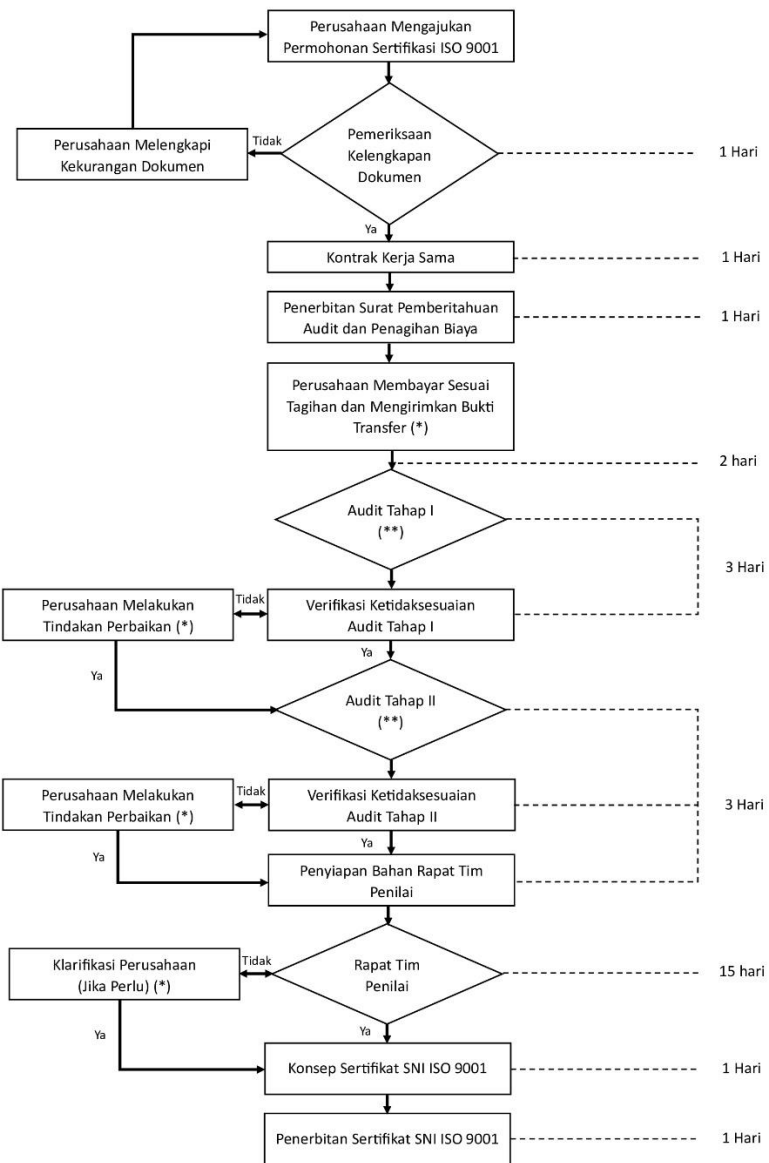


 <b>Kementerian Perindustrian</b> REPUBLIK INDONESIA <b>BSPJI PALEMBANG</b>	<b>STANDAR PELAYANAN MINIMAL</b>	No. Dok: SPM 08
		Rev : 23 November 2023
		Tgl. Terbit: 28 November 2023
		Halaman: 1 dari 6

## 1. Layanan Sertifikasi Sistem Mutu

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. Fotokopi sertifikat yang pernah diterbitkan (opsional)</li> <li>3. Akta Notaris atau dokumen legalitas sejenis</li> <li>4. NPWP Perusahaan / Importir</li> <li>5. Sertifikat atas Merek Dagang yang masih berlaku / Surat Izin / Surat Pendaftaran Merek Dagang dari Kementerian Hukum dan HAM / Tanda Pengenal Produsen</li> <li>6. Fotokopi perjanjian lisensi dari pemilik merek atau fotokopi surat perjanjian makloon (apabila perusahaan menggunakan merek dari badan usaha lain)</li> <li>7. Izin Usaha Industri / Surat Ijin Usaha Perdagangan / Nomor Induk Berusaha</li> <li>8. Angka Pengenal Importir (khusus impor)</li> <li>9. Daftar Isian Permohonan</li> <li>10. Pengendalian Mutu Produk (STD-03) (dari bahan baku sampai produk akhir)</li> <li>11. Pengendalian Mutu Bahan Baku / Penolong (STD-04)</li> <li>12. Proses Produksi dan Pengendalian Mutu Dalam Proses (STD-05)</li> <li>13. Peralatan Produksi (STD-06)</li> <li>14. Peralatan Inspeksi / Pengujian (STD-07)</li> <li>15. Bagan Produksi</li> <li>16. Bagan Organisasi Perusahaan</li> <li>17. Diagram Bisnis Perusahaan</li> <li>18. Bukti pelaksanaan Internal Audit</li> <li>19. Bukti pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>20. Dokumen sistem manajemen atau SOP yang dimiliki perusahaan sesuai sertifikasi yang diinginkan</li> <li>21. Daftar Induk Dokumen (Prosedur, Instruksi Kerja dan Formulir, dll.)</li> <li>22. Membayar biaya sertifikasi sesuai <i>e-billing</i></li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
2.	Flowchart dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>DIAGRAM ALIR SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN MUTU</b></p>  <p><b>Keterangan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Total waktu untuk memproses sertifikat sistem manajemen mutu adalah 28 hari kerja (tidak termasuk waktu perusahaan melakukan tindakan perbaikan / klarifikasi perusahaan)</li> <li>- Waktu untuk menyelesaikan proses dengan tanda (*) tidak termasuk dalam 28 hari kerja</li> <li>- Waktu untuk menyelesaikan proses dengan tanda (**) sesuai dengan perhitungan waktu audit (mandays)</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Gambar 1. Layanan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu</b></p>

 <p><b>Kementerian Perindustrian</b> REPUBLIK INDONESIA</p> <p><b>BSPJI PALEMBANG</b></p>	<p><b>STANDAR PELAYANAN MINIMAL</b></p>	No. Dok: SPM 08
		Rev : 23 November 2023
		Tgl. Terbit: 28 November 2023
		Halaman : 3 dari 6

No.	Komponen	Uraian
		<p>Prosedur pelayanan yang digunakan antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PSM 8.12 Prosedur Keputusan Sertifikasi</li> <li>2. PSM 8.13 Penerbitan Sertifikat</li> <li>3. PSM 8.15 Prosedur Sertifikasi Ulang / Sertifikasi Awal</li> <li>4. PSM 8.14 Prosedur Survailen</li> <li>5. PSM 8.16 Prosedur Penerbitan, Pemeliharaan, Penundaan, Pencabutan, Pemulihan Sertifikat, Gagal Sertifikasi, serta Perubahan Ruang Lingkup</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>28 Hari Kerja</p> <p>Waktu: Senin s.d Kamis</p> <p>Pukul: 07.30 s.d 16.00 WIB</p> <p>Waktu: Jum'at</p> <p>Pukul: 07.30 s.d 16.30 WIB</p>
4.	Biaya / Tarif	PP No. 54 Tahun 2021
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015
6.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemantauan Kepuasan Pelanggan Sesuai SOP Pemantauan Kepuasan Pelanggan Nomor 4.1.3.2</li> <li>2. Penanganan Keluhan Pelanggan Sesuai SOP Penerimaan Keluhan Pelanggan Nomor 4.1.5.5</li> </ol> <p>Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Pengaduan yang berada di <i>front office</i></li> <li>• Telepon / Fax: 0711-412482</li> <li>• E-mail: baristandpalembang.kemenperin@gmail.com</li> <li>• Whatsapp: 0811-7858-001</li> <li>• Website: www.bspjipalembang.kemenperin.go.id</li> </ul>

 <b>Kementerian Perindustrian</b> REPUBLIK INDONESIA <b>BSPJI PALEMBANG</b>	<b>STANDAR PELAYANAN MINIMAL</b>	No. Dok: SPM 08
		Rev : 23 November 2023
		Tgl. Terbit: 28 November 2023
		Halaman : 4 dari 6

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian</li> <li>3. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>6. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian</li> <li>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</li> <li>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</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang penyimpanan dokumen perusahaan yang aman dan terbatas untuk dijangkau</li> <li>2. Ruang evaluasi dokumen dan evaluasi teknis yang nyaman yang dilengkapi komputer, <i>printer</i>, <i>scanner</i>, meja dan kursi kerja dengan kondisi yang baik</li> </ol>

 <p><b>Kementerian Perindustrian</b> REPUBLIK INDONESIA</p> <p><b>BSPJI PALEMBANG</b></p>	<p><b>STANDAR PELAYANAN MINIMAL</b></p>	No. Dok: SPM 08
		Rev : 23 November 2023
		Tgl. Terbit: 28 November 2023
		Halaman : 5 dari 6

No.	Komponen	Uraian
		<p>3. Ruang layanan yang representatif dan ruang tunggu yang dilengkapi papan pengumuman persyaratan layanan, anjungan komputer yang berisi informasi pelayanan publik BSPJI Palembang, televisi, <i>showcase</i> berisi minuman, kotak saran dan pengaduan, dan petugas <i>front office</i></p> <p>4. Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet)</p> <p>5. Kendaraan roda 4 dan roda 2</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas pelaksana terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas <i>front office</i> yang kompeten</li> <li>2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan SMA, SMK, D1, D3, S1 dan S2 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman dibidangnya</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan oleh atasan langsung</li> <li>2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 58 pegawai tetap, 25 pegawai kontrak dan <i>outsourcing</i></li> <li>2. Petugas <i>front office</i> sebanyak 1 orang</li> <li>3. Petugas teknis yang terdiri operasional 4 orang dan auditor 18 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Hasil sertifikasi dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, dimana Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu (LSSM) telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN)</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>BSPJI Palembang memberi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengguna layanan dengan membuat maklumat pelayanan yaitu:</p> <p><b>“Dengan ini menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan kewajiban yang tercantum dalam Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku serta akan melakukan perbaikan secara terus menerus”</b></p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>BSPJI Palembang melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik tiap tahun sesuai setiap bulan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun</p>

 <p><b>Kementerian Perindustrian</b> REPUBLIK INDONESIA</p> <p><b>BSPJI PALEMBANG</b></p>	<p><b>STANDAR PELAYANAN MINIMAL</b></p>	No. Dok: SPM 08
		Rev : 23 November 2023
		Tgl. Terbit: 28 November 2023
		Halaman : 6 dari 6

No.	Komponen	Uraian
		2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik