

KEPUTUSAN KEPALA BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA
INDUSTRI PALEMBANG
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN

NOMOR 287 TAHUN 2025

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI PALEMBANG
TAHUN ANGGARAN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI
PALEMBANG
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk Pengujian, Kalibrasi, Pengambilan Contoh Uji, Sertifikasi Produk, Sertifikasi Sistem Manajemen ISO 9001, Sertifikasi Industri Hijau, Sertifikasi Sistem Manajemen Lingkungan ISO 14001, Sertifikasi Sistem Manajemen Keamanan Pangan ISO 22000, Sertifikasi Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Sertifikasi Halal, Pelatihan, Konsultasi, dan Pendampingan Industri melalui Keputusan Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang.

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang No 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas undang – undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;

3. Undang-Undang No 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian;

4. Peraturan Presiden Nomor 107 Tahun 2020 tentang Kementerian Perindustrian;

5. Peraturan...

5. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian;
6. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian;
7. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Di Lingkungan Badan Standardisasi Dan Kebijakan Jasa Industri;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
9. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Tahun Anggaran 2025 Nomor : SP DIPA-019.07.2.248920/2024 tanggal 24 November 2024 Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI PALEMBANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI PALEMBANG TAHUN ANGGARAN 2025.
- KESATU : Standar Pelayanan Minimal pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang Tahun 2025 sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang meliputi ruang lingkup pelayanan jasa;
- a. Pengujian;
 - b. Kalibrasi;
 - c. Pengambilan Contoh Uji;
 - d. Sertifikasi Produk;
 - e. Sertifikasi Sistem Manajemen ISO 9001;
 - f. Sertifikasi Sistem Manajemen Lingkungan ISO 14001;
 - g. Sertifikasi Industri Hijau;
 - h. Pemeriksa Halal;
 - i. Sertifikasi Sistem Manajemen Keamanan Pangan ISO 22000;
 - j. Sertifikasi Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja;
 - k. Pelatihan;
 - l. Konsultansi;

m. Pendampingan Industri.

- KETIGA : Standar pelayanan minimal sebagaimana terlampir dalam lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, maka Keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal 23 Juni 2025

KEPALA BSPJI PALEMBANG,



ARYA YUDISTIRA

Salinan ini disampaikan kepada :

1. Inspektur Jenderal Kementerian Perindustrian RI;
2. Sekretaris Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri Kementerian Perindustrian.



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA



BSPJI Palembang



STANDAR PELAYANAN MINIMAL **BSPJI PALEMBANG**

KATA PENGANTAR



Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Palembang yang sebelumnya dikenal sebagai Balai Riset dan Standardisasi (Baristand) Industri Palembang adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perindustrian yang berada di bawah Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri (BSKJI) Kementerian Perindustrian.

Secara definitif, institusi ini diresmikan pada tahun 1981 berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian Nomor 357/M/SK/8/1980 tanggal 26 Agustus 1980 sebagai Balai Industri Palembang yang berada di bawah Balai Penelitian dan Pengembangan Industri (BPPI). Seiring dengan perubahan BPPI menjadi BSKJI, pada awal tahun 2023, nama Balai Riset dan Standardisasi (Baristand) Industri Palembang pun turut berubah menjadi Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang atau biasa disingkat BSPJI Palembang.

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang telah menyusun Standar Pelayanan Minimum untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat, untuk itu kami membutuhkan saran dan masukan sebagai upaya evaluasi dan peningkatan pelayanan kami kepada masyarakat.

Palembang, 13 Juni 2025

Kepala BSPJI Palembang

A circular official stamp of the Ministry of Industry of the Republic of Indonesia. The outer ring contains the text "KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN" and "REPUBLIK INDONESIA". The inner circle features a gear-like design with a stylized figure in the center. A blue ink signature is written over the stamp.

Arya Yudistira

A. PENDAHULUAN

Balai Standarisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang atau yang lebih dikenal dengan BSPJI Palembang, sebelumnya dikenal sebagai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Palembang adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perindustrian yang berada di bawah Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri (BSKJI) Kementerian Perindustrian.

Secara definitif, institusi ini diresmikan pada tahun 1981 berdasarkan SK. Menperin No. 357/M/SK/8/1980 tanggal 26 Agustus 1980 sebagai Balai Penelitian dan Pengembangan Industri. Setelah itu institusi ini berganti nama menjadi Balai Industri dan Perdagangan Palembang berdasarkan SK Menprindag No.784/MPP/Kep/11/2002 tanggal 29 November 2002, kemudian berdasarkan Peraturan Menteri Perindustrian No. 49/MIND/PER/6/2006 tanggal 29 Juni 2006 berganti nama menjadi Baristand Industri Palembang. Seiring dengan perubahan BPPI menjadi BSKJI, pada awal tahun 2022, nama Balai Riset dan Standardisasi (Baristand) Industri Palembang pun turut berubah menjadi Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang atau biasa disingkat BSPJI Palembang.

Dalam mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, BSPJI Palembang memiliki beberapa lembaga yaitu Laboratorium Pengujian yang sudah terakreditasi oleh KAN dengan nomor akreditasi LP-080-IDN, Lembaga Sertifikasi Produk yang sudah terakreditasi oleh KAN dengan nomor akreditasi LSPro-007-IDN, Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu yang sudah terakreditasi oleh KAN dengan nomor akreditasi LSSM-024-IDN, Laboratorium Kalibrasi yang sudah terakreditasi oleh KAN dengan nomor akreditasi LK-259-IDN, Lembaga Sertifikasi Industri Hijau yang sudah ditunjuk Menteri Perindustrian, Lembaga Sertifikasi Manajemen Keamanan Pangan, Sertifikasi Manajemen Keselamatan Kesehatan dan Keselamatan Kerja. BSPJI Palembang melaksanakan pelatihan teknis dan konsultasi di bidang industri dan standardisasi.

Sebagai unit pelayanan teknis yang berada di bawah Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri, BSPJI Palembang menetapkan Standar Pelayanan yang digunakan sebagai acuan dalam menyelenggarakan pelayanan. Adapun visi, misi, moto, nilai dan maklumat pelayanan publik BSPJI Palembang adalah :

MOTO PELAYANAN PUBLIK

Moto pelayanan Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang yaitu **BIPA PACAK (Profesional, Akuntabel, Cepat, Adil dan Tidak Diskriminatif, Kredibel)**

Sesuai dengan core values ASN BerAkhlaq yaitu :

1. Berorientasi Pelayanan
Dengan nilai ini seorang ASN dituntut memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Selalu bersikap ramah kepada siapa saja, terutama kepada masyarakat. Dapat diandalkan serta cekatan dan dapat memberikan solusi atas masalah-masalah yang ada di masyarakat.
2. Akuntabel
Akuntabel dapat dipahami sebagai sikap jujur dan bertanggungjawab, memiliki disiplin dan berintegritas yang tinggi dalam setiap pelaksanaan tugas. Berkaitan dengan hal ini dalam tugas-tugas kedinasan, ASN dituntut untuk menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggungjawab, efektif dan efisien.
3. Kompeten
Untuk menjalankan tugas dan fungsinya peningkatan kompetensi sangat penting dilakukannya, dengan kompetensi yang semakin baik memungkinkan bagi ASN untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik juga sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
4. Harmonis
Penting bagi setiap ASN untuk dapat menciptakan dan membangun lingkungan kerja yang kondusif dan harmonis. Kenyamanan dan keharmonisan lingkungan kerja mendorong atau memotivasi ASN untuk lebih produktif dalam bekerja.
5. Loyal
Dengan nilai dasar ini ASN harus dapat menjaga nama baik sesama ASN, nama baik pimpinan, nama baik instansi dan tentu saja harus selalu dapat menjaga nama baik negara. Konsekuensi logis dari adanya loyalitas dan kesetiaan adalah setiap ASN harus selalu menjaga rahasia jabatan dan negara.
6. Adaptif
Nilai dasar adaptif dapat dilakukan dengan terus menerus berinovasi dengan mengembangkan kreativitas. Setiap pegawai juga harus selalu bertindak proaktif dan tidak hanya berpangku tangan namun harus responsif dengan berbagai masalah yang berkembang serta mampu menjadi bagian dari solusi dalam menyelesaikan berbagai persoalan yang dihadapi organisasi.
7. Kolaboratif
Dengan nilai dasar ini dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya diharapkan ASN mampu berkolaborasi dengan berbagai unsur baik dalam organisasi maupun diluar organisasi. Keterbukaan dalam bekerja sama, dan mencari solusi bersama akan dapat menghasilkan nilai tambah, dan mempercepat mencapai tujuan bersama.

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK

Maklumat pelayanan BSPJI Palembang adalah “Dengan ini menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan 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”.

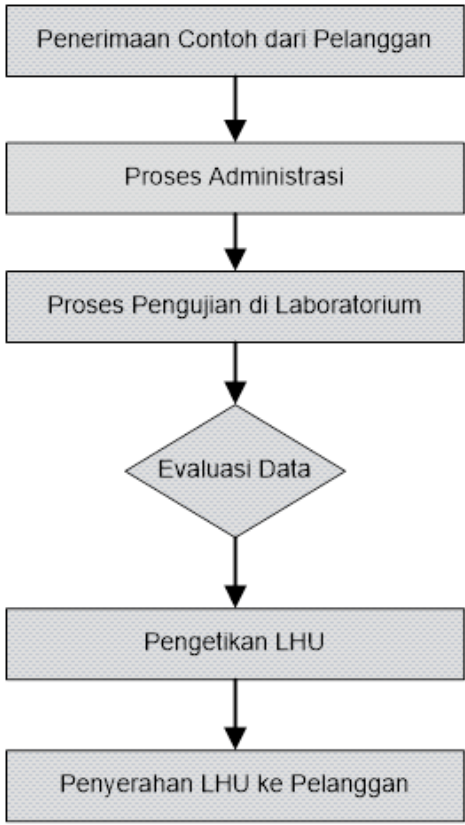
Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap Penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Untuk mendukung kegiatan tersebut, optimalisasi pelayanan yang efisien dan efektif harus menjadi perhatian utama agar dapat memberikan pelayanan yang prima bagi para stakeholder.

Standar Pelayanan disusun sebagai salah satu sarana untuk mendorong BSPJI Palembang melakukan pelayanan yang tepat dan terus meningkatkan kualitas pelayanan bagi para stakeholder serta sekaligus mendorong para stakeholder melakukan kontrol terhadap kinerja pelayanan.

Standar Pelayanan ini diharapkan dapat dipahami dan menjadi acuan seluruh pegawai BSPJI Palembang dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat menjamin kualitas pelayanan yang diberikan.

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Membuat surat permohonan pengujian atau mengisi surat permintaan pengujian contoh melalui SIPPT 2. Membayar biaya pengujian sesuai <i>e-billing</i> 3. Jumlah contoh uji cukup untuk parameter pengujian
2.	Flowchart dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Penerimaan Contoh dari Pelanggan] --> B[Proses Administrasi] B --> C[Proses Pengujian di Laboratorium] C --> D{Evaluasi Data} D --> E[Pengetikan LHU] E --> F[Penyerahan LHU ke Pelanggan] </pre> Gambar 1. Flowchart Layanan Pengujian Prosedur Pelayanan Jasa Pengujian di Laboratorium dilakukan sesuai dengan : a. Prosedur Pelayanan kepada Pelanggan PSM-LAB-4.7.1 b. Prosedur Penanganan Metode Pengujian PSM-LAB-5.4.1 c. Prosedur penanganan perlindungan barang yg diuji PSM 5.8.1

3.	Jangka Waktu Penyelesaian			
		No	Komoditi	Lama Pengerjaan (Hari Kerja)
		1	Limbah Cair	15
		2	Air Sumur	15
		3	Air Sungai	15
		4	Air Bersih	15
		5	Ambient	15
		6	Emisi	15
		7	Pupuk Urea	15
		8	Pupuk KCl	15
		9	Pupuk NPK	15
		10	Pupuk Dolomit	15
		11	Pupuk Amonium Sulfat	15
		12	Pupuk Phospat Alam Untuk Pertanian	15
		13	Pupuk Organik	15
		14	Pakan Ikan	15
		15	Tanah	15
		16	Abu Cangkang	15
		17	SIR	18
		18	RSS	13
		19	Air Minum Dalam Kemasan	15
		20	Tepung Terigu dan Aneka Tepung	15
		21	Garam	15
		22	Kopi	20
		23	Biji Kopi	15
		24	Minyak Goreng Sawit	20
		25	Biskuit	20
		26	Pempek dan Kerupuk Ikan	20
		27	Mikrobiologi	15
		28	Tangki Air	25
		29	Minuman Teh dalam Kemasan	20
		30	Kakao Bubuk	15
		31	Sarang Burung Walet Bersih	15
		32	Pengujian untuk Parameter Tertentu	15
		33	Limbah Cair	15
		34	Air Sumur	15
		35	Air Sungai	15
		36	Air Bersih	15
		37	Ambient	15
		38	Emisi	15

		39	Pupuk Urea	15	
		40	Pupuk KCl	15	
		41	Pupuk NPK	15	
		42	Pupuk Dolomit	15	
		43	Pupuk Amonium Sulfat	15	
		44	Pupuk Phospat Alam Untuk Pertanian	15	

4.	Biaya/ Tarif	PP No. 54 Tahun 2021 dan atau Surat Perjanjian Kerjasama (SPK)
5.	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Uji
6.	Penanganan Pengaduan	Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor SOP 17-BIPA/3 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi : • Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 • Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com • WA 08117858001 • Web : https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/

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

1.	Dasar Hukum	1. Undang – undang No. 1 Tahun 2014 tentang Perindustrian. 2. UU RI. No.32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup 3. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Permenperin Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri, Balai Riset dan Standardisasi Industri Palembang berganti nama menjadi Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Palembang 5. Peraturan Menteri Perindustrian No.86/M-IND/PER/9/2009 Tentang Standar Nasional Industri Bidang Industri 6. Peraturan Kepala BPPI No.422/BPPI/6/2010 Tentang Penunjukkan, Pengawasan, Dan Pelaporan Kinerja Lembaga Penilaian Kesesuaian 7. Peraturan Menteri Perindustrian No.109/M-IND/PER/10/2010 Tentang Penunjukkan LPK Dalam Rangka Pemberlakuan Dan Pengawasan SNI Atas 58 Produk Industri Wajib 8. Peraturan Pemerintah RI No.82 Tahun 2001 Tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air. 9. Peraturan Menteri LH No.01/2010 Tentang Tata Laksana Pengendalian Pencemaran Air 10. Peraturan Menteri LH No.06/2009 Tentang Laboratorium Lingkungan 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor: P.68/Menhk/Setjen/Kum.1/8/2016 Tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik 12. Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup No. 08 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Usaha Dan/ atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal 13. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup No. 5 Tahun 2014 Tentang Baku Mutu 1. Limbah Cair Bagi Kegiatan Industri 14. Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha dan/ atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal 15. Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 7 Tahun 2007 Tentang Baku Mutu
----	-------------	--

		Emisi Sumber Tidak Bergerak Ketel Uap 16. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No. 15 Tahun 2005 Tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak dan Ambang Batas Emisi Gas Buang Kendaraan Bermotor. 17. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No. 16 Tahun 2005 Tentang Peruntukan Air dan Baku Mutu Air Sungai. 18. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No. 17 Tahun 2005 Tentang Baku Mutu Udara Ambien dan Tingkat Kebisingan. 19. Peraturan Menteri Perindustrian NO. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin 20. Peraturan Menteri Perindustrian NO.55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. 22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 23. Instruksi Menteri Perindustrian NO. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin 24. 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 25. 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	1. Laboratorium Aneka Komoditi, Laboratorium Pencemaran dan Laboratorium Mikrobiologi. 2. Sarana Laboratorium Sebagai Berikut: Ph Meter, Flue Gas Analyzer, Spectrophotometer, Neraca Analitik, Water Bath, Incubator, Oven, Microscope, Autoclave, Furnace, Laminar Air Flow, Microscope Dengan Camera, Gas Sampler Dgn Sistem, Turbidimeter, Hot Plate, Mikroskop Binokuler, Lemari Asam, Atomic Absorption Spectrophotometer + Mvu + Hvg, Uv - Vis Spektrophoto, Toc Analyzer, Ion Chromatography Bromat, Block Digester, Water Distillation Purifier, Turbidity Meter, Dissolved Oxygen Analyzer, N2 Distillation Unit, Karl Fischer Titrator (Si Analytics), Bod Incubator, Infra Red Cabinet, Alat Uji Plastisitas. 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 4. saran dan pengaduan, dan petugas front office.

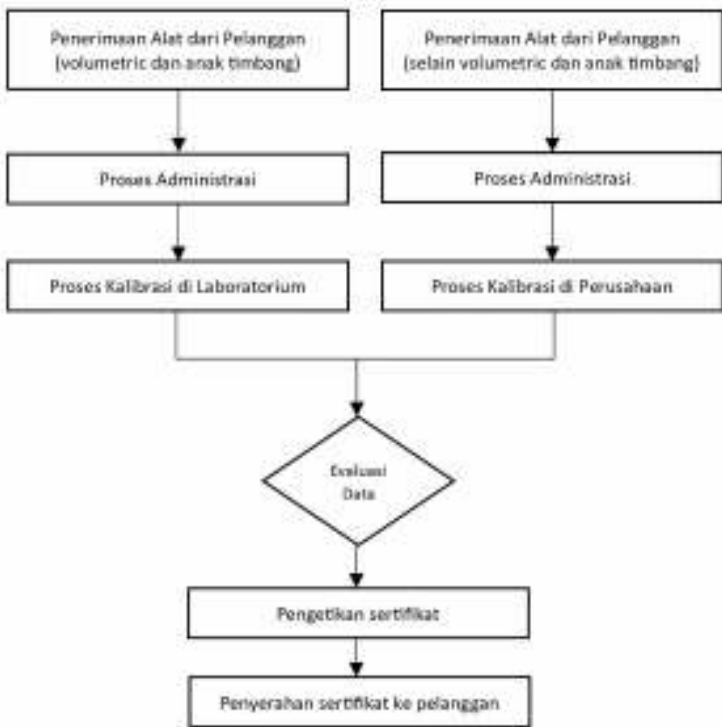
		5. Alat komunikasi (telpon, fax, Smartphone untuk SMS/WA progress layanan, internet) 6. Kendaraan roda 4 dan roda 2
3.	Kompetensi pelaksana	a. Kepala Balai : 1. Diangkat oleh Menteri Perindustrian RI 2. PIM III 3. Manajemen Resiko 4. Memahami ISO 9001: 2015 atau revisinya 5. Memahami ISO/IEC 17065:2012 atau revisinya 6. Memahami ISO/IEC 17025:2017 atau revisinya b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha: 1. Diangkat oleh Menteri Perindustrian RI 2. Pendidikan minimal S1 3. PIM IV 4. Keuangan 5. Kepegawaian 6. Pengadaan barang dan jasa 7. SPIP 8. Memahami ISO 9001: 2015 atau revisinya 9. Memahami ISO/IEC-17065:2012 atau revisinya 10. Memahami ISO/IEC-17025:2017 atau revisinya c. Wakil Manajemen : 1. Pendidikan minimal S1 2. Memahami ISO 9001: 2015 atau revisinya 3. Memahami ISO/IEC 17065:2012 atau revisinya 4. Memahami ISO/IEC 17025:2017 atau revisinya d. Ketua Tim Kerja Pengujian, Kalibrasi, Inspeksi dan Verifikasi 1. Pendidikan minimal S1 2. Memahami tentang pengujian dan kalibrasi 3. Memahami ISO 9001: 2015 atau revisinya 4. Memahami ISO/IC 17065:2012 atau revisinya 5. Memahami ISO/IEC 17025:2017 atau revisinya e. Ketua Tim Kerja Pengembangan Jasa Industri 1. Pendidikan minimal S1 2. Memahami proses Pemasaran 3. Memiliki teknik Negosiasi 4. Memahami ISO 9001: 2015 atau revisinya 5. Memahami ISO/IEC 17065:2012 atau revisinya 6. Memahami ISO/IC 17025:2017 atau revisinya

		f. Penyelia Laboratorium 1. Pendidikan Minimal : SMU/SMK yang sesuai 2. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025:2017 dan atau revisinya 3. Memahami pelaksanaan kalibrasi 4. Pengalaman bekerja di laboratorium > 5 th g. Petugas Laboratorium 1. Pendidikan Minimal : SMU/SMK yang sesuai 2. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025:2017 dan atau revisinya 3. Memahami pelaksanaan kalibrasi 4. Pengalaman bekerja di laboratorium > 1 th h. Pengetik Laporan Hasil Uji Laboratorium 1. Pendidikan Minimal : SMU/SMK yang sesuai 2. Mampu mengoperasikan MS Office
4.	Pengawasan internal	1. Audit Internal 2. Kaji Ulang Manajemen 3. SPIP
5.	Jumlah Pelaksana	1. Ketua Tim Kerja PKIV : 1 Orang 2. Penyelia Laboratorium : 5 Orang 3. Analis Laboratorium : 22 Orang 4. Petugas Pengambil Contoh : 23 Orang 5. Petugas Administrasi dan <i>front office</i> : 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Laboratorium pengujian BSPJI Palembang terakreditasi KAN dengan kode LP-080- IDN yang diterima tanggal 16 Maret 2025 2. Kalibrasi peralatan uji 3. Berpartisipasi dalam uji banding dan profisiensi 4. Perhitungan ketidakpastian pengukuran 5. Jaminan Internal Quality Control (IQC)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan Pelayanan : a. Laboratorium Kalibrasi BSPJI Palembang terakreditasi KAN dengan b. kode LK-259-IDN tanggal 23 Mei 2022 c. Kalibrasi alat standar uji d. Berpartisipasi dalam uji banding dan uji profisiensi e. Jaminan Internal Quality Control (QC) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan a. Penerimaan Tamu di ruangan pelayanan b. Penyediaan Tabung Pemadam Kebakaran c. Peralatan K3 di laboratorium Pemeliharaan alat standar kalibrasi secara berkala

		e. Tersedia titik kumpul darurat f. Terdapat parkir khusus wanita dan disabilitas Evaluasi Kinerja Pelaksana a. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya b. Validasi laporan kegiatan harian dan SKP bulanan oleh atasan langsung c. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen. d. Audit Internal 6. Evaluasi Matuirlitas SPIP
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	BSPJI Palembang melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik tiap bulan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

	STANDAR PELAYANAN MINIMAL KALIBRASI	No Dokumen : SPM 02 Revisi : 24 November 2024 Tanggal Efektif : 24 November 2024
--	--	--

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Membuat surat permohonan kalibrasi atau mengisi surat permintaan kalibrasi 2. Membayar biaya kalibrasi sesuai <i>e-billing</i> 3. Alat yang akan dikalibrasi tidak dalam keadaan rusak.
2.	Flowchart dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Penerimaan Alat dari Pelanggan (volumetric dan anak timbang)] --> B[Proses Administrasi] B --> C[Proses Kalibrasi di Laboratorium] D[Penerimaan Alat dari Pelanggan (selain volumetric dan anak timbang)] --> E[Proses Administrasi] E --> F[Proses Kalibrasi di Perusahaan] C --> G{Evaluasi Data} F --> G G --> H[Pengetikan sertifikat] H --> I[Penyerahan sertifikat ke pelanggan] </pre> Gambar 3 : Flowchart Layanan Kalibrasi Prosedur pelayanan sesuai dengan : 1. Pelayanan Kepada Pelanggan PSM-LK 4.7.1 2. Prosedur Metode Kalibrasi Dan Validasi Metode PSM-LK 5.4.1 3. Prosedur Pelaksanaan Kalibrasi PSM-LK 5.8.1 4. Prosedur Penanganan Barang yang dikalibrasi PSM-LK 5.8.2 5. Prosedur Pelaporan Hasil Kalibrasi PSM-LK 5.10.1
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	- Maks. 10 hari kerja untuk 1 – 4 Alat - Maks. 15 hari kerja untuk 5 – 10 Alat

		- Maks. 20 hari kerja untuk 11 – 15 Alat - Maks. 25 hari kerja untuk 16 – 50 Alat - Maks. 50 hari kerja untuk lebih dari 50 alat 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 Kalibrasi
6.	Penanganan Pengaduan	Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor SOP 17-BIPA/3 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi : - Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 - Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com - WA : 08117858001 - Web : https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/

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

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri 2. Peraturan Kepala BPPI No.422/BPPI/6/2010 Tentang Penunjukkan, Pengawasan, Dan Pelaporan Kinerja Lembaga Penilaian Kesesuaian 3. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Perindustrian NO. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin 5. Peraturan Menteri Perindustrian NO.55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 8. Instruksi Menteri Perindustrian NO. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin 9. 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
----	-------------	---

		10. 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
--	--	---

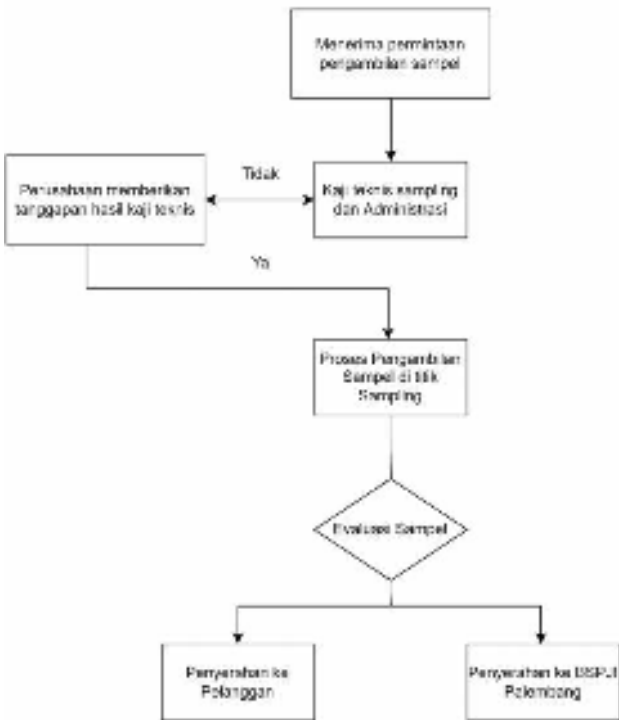
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana : Komputer, Printer, Scanner, Meja Kerja, AC Split, Telepon, Fax, Smartphone, Kendaraan Roda 2, Kendaraan Roda 4, Data Logger (10 Channel), Data Logger (4 Channel), Timbangan Elektronik 200 g, Timbangan Elektronik 150 kg, Anak Timbang E2 1 mg – 200g, Anak Timbang F1 1 mg – 500 g, Anak Timbang F1 1 kg, Anak Timbang F1 5 kg, Anak Timbang M1 1 kg, Anak Timbang M1 5 kg, Anak Timbang M1 10 kg, Anak Timbang M1 20 kg, Anak Timbang M2 20 kg, Anak Timbang M2 20 kg, Digital Thermohygrometer 0 – 40 °C 0 – 90 % RH, Digital Thermohygrometer 10 – 50 °C 20 – 99 % RH, Barometer 800 mmHg, Digital Kaliper, Kaca Pembesar, Rollmeter, Satu Set Alat Las Prasarana : Ruang Laboratorium Kalibrasi, Ruang Layanan yang Representatif, Ruang Tunggu yang Dilengkapi Papan Pengumuman Persyaratan Layanan, Anjungan Komputer yang Berisi Informasi Pelayanan Publik BSPJI Palembang, Kotak saran dan Pengaduan.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Kepala Balai : 1. Diangkat oleh Menteri Perindustrian RI 2. PIM III 3. Manajemen Resiko 4. Memahami ISO 9001: 2015 atau revisinya 5. Memahami ISO/IEC 17065:2012 atau revisinya 6. Memahami ISO/IEC 17025:2017 atau revisinya b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha: 1. Diangkat oleh Menteri Perindustrian RI 2. Pendidikan minimal S1 3. PIM IV 4. Keuangan 5. Kepegawaian 6. Pengadaan barang dan jasa 7. SPIP 8. Memahami ISO 9001: 2015 atau revisinya 9. Memahami ISO/IEC-17065:2012 atau revisinya 10. Memahami ISO/IEC-17025:2017 atau revisinya c. Wakil Manajemen : 1. Pendidikan minimal S1 2. Memahami ISO 9001: 2015 atau revisinya 3. Memahami ISO/IEC 17065:2012 atau revisinya 4. Memahami ISO/IEC 17025:2017 atau revisinya d. Koordinator Pengujian, Kalibrasi, Inspeksi dan Verifikasi 1. Pendidikan minimal S1 2. Memahami tentang pengujian dan kalibrasi

		3. Memahami ISO 9001: 2015 atau revisinya 4. Memahami ISO/IC 17065:2012 atau revisinya 5. Memahami ISO/IEC 17025:2017 atau revisinya e. Koordinator Pengembangan Jasa Industri 1. Pendidikan minimal S1 2. Memahami proses Pemasaran 3. Memiliki teknik Negosiast 4. Memahami ISO 9001: 2015 atau revisinya 5. Memahami ISO/IEC 17065:2012 atau revisinya 6. Memahami ISO/IC 17025:2017 atau revisinya f. Penyelia Kalibrasi 1. Pendidikan Minimal : SMU/SMK yang sesuai 2. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025:2017 dan atau revisinya 3. Memahami pelaksanaan kalibrasi 4. Pengalaman bekerja sebagai petugas kalibrasi > 3 th g. Petugas Kalibrasi 1. Pendidikan Minimal : SMU/SMK yang sesuai 2. Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025:2017 dan atau revisinya 3. Memahami pelaksanaan kalibrasi 4. Pernah mengikuti pelatihan kalibrasi. h. Pengetik Laporan Hasil Kalibrasi 1. Pendidikan Minimal : SMU/SMK yang sesuai 2. Mampu mengoperasikan MS Office
4.	Pengawasan internal	1. Audit Internal 2. Kaji Ulang Manajemen 3. SPIP
5.	Jumlah Pelaksana	a. Koordinator Pengujian, Kalibrasi, Inspeksi, dan Verifikasi: 1 orang b. Penyelia kalibrasi: 1 orang c. Petugas kalibrasi: 8 orang d. Petugas Administrasi dan <i>front office</i> : 11 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Laboratorium Kalibrasi BSPJI Palembang terakreditasi KAN dengan kode LK-259-IDN tanggal 23 Mei 2022 b. Kalibrasi alat standar uji c. Berpartisipasi dalam uji banding dan uji profisiensi d. Jaminan Internal Quality Control (QC)

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Penerimaan Tamu di ruangan pelayanan b. Penyediaan Tabung Pemadam Kebakaran c. Peralatan K3 di laboratorium d. Pemeliharaan alat standar kalibrasi secara berkala e. Tersedia titik kumpul darurat f. Terdapat parkir khusus wanita dan disabilitas
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	BSPJI Palembang melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik tiap bulan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

 Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA	STANDAR PELAYANAN PENGAMBILAN CONTOH UJI	No Dokumen : SPM 03 Revisi : 24 November 2024 Tanggal Efektif : 24 November 2024
---	---	--

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Membuat surat permohonan <i>Sampling</i> atau mengisi surat permintaan pengambilan contoh 2. Membayar biaya <i>sampling</i> sesuai <i>e-billing</i>
2.	Flowchart dan Prosedur	 Gambar 2 : Flowchart Layanan Sampling Prosedur pelayanan jasa pengambilan contoh sesuai dengan SOP 10/BIPA-2
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai dengan hasil Kaji Teknis pengambilan sampel 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	Sampel Uji, Label Uji dan Berita Acara Pengambilan Contoh
6.	Penanganan Pengaduan	Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor SOP 17-BIPA/3 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi : - Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 - Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com - WA : 08117858001 - Web : https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/

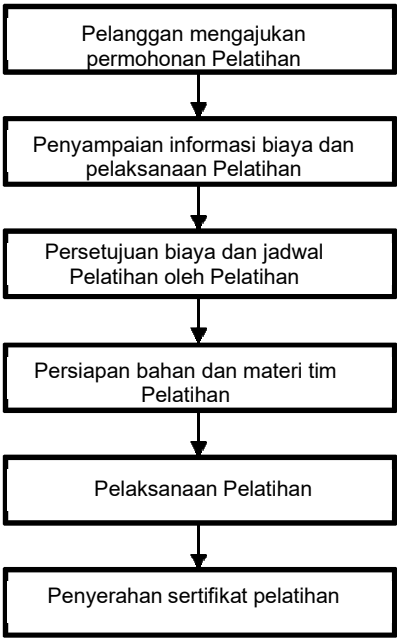
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal organisasi (manufacturing)

1.	Dasar Hukum	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 No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 6. Instruksi Menteri Perindustrian NO. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin 7. 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 8. 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	1. Laboratorium Pengujian 2. Peralatan untuk Sampling 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. 4. Alat komunikasi (telpon, fax, Smartphone untuk SMS/WA progress layanan, internet) 5. Kendaraan roda 4 dan roda 2

3.	Kompetensi pelaksana	Petugas pelaksana terdiri dari : 1. Petugas <i>front office</i> yang kompeten 2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan SMA, SMK, D1, D3, S1 dan S2 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya
4.	Pengawasan internal	1. Audit Internal 2. Kaji Ulang Manajemen SPIP
5.	Jumlah Pelaksana	Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 58 pegawai tetap dan 15 pegawai kontrak dan 8 tenaga <i>outsourcing</i> 1. Petugas Pengambil Contoh : 22 Orang 2. Petugas Administrasi dan <i>front office</i> : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pengambilan contoh uji sesuai dengan intruksi kerja pengambilan contoh uji
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 ini 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 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.

	STANDAR PELAYANAN PELATIHAN	No Dokumen : SPM 04 Revisi : 24 November 2024 Tanggal Efektif : 24 November 2024
--	--	--

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Membuat surat permohonan pelatihan / mengisi form pendaftaran pelatihan 2. Membayar biaya pelatihan
2.	Flowchart	 <pre> graph TD A[Pelanggan mengajukan permohonan Pelatihan] --> B[Penyampaian informasi biaya dan pelaksanaan Pelatihan] B --> C[Persetujuan biaya dan jadwal Pelatihan oleh Pelatihan] C --> D[Persiapan bahan dan materi tim Pelatihan] D --> E[Pelaksanaan Pelatihan] E --> F[Penyerahan sertifikat pelatihan] </pre> Gambar 5. Flowchart Layanan Pelatihan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai dengan jenis pelatihan yang tertera pada PP 54 Tahun 2021 dan Surat Pejanjian Kerjasama (SPK) 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 & SPK
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat pelatihan

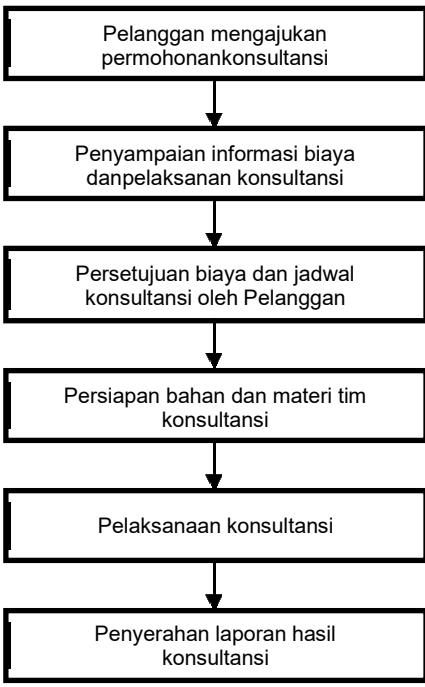
6.	Penanganan Pengaduan	Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor SOP 17-BIPA/3 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi : - Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 - Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com - WA : 08117858001 - Web : https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/
----	----------------------	---

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

1.	Dasar Hukum	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 Kemenperin 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 Kemenperin 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	1. 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.

		2. Ruangan pelatihan dan ruangan praktik yang representatif dilengkapi pendingin ruangan, proyektor, papan tulis, wifi, laboratorium pengujian dan proses. 3. Alat komunikasi (telpun, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet) 4. Kendaraan roda 4 dan roda 2
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas pelaksana terdiri dari : 1. Petugas <i>front office</i> yang kompeten 2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan D1, SMA, SMK, D3, S1, S2 dan S3 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya
4.	Pengawasan internal	1. Monitoring dan Evaluasi 2. SPIP
5.	Jumlah Pelaksana	Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 58 orang PNS, 12 orang PPPK, 7 orang PPNPN dan 12 orang tenaga <i>outsourcing</i> 1. Fungsional tertentu sebanyak 50 orang, terdiri dari : - Pembina Industri 6 Orang - PMB 18 Orang - AMMI 12 orang - Perekayasa 3 orang - Litkayasa 2 orang - ASDMA 2 orang - Pranata SDM Aparatur 1 orang - Arsiparis 4 orang - Pengendali Dampak Lingkungan 1 orang - Pranata Komputer 4 orang - Pranata Humas 2 orang - APK APBN 1 orang 2. Fungsional Umum sebanyak 12 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai dengan SOP Pelayanan Pelatihan dengan nomor SOP 26-BIPA/3
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 ini 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 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.

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Membuat surat permohonan konsultasi 2. Membayar biaya konsultasi
2.	Flowchart	 <pre> graph TD A[Pelanggan mengajukan permohonan konsultasi] --> B[Penyampaian informasi biaya dan pelaksanaan konsultasi] B --> C[Persetujuan biaya dan jadwal konsultasi oleh Pelanggan] C --> D[Persiapan bahan dan materi tim konsultasi] D --> E[Pelaksanaan konsultasi] E --> F[Penyerahan laporan hasil konsultasi] </pre> Gambar 5. Flowchart Layanan Konsultasi
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai dengan jenis konsultasi yang tertera pada PP 54 Tahun 2021 dan Surat Pejanjian Kerjasama (SPK) 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 & SPK
5.	Produk Pelayanan	Design dan Dokumen
6.	Penanganan Pengaduan	Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor SOP 17-BIPA/3

		Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi : - Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 - Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com - WA : 08117858001 - Web : https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/
--	--	---

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

1.	Dasar Hukum	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 LingkunganKemenperin 3. Peraturan Menteri Perindustrian No.55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di LingkunganKementerian Perindustrian 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 6. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 Tentang PeningkatanKualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin 7. 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 8. 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	1. 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. 2. Ruangan konsultasi yang representatif dilengkapi pendingin ruangan, proyektor, papan tulis, wifi, laboratorium pengujian dan proses. 3. Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet) 4. Kendaraan roda 4 dan roda 2

3.	Kompetensi pelaksana	Petugas pelaksana terdiri dari : 1. Petugas <i>front office</i> yang kompeten 2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan D1, SMA, SMK, D3, S1, S2 dan S3 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya
4.	Pengawasan internal	1. Monitoring dan Evaluasi 2. SPIP
5.	Jumlah Pelaksana	Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 67 orang PNS, 9 orang PPPK, 5 orang PPNP dan 11 orang tenaga <i>outsourcing</i> 1. Fungsional tertentu sebanyak 53 orang, terdiri dari : - Pembina Industri 6 Orang - PMB 18 Orang - AMMI 13 orang - Perekayasa 3 orang - Litkayasa 2 orang - ASDMA 1 orang - Pranata SDM Aparatur 1 orang - Arsiparis 3 orang - Pengendali Dampak Lingkungan 1 orang - Pranata Komputer 2 orang - Pranata Humas 1 orang - Pustakawan 1 orang - APK APBN 1 orang 2. Fungsional Umum sebanyak 12 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP Konsultasi.
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 ini kami siap menerima sanksi sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku serta akan melakukan perbaikan secara terus menerus”

	STANDAR PELAYANAN PENDAMPINGAN INDUSTRI	No Dokumen : SPM 06 Revisi : 24 November 2024 Tanggal Efektif : 24 November 2024
--	--	--

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Membuat surat permohonan pendampingan
2.	Flowchart	Industri mengajukan permohonan pendampingan ↓ Penyampaian informasi pelaksanaan ↓ Persetujuan jadwal pendampingan oleh industri ↓ Diskusi antara tim pendampingan dan industri dalam mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan industri ↓ Kunjungan ke industri dalam rangka penyelesaian masalah ↓ Penyampaian laporan hasil pendampingan ke industri Gambar 6. Flowchart Layanan Pendampingan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai dengan jenis pendampingan yang tertera pada Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) 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	Sesuai kesepakatan di SPK
5.	Produk Pelayanan	Design dan Dokumen
6.	Penanganan Pengaduan	Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor SOP 17-BIPA/3 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi : - Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 - Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com - WA : 08117858001 - Web : https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/

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

1.	Dasar Hukum	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 No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 6. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin 7. 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 8. 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	1. 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. 2. Ruangan pendampingan yang representatif dilengkapi pendingin ruangan, proyektor, papan tulis, wifi, laboratorium pengujian dan proses. 3. Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet) 4. Kendaraan roda 4 dan roda 2
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas pelaksana terdiri dari : 1. Petugas <i>front office</i> yang kompeten 2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan SMA, SMK, D1, D3, S1, S2 dan S3 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya
4.	Pengawasan internal	1. Monitoring dan Evaluasi 2. SPIP
5.	Jumlah Pelaksana	Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 67 orang PNS, 9 orang PPPK, 5 orang PPNP dan 11 orang tenaga <i>outsourcing</i> 1. Fungsional tertentu sebanyak 53 orang, terdiri dari : - Pembina Industri 6 Orang - PMB 18 Orang - AMMI 13 orang - Perekayasa 3 orang - Litkayasa 2 orang - ASDMA 1 orang - Pranata SDM Aparatur 1 orang - Arsiparis 3 orang - Pengendali Dampak Lingkungan 1 orang - Pranata Komputer 2 orang - Pranata Humas 1 orang - Pustakawan 1 orang - APK APBN 1 orang - Fungsional Umum sebanyak 12 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP pendampingan.

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 ini 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 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.

	Standar Pelayanan Sertifikasi Produk	No Dokumen : SPM 07 Revisi : 13 Juni 2025 Tanggal Efektif : 13 Juni 2025
---	---	--

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

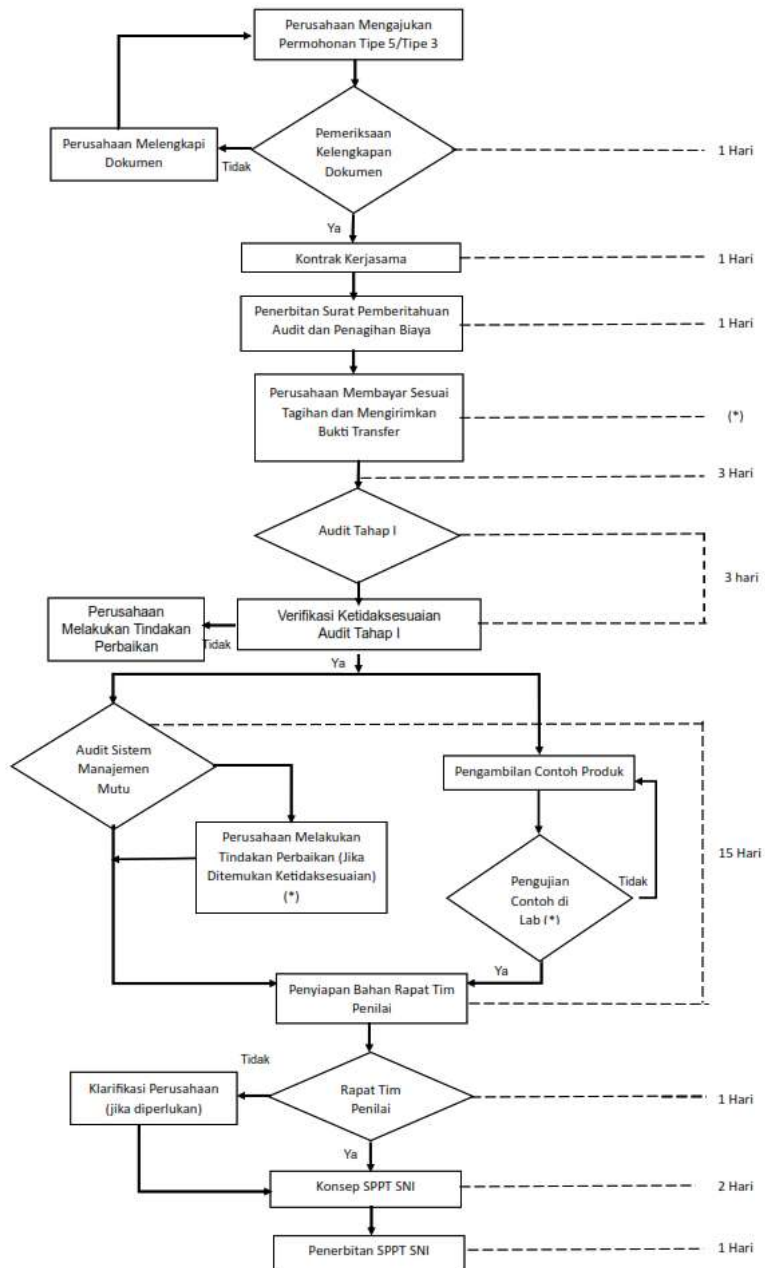
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Syarat sertifikasi Tipe 5 1. Surat Permohonan 2. Surat Pernyataan Kesesuaian / <i>melampirkan Sertifikat ISO 9001, ISO 22000 atau lainnya jika tersertifikasi</i> 3. Surat Pernyataan Menerapkan CPPOB Minimal Level 2 *) Untuk Industri Makanan dan Minuman 4. Surat Pernyataan Kesanggupan Tidak Memasarkan Produk Sebelum SPPT SNI Terbit *) Sertifikasi Awal / Perluasan Ruang Lingkup *) untuk SNI Wajib 5. Fotokopi Sertifikat yang pernah diterbitkan *) Optional 6. Akta Notaris atau dokumen legalitas sejenis 7. NPWP Perusahaan / Importir 8. Sertifikat atas Merk Dagang yang masih berlaku, atau Surat Izin atau Surat Pendaftaran merk Dagang Kemenkum HAM / Tanda Pengenal Produsen *) jika merek masih dalam proses pendaftaran di Kemenkum HAM, lampirkan Surat Pernyataan Bersedia SPPT SNI Dicabut jika pendaftaran ditolak 9. Fotokopi perjanjian lisensi dari pemilik merek atau fotokopi surat perjanjian makloon *) apabila perusahaan menggunakan merek dari badan usaha lain 10. Ilustrasi dan pembubuhan tanda SNI, misalnya label khusus, dicetak dll yang akan digunakan *) Untuk setiap tipe/jenis yang di ajukan 11. Izin Usaha Industri / Surat Ijin Usaha Perdagangan /Nomor Induk Berusaha 12. Angka Pengenal Importir *) Untuk Importir 13. SIPA (Surat Izin Pengambilan Air untuk AMDK) *) Untuk Komoditi AMDK *) Optional 14. Surat perjanjian kerjasama dengan pemilik SIPA, apabila pemilik SIPA berbeda dengan produsen

		*) Untuk Komoditi AMDK *) Optional 15. A. Daftar Isian Permohonan - Pengendalian Mutu Produk (STD-03) *) dari bahan baku sampai produk akhir - Pengendalian Mutu Bahan Baku/Penolong (STD-04) - Proses Produksi dan Pengendalian Mutu dalam Proses (STD-05) - Peralatan Produksi (STD-06) - Peralatan Inspeksi/ Pengujian (STD-07) B. Atau (Jika SNI Wajib) - Informasi produk yang mencakup merek dan kemasan - Daftar fasilitas dan peralatan produksi. - Daftar pengendalian mutu produk dari mulai bahan baku sampai produk akhir - Daftar peralatan laboratorium - Rencana mutu 16. Bagan Produksi 17. Bagan Organisasi Perusahaan 18. Diagram Bisnis Perusahaan 19. Hasil Uji Bahan Baku dari Laboratorium Terakreditasi sesuai dengan Permenperin No. 62 Tahun 2024 *) Untuk Komoditi AMDK *) terbaru 20. Bukti Pelaksanaan Internal Audit 21. Bukti Pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen 22. Dokumen sistem manajemen, atau SOP yang dimiliki Perusahaan sesuai Sertifikasi yang diinginkan 23. Daftar Induk Dokumen (Prosedur, Instruksi Kerja dan Formulir dll) 24. Membayar biaya sesuai e-billing Syarat sertifikasi Tipe 3 1. Surat Permohonan (dicetak melalui SIINas Jika SNI Wajib) 2. Surat Pernyataan Menerapkan CPPOB Minimal Level 2 *) Untuk Industri Makanan dan Minuman 3. Surat Pernyataan Kesanggupan Tidak Memasarkan Produk Sebelum SPPT SNI Terbit *) Sertifikasi Awal / Perluasan Ruang Lingkup *) untuk SNI Wajib 4. Akta Notaris atau dokumen legalitas sejenis 5. NPWP Perusahaan / Importir
--	--	--

		6. Sertifikat atas Merk Dagang yang masih berlaku, atau Surat Izin atau Surat Pendaftaran merk Dagang Kemenkum HAM / Tanda Pengenal Produsen *) jika merek masih dalam proses pendaftaran di Kemenkum HAM, lampirkan Surat Pernyataan Bersedia SPPT SNI Dicabut jika pendaftaran ditolak 7. Fotokopi perjanjian lisensi dari pemilik merek atau fotokopi surat perjanjian makloon *) apabila perusahaan menggunakan merek dari badan usaha lain 8. Ilustrasi dan pembubuhan tanda SNI, misalnya label khusus, dicetak dll yang akan digunakan *) Untuk setiap tipe/jenis yang di ajukan 9. Perizinan berusaha berbasis risiko /Izin Usaha/Nomor Induk Berusaha Perusahaan dan atau perwakilan resmi 10. Angka Pengenal Importir *) Untuk Importir 11. Daftar Isian Permohonan 12. Pengendalian Mutu Produk (STD-03) *) dari bahan baku sampai produk akhir 13. Pengendalian Mutu Bahan Baku/Penolong (STD-04) 14. Proses Produksi dan Pengendalian Mutu dalam Proses (STD-05) 15. Peralatan Produksi (STD-06) 16. Peralatan Inspeksi/ Pengujian (STD-07) 17. Bagan Produksi 18. Bagan Organisasi Perusahaan 19. Laporan Hasil Pengujian Produk yang Dilakukan oleh Perusahaan *) Dalam 1 tahun terakhir 20. Daftar Dokumen Induk 21. Dokumen Mutu memuat Sistem Kerja Perusahaan Syarat sertifikasi tipe 1b/1n 1. Surat Permohonan (dicetak melalui SIINas Jika SNI Wajib) 2. Surat Pernyataan yang menyatakan bertanggungjawab terhadap peredaran mainan sesuai dengan ketentuan SNI *) untuk komoditi mainan anak 3. Surat Pernyataan Kesanggupan Tidak Memasarkan Produk Sebelum SPPT SNI Terbit *) Sertifikasi Awal / Perluasan Ruang Lingkup *) untuk SNI wajib 4. Surat Pernyataan Produk yang diimpor tidak dijual langsung *) khusus impor 5. Akta Notaris 6. NPWP Perusahaan / Perwakilan Perusahaan 7. Sertifikat atas Merk Dagang yang masih berlaku, atau Surat Izin atau Surat Pendaftaran merk Dagang Kemenkum HAM / Tanda Pengenal Produsen
--	--	---

		*) jika merek masih dalam proses pendaftaran di Kemenkum HAM, lampirkan Surat Pernyataan Bersedia SPPT SNI Dicabut jika pendaftaran ditolak 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 *) Untuk setiap tipe/jenis yang di ajukan 11. Daftar List yang akan disertifikasi 12. Izin Usaha Industri / Surat Ijin Usaha Perdagangan 13. Angka Pengenal Importir / NIB 14. Bill of Lading *) khusus impor 15. Commercial Invoice *) khusus impor 16. Daftar Isian Permohonan A. Daftar Isian Permohonan, dan Lampiran: - Mutu Produk (STD-03) *) dari bahan baku sampai produk akhir - Pengendalian Mutu Bahan Baku/Penolong (STD-04) - Proses Produksi dan Pengendalian Mutu dalam Proses (STD05) - Peralatan Produksi (STD-06) - Peralatan Inspeksi/ Pengujian (STD-07) B. . Atau (Jika SNI Wajib) - Informasi produk yang mencakup merek dan kemasan - Daftar fasilitas dan peralatan produksi. - Daftar pengendalian mutu produk dari mulai bahan baku sampai produk akhir - Daftar peralatan laboratorium - Rencana mutu 17. Laporan hasil pengujian yang dilakukan oleh perusahaan / Certificate of Analysis *) terbaru 1 tahun terakhir 18. Membayar biaya sesuai e-billing
--	--	--

2. Flowchart dan Prosedur



Gambar 3. Layanan Sertifikasi Produk

Keterangan:

1. Total waktu untuk memproses SPPT SNI adalah 28 hari kerja (tidak termasuk waktu pengujian contoh oleh laboratorium)
2. Waktu untuk menyelesaikan tanda (*) tidak termasuk dalam 28 hari kerja tersebut

1. PSM 8.15 Prosedur Sertifikasi Ulang Sertifikasi Awal

		2. PSM 8.14 Prosedur Survailen 3. PSM 8.12 Prosedur Keputusan Sertifikasi 4. PSM 8.13 Penerbitan Sertifikat 5. PSM 8.16 Prosedur Penerbitan, Pemeliharaan, Penundaan, Pencabutan, Dan Pemulihan Sertifikat, Gagal Sertifikasi, Serta Perubahan Ruang Lingkup
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	28 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 SOP 17-BIPA/3 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi : - Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 - Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com - WA : 08117858001 - Web : https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/

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

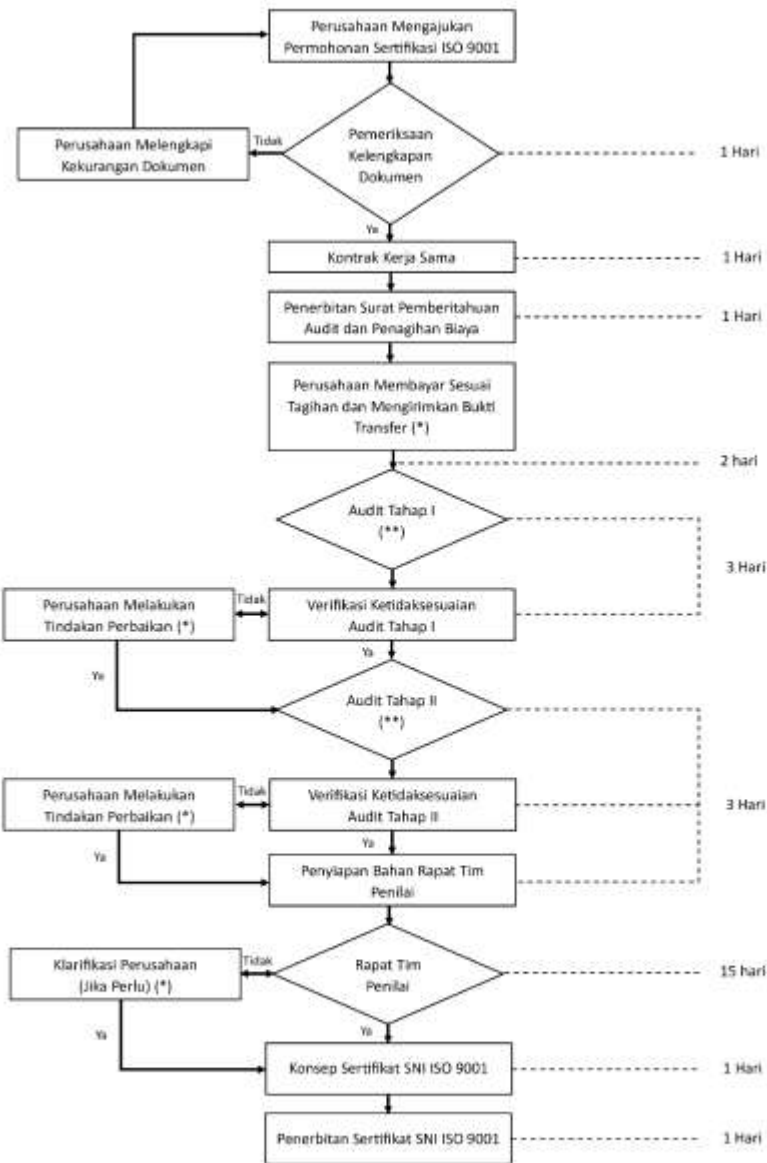
1.	Dasar Hukum	1. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin 3. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 6. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin 7. 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
----	-------------	--

		8. 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	1. Ruang penyimpanan dokumen perusahaan yang aman dan terbatas untuk dijangkau. 2. Ruang evaluasi dokumen dan evaluasi teknis yang nyaman dan dilengkapi computer, printer, scanner, meja dan kursi kerja dengan kondisi yang baik. 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. 4. Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet) 5. Kendaraan roda 4 dan roda 2
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas pelaksana terdiri dari : 1. Petugas <i>front office</i> yang kompeten 2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan SMA, SMK, D1, D3, S1 dan S2 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya
4.	Pengawasan internal	1. Pengawasan oleh atasan langsung 2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal
5.	Jumlah Pelaksana	Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 67 orang PNS, 9 orang PPPK, 5 orang PPNPN dan 11 orang tenaga outsourcing 1. Petugas Front office sebanyak 2 orang 2. Petugas teknis yang terdiri Operasional, Auditor, dan Petugas Pengambil Contoh sebanyak 26 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Hasil sertifikasi dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, dimana Lembaga Sertifikasi Produk (LSPro) telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi nasional (KAN).
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 ini 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 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.

1. Layanan Sertifikasi Sistem Mutu

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. Fotokopi sertifikat yang pernah diterbitkan (opsional) 3. Akta Notaris atau dokumen legalitas sejenis 4. NPWP Perusahaan / Importir 5. Sertifikat atas Merek Dagang yang masih berlaku / Surat Izin / Surat Pendaftaran Merek Dagang dari Kementerian Hukum dan HAM / Tanda Pengenal Produsen 6. Fotokopi perjanjian lisensi dari pemilik merek atau fotokopi surat perjanjian makloon (apabila perusahaan menggunakan merek dari badan usaha lain) 7. Izin Usaha Industri / Surat Ijin Usaha Perdagangan / Nomor Induk Berusaha 8. Angka Pengenal Importir (khusus impor) 9. Daftar Isian Permohonan 10. Pengendalian Mutu Produk (STD-03) (dari bahan baku sampai produk akhir) 11. Pengendalian Mutu Bahan Baku / Penolong (STD-04) 12. Proses Produksi dan Pengendalian Mutu Dalam Proses (STD-05) 13. Peralatan Produksi (STD-06) 14. Peralatan Inspeksi / Pengujian (STD-07) 15. Bagan Produksi 16. Bagan Organisasi Perusahaan 17. Diagram Bisnis Perusahaan 18. Bukti pelaksanaan Internal Audit 19. Bukti pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen 20. Dokumen sistem manajemen atau SOP yang dimiliki perusahaan sesuai sertifikasi yang diinginkan 21. Daftar Induk Dokumen (Prosedur, Instruksi Kerja dan Formulir, dll.) 22. Membayar biaya sertifikasi sesuai <i>e-billing</i>

No.	Komponen	Uraian
2.	Flowchart dan Prosedur	DIAGRAM ALIR SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN MUTU  Keterangan: - Total waktu untuk memproses sertifikat sistem manajemen mutu adalah 28 hari kerja (tidak termasuk waktu perusahaan melakukan tindakan perbaikan / klarifikasi perusahaan) - Waktu untuk menyelesaikan proses dengan tanda (*) tidak termasuk dalam 28 hari kerja - Waktu untuk menyelesaikan proses dengan tanda (**) sesuai dengan perhitungan waktu audit (mandays)

Gambar 1. Layanan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu

 BSPJI PALEMBANG	Standar Pelayanan Sertifikasi Sistem Mutu	No. Dok : SPM 08 Revisi : 13 Juni 2025 Tgl Efektif : 13 Juni 2025
---	--	---

No.	Komponen	Uraian
		Prosedur pelayanan yang digunakan antara lain: 1. PSM 8.12 Prosedur Keputusan Sertifikasi 2. PSM 8.13 Penerbitan Sertifikat 3. PSM 8.15 Prosedur Sertifikasi Ulang / Sertifikasi Awal 4. PSM 8.14 Prosedur Survailen 5. PSM 8.16 Prosedur Penerbitan, Pemeliharaan, Penundaan, Pencabutan, Pemulihan Sertifikat, Gagal Sertifikasi, serta Perubahan Ruang Lingkup
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	28 Hari Kerja Waktu: Senin s.d Kamis Pukul: 07.30 s.d 16.00 WIB Waktu: Jum'at Pukul: 07.30 s.d 16.30 WIB
4.	Biaya / Tarif	PP No. 54 Tahun 2021
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015
6.	Penanganan Pengaduan	Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor SOP 17-BIPA/3 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi : • Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 • Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com • WA : 08117858001 • Web : https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	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 Kementerian Perindustrian

No.	Komponen	Uraian
		- Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik - Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian - 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 - 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	- Ruang penyimpanan dokumen perusahaan yang aman dan terbatas untuk dijangkau - Ruang evaluasi dokumen dan evaluasi teknis yang nyaman yang dilengkapi komputer, <i>printer</i>, <i>scanner</i>, meja dan kursi kerja dengan kondisi yang baik - 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> - Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet) - Kendaraan roda 4 dan roda 2

No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelaksana terdiri dari: 1. Petugas <i>front office</i> yang kompeten 2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan SMA, SMK, D1, D3, S1 dan S2 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman dibidangnya
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan oleh atasan langsung 2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal
5.	Jumlah Pelaksana	1. Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 58 orang PNS, 12orang PPPK, 7 orang PPNPN dan 12 orang tenaga outsourcing 2. Petugas <i>front office</i> sebanyak 2 orang 3. Petugas teknis yang terdiri operasional 4 orang dan auditor 18 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Hasil sertifikasi dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, dimana Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu (LSSM) telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN)
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 ini 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 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

	Standar Pelayanan Sertifikasi Sistem Mutu Lingkungan	No. Dok. : SPM 09 Revisi : 24 November 2024 Tgl Efektif : 24 November 2024
---	--	---

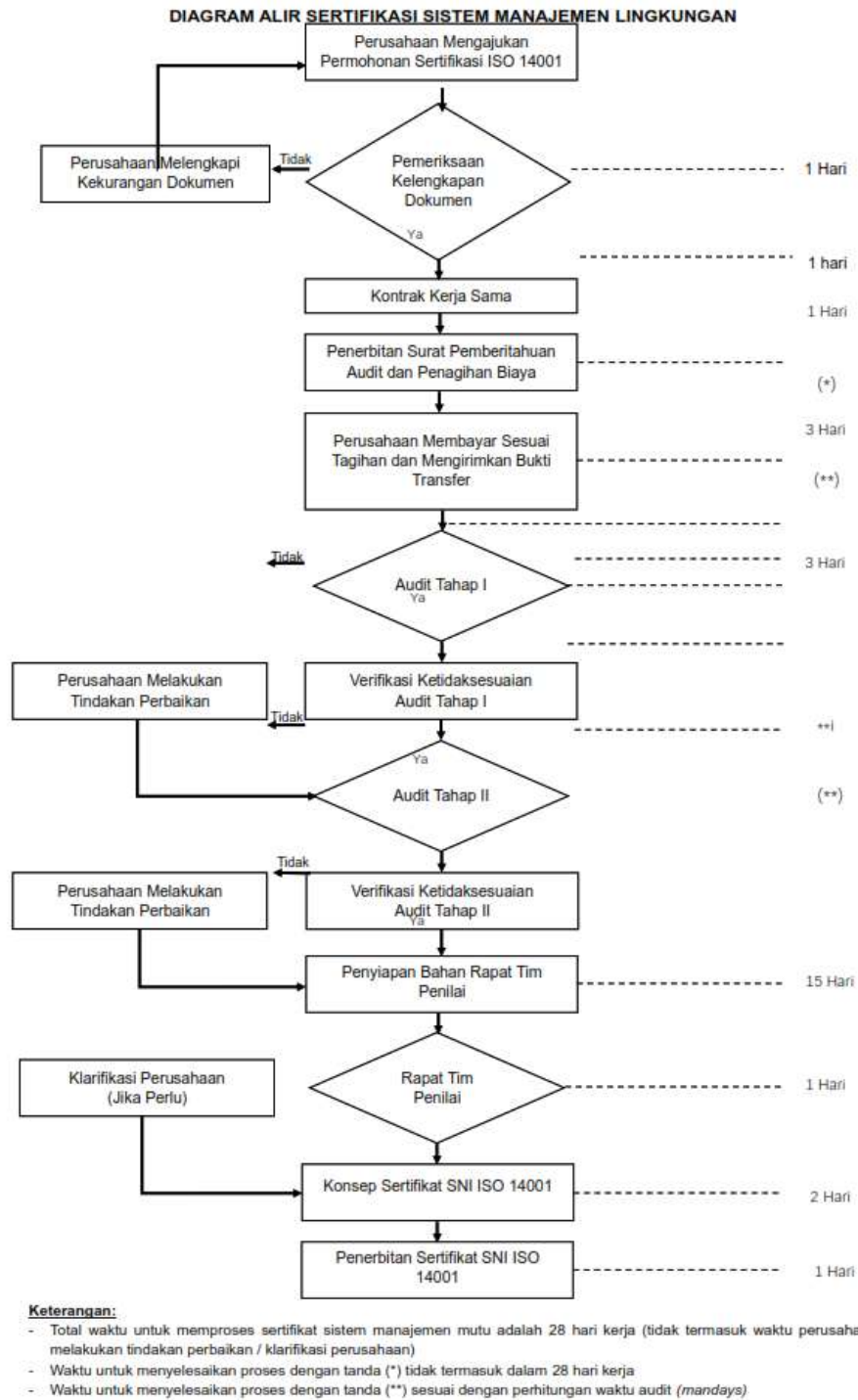
1. Layanan Sertifikasi Sistem Mutu Lingkungan

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan
(*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	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 4. Layanan Sertifikasi Sistem Manajemen Lingkungan

Prosedur pelayanan yang digunakan antara lain :

1. PSM 8.15 Prosedur Sertifikasi Ulang Sertifikasi Awal
2. PSM 8.14 Prosedur Surveil
3. PSM 8.12 Prosedur Keputusan Sertifikasi

		4. PSM 8.13 Penerbitan Sertifikat 5. PSM 8.16 Prosedur Penerbitan, Pemeliharaan, Penundaan, Pencabutan, Dan Pemulihan Sertifikat, Gagal Sertifikasi, Serta Perubahan Ruang Lingkup
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	28 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 Sistem Manajemen Lingkungan SNI ISO 14001:2015
6.	Penanganan Pengaduan	Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor SOP 17-BIPA/3 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi : • Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 • Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com • WA : 08117858001 • Web : https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/

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

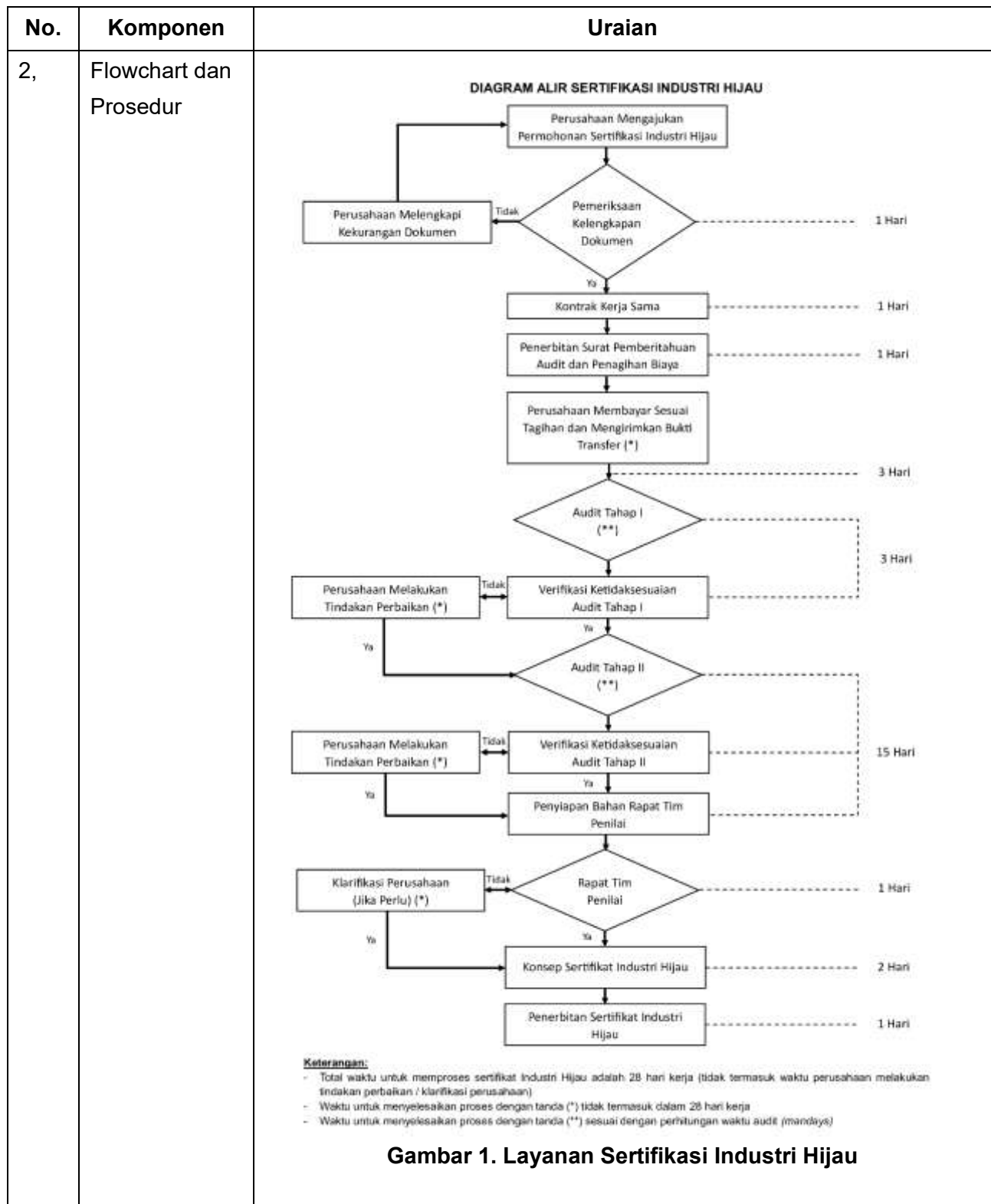
1.	Dasar Hukum	1. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin 3. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 6. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin 7. 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 8. 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	1. Ruang penyimpanan dokumen perusahaan yang aman dan terbatas untuk dijangkau. 2. Ruang evaluasi dokumen dan evaluasi teknis yang nyaman yang dilengkapi computer, printer, scanner, meja dan kursi kerja dengan kondisi yang baik. 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. 4. Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet) 5. Kendaraan roda 4 dan roda 2
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas pelaksana terdiri dari : 1. Petugas <i>front office</i> yang kompeten 2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan SMA, SMK, D1, D3, S1 dan S2 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya
4.	Pengawasan internal	1. Pengawasan oleh atasan langsung 2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal
5.	Jumlah Pelaksana	1. Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 58 orang PNS, 12 orang PPPK, 7 orang PNP dan 12 orang tenaga outsourcing 2. Petugas Front office sebanyak 2 orang 3. Petugas teknis yang terdiri Operasional dan Auditor sebanyak 11 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Hasil sertifikasi dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, dimana Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Lingkungan (LSSML) telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi nasional (KAN).
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 ini 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 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.

1. Layanan Sertifikasi Industri Hijau

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Daftar Isian Permohonan Sertifikasi Industri Hijau yang berisi : - Informasi Umum Perusahaan Industri - Informasi proses (Diagram alir proses) - Data Material Input (bahan baku dan bahan kimia penolong), 12 bulan sebelum waktu audit, - Data Energi listrik dan panas untuk proses produksi dan utilitas), 12 bulan sebelum waktu audit, - Data penggunaan air, 12 bulan sebelum waktu audit, - Data proses produksi (rencana waktu beroperasi, waktu beroperasi, rencana produksi, produksi riil, produk yang sesuai standar (good produk), ideal run rate. - Data pemenuhan baku mutu air limbah, emisi gas buang dan udara ambien. - Data sarana pengelolaan limbah cair, limbah padat, limbah B3, emisi gas buang dan udara ambien - Salinan Izin Usaha Industri atau Tanda Daftar Industri; - Salinan Nomor Pokok Wajib Pajak Perusahaan; - Salinan Izin Dokumen Lingkungan Hidup atau Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan; - Daftar isian profil perusahaan; - Deskripsi dan diagram alir proses produksi; - Neraca massa; - Neraca energi; - Neraca air; - Dokumen sarana pengelolaan limbah dan hasil pengujiannya; - Salinan dokumen standar operasional prosedur; - Salinan kebijakan dan Struktur Organisasi Industri Hijau; - Salinan perencanaan strategis, pelaksanaan, dan pemantauan penerapan Industri Hijau; dan - Salinan laporan kegiatan tanggung jawab social Perusahaan - Membayar biaya sertifikasi sesuai e-billing



Gambar 1. Layanan Sertifikasi Industri Hijau

		Prosedur pelayanan yang digunakan antara lain: 1. PSM 6.7 Prosedur Prosedur Penanganan Kontrak Sertifikasi 2. PSM 8.11 Prosedur Audit Tahap 1 3. PSM 8.12 Prosedur Keputusan Sertifikasi 4. PSM 8.13 Penerbitan Sertifikat 5. PSM 8.14 Prosedur Surveilans 6. PSM 8.15 Prosedur Sertifikasi Ulang / Sertifikasi Awal 7. PSM 8.16 Prosedur Penerbitan, Pemeliharaan, Penundaan, Pencabutan, Pemulihan Sertifikat, Gagal Sertifikasi, serta Perubahan Ruang Lingkup
3	Jangka Waktu Penyelesaian	28 Hari Kerja Waktu: Senin s.d Kamis Pukul: 07.30 s.d 16.00 WIB Waktu: Jum'at 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 SOP 17-BIPA/3 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi : • Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 • Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com • WA : 08117858001 • Web : https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	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 Kementerian Perindustrian 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 No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

No.	Komponen	Uraian
		5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 6. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 7. 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 8. 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	1. Ruang penyimpanan dokumen perusahaan yang aman dan terbatas untuk dijangkau 2. Ruang evaluasi dokumen dan evaluasi teknis yang nyaman yang dilengkapi komputer, <i>printer</i>, <i>scanner</i>, meja dan kursi kerja dengan kondisi yang baik 3. 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> 4. Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet) 5. Kendaraan roda 4 dan roda 2
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelaksana terdiri dari: 1. Petugas <i>front office</i> yang kompeten 2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan SMA, SMK, D1, D3, S1 dan S2 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman dibidangnya
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan oleh atasan langsung 2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal

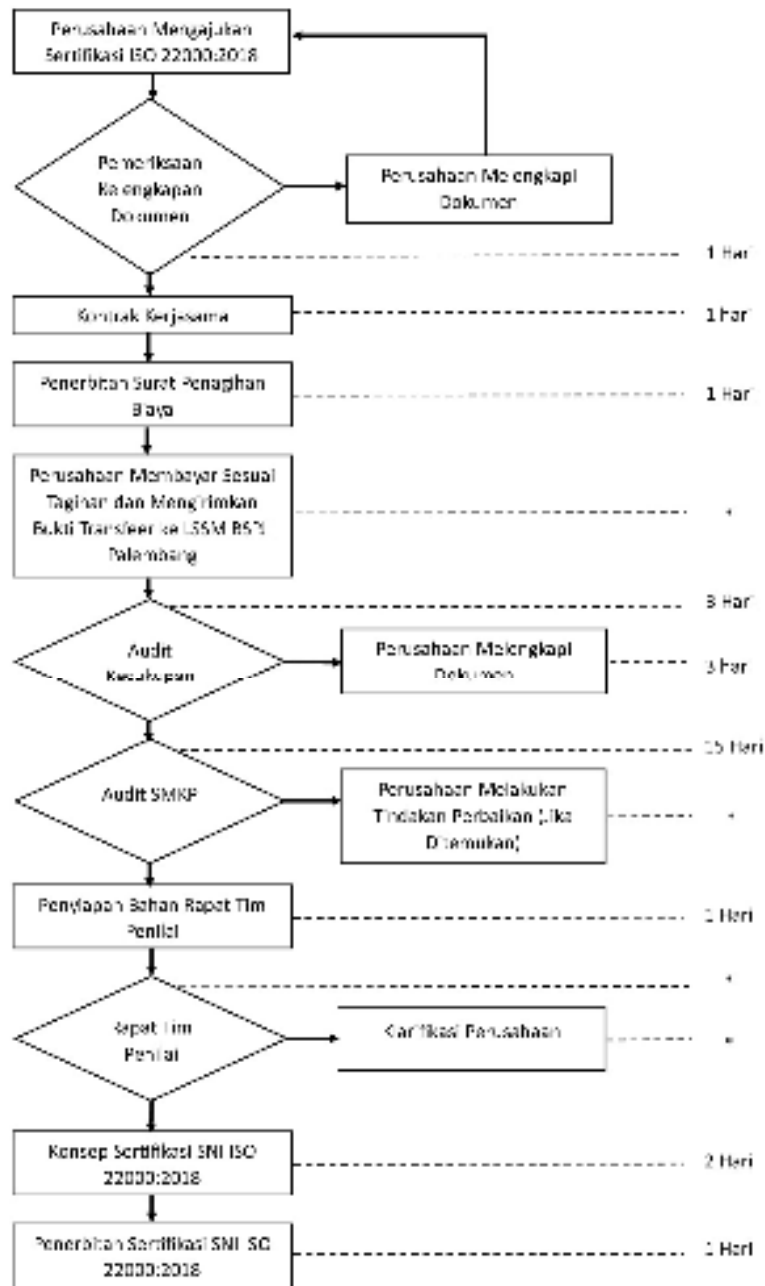
No.	Komponen	Uraian
5.	Jumlah Pelaksana	1. Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 58 orang PNS, 12orang PPPK,7 orang PPNPN dan 12 orang tenaga outsourcing 2. Petugas <i>front office</i> sebanyak 2 orang 3. Petugas teknis yang terdiri operasional 4 orang dan auditor 6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Hasil sertifikasi 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.
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 ini 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 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

	Standar Pelayanan Sertifikasi Manajemen Keamanan Pangan	No. Dok. : SPM 11 Revisi : 24 November 2024 Tgl Efektif : 24 November 2024
---	---	---

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Administrasi	1. Surat Permohonan sertifikasi 2. Daftar Isian Permohonan Sertifikasi ISO 22000 : 2018 3. Surat Pernyataan Menerapkan CPPOB Minimal Level 2 4. Akte Notaris 5. NPWP 6. Sertifikat atas Merk Dagang yang masih berlaku 7. Pengendalian Mutu Produk (STD-03) 8. Pengendalian mutu bahan baku / bahan penolong (STD-04) 9. Proses produksi dan pengendalian mutu selama proses (STD-05) 10. Peralatan Produksi (STD-06) 11. Peralatan inspeksi / pengujian (STD-07) 12. Foto produk/ilustrasi produk 13. Izin Usaha Industri atau Surat Ijin Usaha Perdagangan 14. Merek Dagang (Surat Izin atau Surat Pendaftaran merk Dagang)/ Tanda Pengenal Produsen) maksimal 6 bulan sejak pendaftaran 15. Bagan Organisasi Perusahaan 16. Diagram Bisnis Perusahaan 17. Bagan/Alat Produksi 18. Pedoman Mutu yang terkendali sesuai sistem yang diterapkan 19. Laporan hasil pengujian yang dilakukan oleh perusahaan 20. Bukti telah melakukan Internal Audit 21. Bukti telah melakukan Rapat Tinjauan Manajemen 22. Membayar biaya sesuai <i>e-billing</i>

2. Flowchart dan Prosedur



Gambar 8. Flowchart Layanan Sertifikasi Keamanan Pangan

Keterangan:

1. Total waktu untuk memproses Sertifikat ISO 22000:2018 adalah 28 hari kerja
2. Waktu untuk menyelesaikan tanda (*) tidak termasuk dalam 28 hari kerja tersebut

		Prosedur : Prosedur Tinjauan Kontrak dan Kajian Permohonan PSM.PJT.01 Prosedur Audit Tahap I PSM 8.10 Prosedur Audit Tahap 2 PSM 8.11 Prosedur Keputusan Sertifikasi PSM 8.12 Prosedur Penerbitan Sertifikat PSM 8.13 Prosedur Surveilans PSM 8.14 Prosedur Sertifikasi Ulang/Sertifikasi Awal PSM 8.15 Prosedur Penerbitan, Pemeliharaan, Penundaan, Pencabutan, dan Pemulihan Sertifikasi serta Gagal Sertifikasi PSM 8.16
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	28 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 Sabtu, Minggu dan tanggal merah libur
4.	Biaya/ Tarif	PP No. 54 Tahun 2021
5.	Produk Pelayanan	SERTIFIKAT SISTEM MANAJEMEN KEAMANAN PANGAN SNI ISO 22000:2015
6.	Penanganan Pengaduan	Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor SOP 17-BIPA/3 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi : • Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 • Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com • WA : 08117858001 • Web : https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/

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

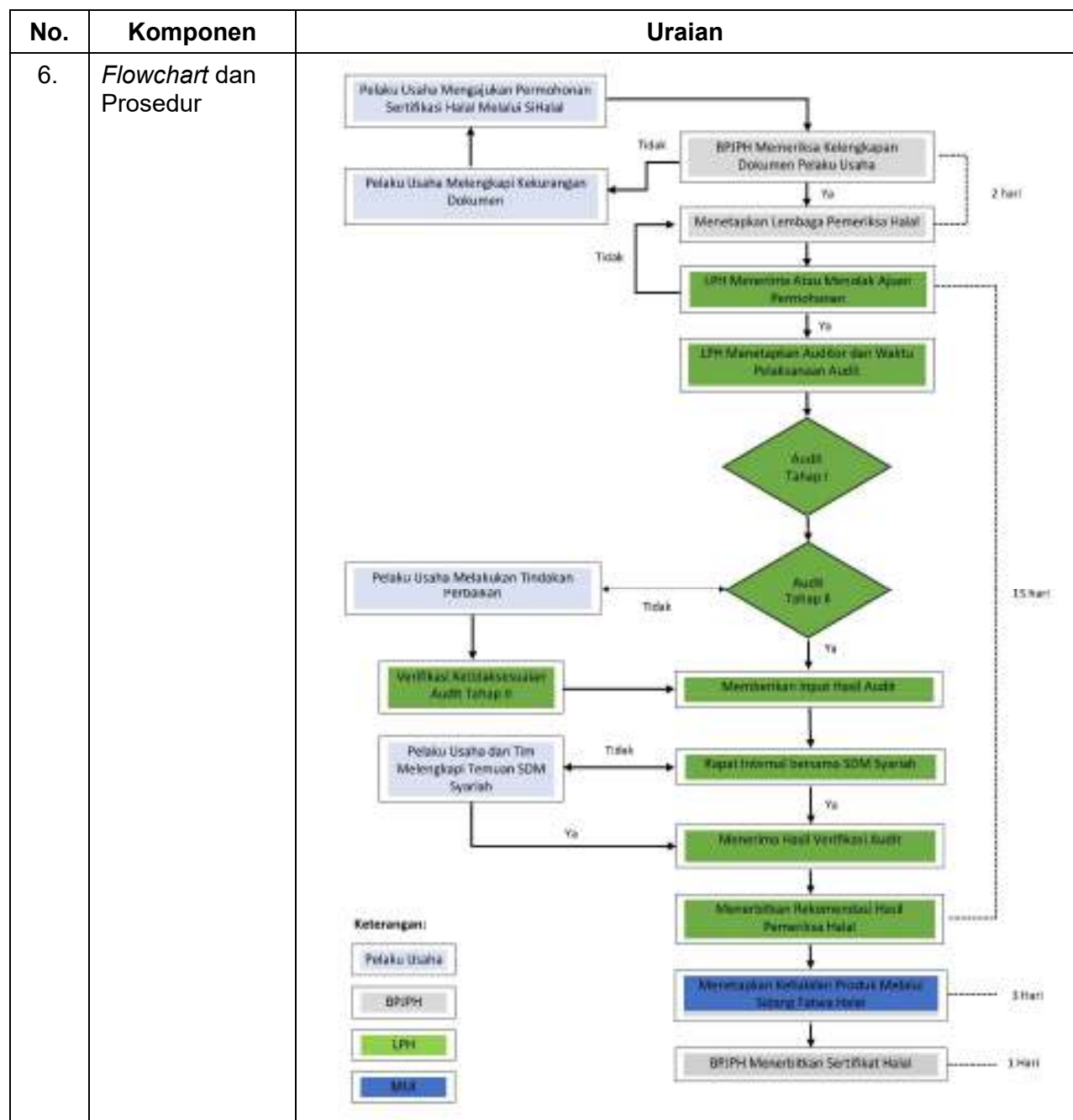
1.	Dasar Hukum	1. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin 3. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 6. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin 7. 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 8. 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	1. Ruang penyimpanan dokumen perusahaan yang aman dan terbatas untuk dijangkau. 2. Ruang evaluasi dokumen dan evaluasi teknis yang nyaman dan dilengkapi computer, printer, scanner, meja dan kursi kerja dengan kondisi yang baik. 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. 4. Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet) 5. Kendaraan roda 4 dan roda 2
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas pelaksana terdiri dari : 1. Petugas <i>front office</i> yang kompeten 2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan SMA, SMK, D1, D3, S1 dan S2 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya
4.	Pengawasan internal	1. Pengawasan oleh atasan langsung 2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal
5.	Jumlah Pelaksana	1. Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 58 orang PNS, 12 orang PPPK, 7 orang PPNPN dan 12 orang tenaga outsourcing 2. Petugas Front office sebanyak 2 orang 3. Petugas teknis yang terdiri Auditor sebanyak 6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Hasil sertifikasi dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, dimana Lembaga Sertifikasi Keamanan Pangan sedang dalam proses pengajuan Akreditasi ke KAN

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Baristand Industri 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 ini 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 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.

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: • 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	Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor SOP 17-BIPA/3 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi : • Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 • Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com • WA : 08117858001 • Web : https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/



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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	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	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	Petugas pelaksana terdiri dari: a. Petugas <i>front office</i> yang kompeten

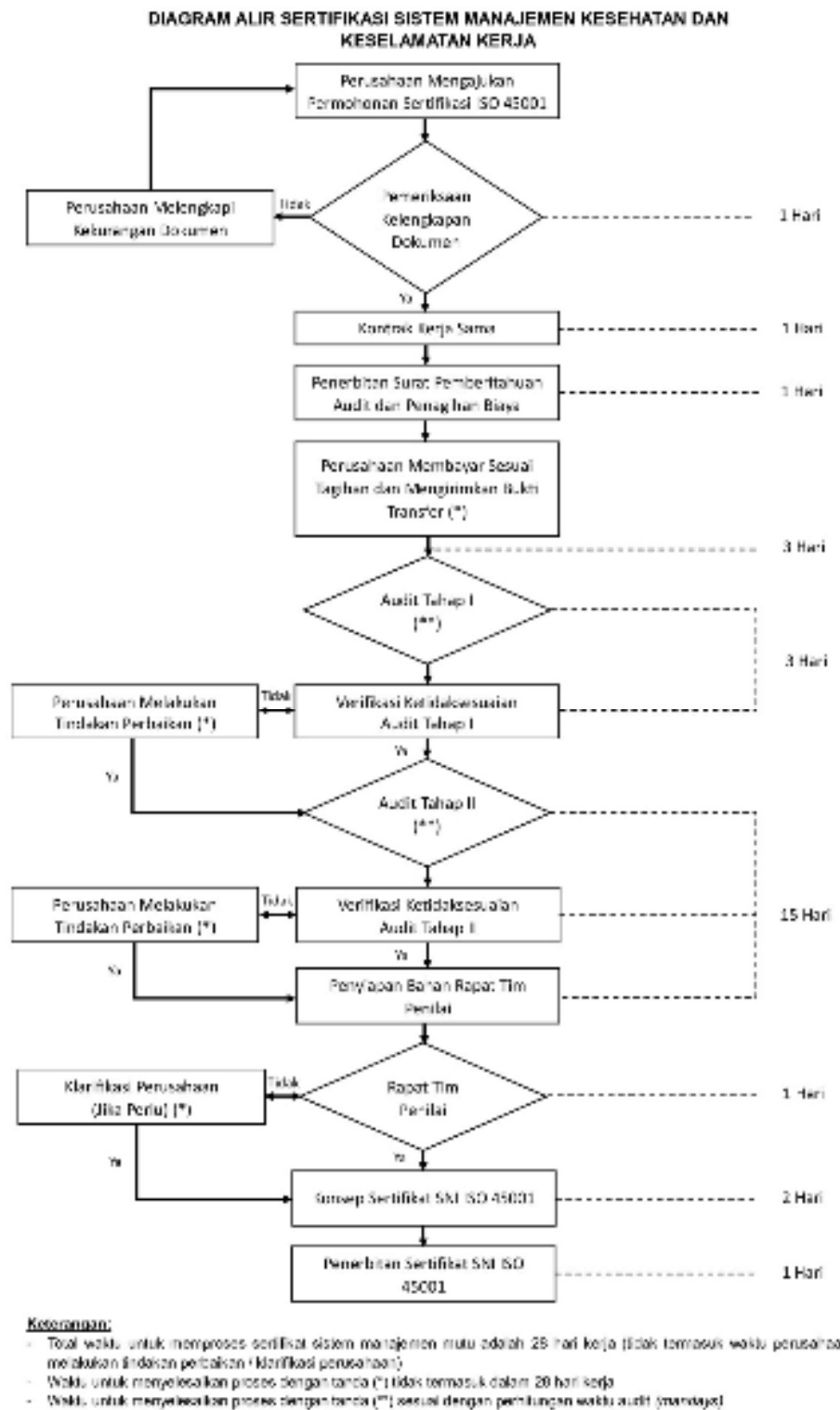
No.	Komponen	Uraian
		b. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan (SMA, SMK, D1, D3, S1, S2) dilengkapi dengan sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya
4.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan oleh atasan langsung b. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal c. Pengawasan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH)
5.	Jumlah Pelaksana	1. Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 58 orang PNS, 12orang PPPK,7 orang PPNP dan 12 orang tenaga outsourcing 2. Petugas <i>front office</i> sebanyak 1 orang 3. 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

 Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA	STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI MANAJEMEN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA	No. Dok. : SPM 13 Revisi : 24 November 2024 Tgl Efektif : 24 November 2024
---	--	--

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. Daftar Isian Permohonan 3. Fotokopi Sertifikat yang pernah diterbitkan (Optional) 4. Akte Notaris 5. NPWP Perusahaan / Importir 6. Izin Usaha Industri / Surat Ijin Usaha Perdagangan /Nomor Induk Berusaha 7. Struktur Organisasi Perusahaan dan Surat Keputusan P2K3. 8. Diagram Alir Produksi 9. Proses Bisnis Perusahaan 10. Layout Area Pabrik 11. Dokumen SMK3 (Ruang lingkup SMK3, Kebijakan SMK3, Peluang dan Resiko K3, Metodologi dan Kriteria Penilaian Resiko K3, Tujuan dan Rencana K3, Prosedur Komunikasi, Prosedur Operasi, Prosedur Kesiagsiagaan dan tanggap darurat, dan Dokumen SMK3 lainnya) 12. Daftar Induk Dokumen (Prosedur, Instruksi Kerja dan Formulir dll) 13. Bukti pelaksanaan Internal Audit 14. Bukti pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen 15. Bukti pembayaran biaya sertifikasi sesuai <i>e-billing</i>

2. Flowchart dan
Prosedur



Gambar 4. Layanan Sertifikasi Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Prosedur pelayanan yang digunakan antara lain :

		1. PSM 8.1. Pelayanan Jasa Industri 2. PSM 8.10 Prosedur Audit Tahap 1 3. PSM 8.11 Prosedur Audit Tahap 2 4. PSM 8.15 Prosedur Sertifikasi Ulang Sertifikasi Awal 5. PSM 8.14 Prosedur Survailen 6. PSM 8.12 Prosedur Keputusan Sertifikasi 7. PSM 8.13 Penerbitan Sertifikat 8. PSM 8.16 Prosedur Penerbitan, Pemeliharaan, Penundaan, Pencabutan, Dan Pemulihan Sertifikat, Gagal Sertifikasi, Serta Perubahan Ruang Lingkup 9. PSM 8.2. Penanganan Keluhan atau Banding
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	28 Hari Kerja
4.	Biaya/ Tarif	Sesuai dengan PP No. 54 Tahun 2021
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja SNI ISO 45001:2015
6.	Penanganan Pengaduan	Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor SOP 17-BIPA/3 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi : • Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 • Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com • WA : 08117858001 • Web : https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/

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

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri 2. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin 4. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 7. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin 8. 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 9. 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	1. Ruang penyimpanan dokumen perusahaan yang aman dan terbatas untuk dijangkau. 2. Ruang evaluasi dokumen dan evaluasi teknis yang nyaman yang dilengkapi computer, printer, scanner, meja dan kursi kerja dengan kondisi yang baik. 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. 4. Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet) 5. Kendaraan roda 4 dan roda 2
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas pelaksana terdiri dari : 1. Petugas <i>front office</i> yang kompeten 2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan SMA, SMK, D1, D3, S1 dan S2 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya
4.	Pengawasan internal	1. Pengawasan oleh atasan langsung 2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal
5.	Jumlah Pelaksana	1. Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 58 orang PNS, 12orang PPPK,7 orang PPNP dan 12 orang tenaga outsourcing 2. Petugas <i>front office</i> sebanyak 2 orang 3. Petugas teknis yang terdiri operasional 3 orang, auditor 3 orang, dan calon auditor 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Hasil sertifikasi dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, dimana Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja sedang dalam proses pengajuan Akreditasi ke KAN
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 ini 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 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.