penyimpanan dokumen perusahaan yang aman dan terbatas untuk dijangkau</p> <p>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</p> <p>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></p> <p>d. Alat komunikasi (telepon, fax, HP untuk SMS/WA progres layanan, internet)</p> <p>e. Kendaraan roda 4 dan roda 2</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Koordinator Fungsi PJI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal : Strata 1 Teknik / Sosial 2. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 3. Memahami SNI ISO/IEC 17025, 17065 <p>b. Koordinator Fungsi Standardisasi dan Sertifikasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal S1 Teknis 2. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 3. Memahami SNI ISO/IEC 17065, 17021 4. Memahami pengetahuan proses sertifikasi dan pengujian <p>c. Wakil Manajemen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001

		<p>2. Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO/IEC 17065</p> <p>d. Sekretariat Operasional</p> <p>1. Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001</p> <p>2. Memahami Sistem Mutu Mutu SNI ISO/IEC 17065</p> <p>3. Memahami Mutu Produk</p> <p>e. Auditor</p> <p>1. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001</p> <p>2. Memahami Proses Produksi dan Mutu Produk</p> <p>f. Pengambil keputusan</p> <p>1. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001</p> <p>2. Memahami Proses Produksi dan Mutu Produk</p> <p>g. Petugas Pengambil Contoh</p> <p>1. Memahami Proses Produksi dan Mutu Produk</p> <p>2. Memahami proses pengambilan produk</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Audit Internal</p> <p>2. Kaji Ulang Manajemen</p> <p>3. SPIP</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 62 pegawai tetap, serta 23 pegawai kontrak dan <i>outsourcing</i></p> <p>a. Petugas <i>front office</i> sebanyak 1 orang</p> <p>b. Petugas teknis yang terdiri dari 3 auditor</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Hasil sertifikasi dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan
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.