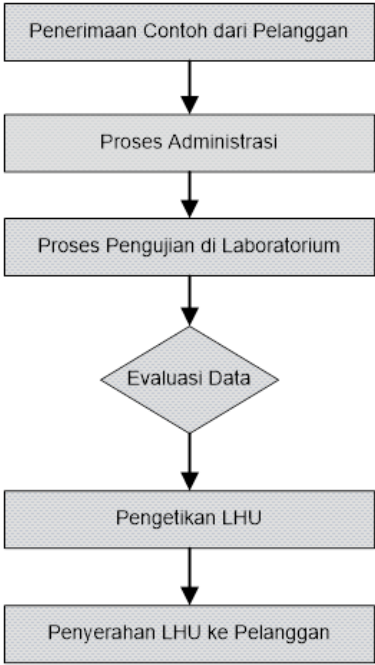


A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)

No	Komponen	Uraian	Review SPM	Hasil Review
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Membuat surat permohonan pengujian atau mengisi surat permintaan pengujian contoh melalui SIPPT2. Membayar biaya pengujian sesuai <i>e-billing</i>3. Jumlah contoh uji cukup untuk parameter pengujian	Tidak ada perubahan	

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> <p>Gambar 1. Flowchart Layanan Pengujian</p> <p>Prosedur Pelayanan Jasa Pengujian di Laboratorium dilakukan sesuai dengan :</p> <ol style="list-style-type: none">Prosedur Pelayanan kepada Pelanggan PSM-LAB-4.7.1Prosedur Penanganan Metode Pengujian PSM-LAB-5.4.1c. c. Prosedur penanganan perlindungan barang yg diuji PSM 5.8.1	OK	OK
----	------------------------	---	----	----

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	No	Komoditi	Lama Pengerjaan (Hari Kerja)	Review SPM	Hasil Review
		1	Limbah Cair	15	15	-
		2	Air Sumur	15	15	-
		3	Air Sungai	15	15	-
		4	Air Bersih	15	15	-
		5	Ambient	15	15	-
		6	Emisi	15	15	-
		7	Pupuk Urea	15	15	-
		8	Pupuk KCl	15	15	-
		9	Pupuk NPK	15	15	-
		10	Pupuk Dolomit	15	15	-
		11	Pupuk Amonium Sulfat	15	15	-
		12	Pupuk Phospat Alam Untuk Pertanian	15	15	-
		13	Pupuk Organik	15	15	-
		14	Pakan Ikan	15	15	-
		15	Tanah	15	15	-
		16	Abu Cangkang	15	15	-
		17	SIR	15	18	Jumlah sample yang masuk dalam satu waktu cukup banyak (lebih dari 8 sample)
		18	RSS	15	13	-
		19	Air Minum Dalam Kemasan	15	15	-
		20	Tepung Terigu dan Aneka Tepung	15	15	-
		21	Garam	15	15	-
		22	Kopi	15	20	Subkontrak pengujian
		23	Biji Kopi	15	15	-
		24	Minyak Goreng Sawit	15	20	Subkontrak pengujian
		25	Biskuit	15	20	Subkontrak pengujian
		26	Pempek dan Kerupuk Ikan	15	20	Subkontrak pengujian
		27	Mikrobiologi	15	15	-
		28	Tangki Air	15	25	Preparasi sample butuh waktu lama
		29	Minuman Teh dalam Kemasan	15	20	Subkontrak pengujian
		30	Kakao Bubuk	15	15	-
		31	Sarang Burung Walet Bersih	15	15	-

		32	Pengujian untuk Parameter Tertentu	15	15	-
		33	Limbah Cair	15	15	-
		34	Air Sumur	15	15	-
		35	Air Sungai	15	15	-
		36	Air Bersih	15	15	-
		37	Ambient	15	15	-
		38	Emisi	15	15	-
		39	Pupuk Urea	15	15	-
		40	Pupuk KCl	15	15	-
		41	Pupuk NPK	15	15	-
		42	Pupuk Dolomit	15	15	-
		43	Pupuk Amonium Sulfat	15	15	-
		44	Pupuk Phospat Alam Untuk Pertanian	15	15	-

4.	Biaya/ Tarif	PP No. 54 Tahun 2021 dan atau Surat Perjanjian Kerjasama (SPK)	Tidak Ada Perubahan	
5.	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Uji	OK	
6.	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor SOP 17-BIPA/3</p> <p>Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 • Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com • WA : 08117858001 • Web : https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/ 	Tidak Ada Perubahan	

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

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 	Tidak Ada Perubahan	
----	-------------	--	---------------------	--

		<ol style="list-style-type: none"> 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 14. Limbah Cair Bagi Kegiatan Industri 15. 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 16. Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 7 Tahun 2007 Tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Ketel Uap 17. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No. 15 Tahun 2005 Tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak dan Ambang Batas Emisi Gas Buang Kendaraan Bermotor. 18. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No. 16 Tahun 2005 Tentang Peruntukan Air dan Baku Mutu Air Sungai. 19. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No. 17 Tahun 2005 Tentang Baku Mutu Udara Ambien dan Tingkat Kebisingan. 20. Peraturan Menteri Perindustrian NO. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin 21. Peraturan Menteri Perindustrian NO.55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. 23. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 		
--	--	--	--	--

		<p>Pelayanan Publik</p> <p>24. Instruksi Menteri Perindustrian NO. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin</p> <p>25. 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</p> <p>26. 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</p>		
2	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>1. Laboratorium Aneka Komoditi, Laboratorium Pencemaran dan Laboratorium Mikrobiologi.</p> <p>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 Oksigen Analyzer, N2 Distillation Unit, Karl Fischer Titrator (Si Analytics), Bod Incubator, Infra Red Cabinet, Alat Uji Plastisitas.</p> <p>3. Ruang layanan yang representatif dan ruang tunggu yang dilengkapi papan pengumuman persyaratan layanan, anjungan komputer yang berisi informasi pelayanan publik BSPJI Palembang, televisi, showcase berisi minuman, kotak</p> <p>4. sarana dan pengaduan, dan petugas front office.</p> <p>5. Alat komunikasi (telpon, fax, Smartphone untuk SMS/WA progress layanan, internet)</p> <p>6. Kendaraan roda 4 dan roda 2</p>	<p>1. OK</p> <p>2. Kurangnya peralatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rusaknya Destilasi kjhedal sehingga terjadi antrian sample - Subkontrak pengujian TOC karena alat TOC rusak - Subkontrak pengujian vitamin A minyak goreng karena tidak memiliki alat uji - Subkontrak pengujian kafein dan okratoksin karena tidak memiliki alat uji - Subkontrak 	

			<p>pengujian bacilus pada biskuit karena lab belum mampu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Subkontrak pengujian Viscositas mooney pada SIR karena tidak memiliki alat uji - Subkontrak pengujian kuat tarik dan renggang putus pada tangki air karena tidak memiliki alat uji - Subkontrak pengujian filth pempek karena tidak memiliki alat uji 	
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Kepala Balai :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diangkat oleh Menteri Perindustrian RI 2. Pendidikan minimal S1 3. PIM IV 4. Keuangan 5. Kepegawaian 	OK	

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

		<p>h. Pengetik Laporan Hasil Uji Laboratorium</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal : SMU/SMK yang sesuai 2. Mampu mengoperasikan MS Office 		
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit Internal 2. Kaji Ulang Manajemen 3. SPIP 	OK	
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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 	OK	
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laboratorium pengujian BSPJI Palembang terakreditasi KAN dengan kode LP-080- IDN yang diterima tanggal 18 Maret 2020 2. Kalibrasi peralatan uji 3. Berpartisipasi dalam uji banding dan profisiensi 4. Perhitungan ketidakpastian pengukuran 5. Jaminan Internal Quality Control (IQC) 	OK	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Jaminan Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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) <p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	OK	

		manajemen. d. Audit Internal 6. Evaluasi Matuiritas 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.	OK	



**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	Review SPM	Hasil Review
1.	Persyaratan	<p>Syarat sertifikasi Tipe 5</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan (<i>dicetak melalui SIINas Jika SNI Wajib</i>) 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 Sura Pendaftaran merk Dagang Kemenkum HAM / Tanda Pengenal Produsen *) jika merek masih dalam proses pendaftaran di Kemenkum HAM, lampirkan Surat Pernyataan Bersedia SPPT SNI Dicaput jika pendaftaran ditolak 9. Fotokopi perjanjian lisensi dari pemilik merek atau fotokopi surat perjanjian makloon *) apabila perusahaan menggunakan merek dari badan usaha lain 	<p>Pemeriksaan persyaratan permohonan apakah sudah sesuai dengan regulasi yang berlaku</p>	<p>Dokumen persyaratan permohonan untuk SNI mandatory dari Kementerian perindustrian, disesuaikan dengan regulasi pemberlakuan SNI Wajib, SIINas dan Permenperin No. 45 Tahun 2022 tentang standarisasi Industri</p>

	<p>10. Ilustrasi dan pembubuhan tanda SNI, misalnya label khusus, dicetak dll yang akan digunakan *) Untuk setiap tipe/jenis yang di ajukan</p> <p>11. Perizinan berusaha berbasis risiko /Izin Usaha/Nomor Induk Berusaha Perusahaan dan atau perwakilan resmi</p> <p>12. Angka Pengenal Importir *) Untuk Importir</p> <p>13. SIPA (Surat Izin Pengambilan Air untuk AMDK) *) Untuk Komoditi AMDK *) Optional</p> <p>14. Surat perjanjian kerjasama dengan pemilik SIPA, apabila pemilik SIPA berbeda dengan produsen *) Untuk Komoditi AMDK *) Optional</p> <p>15. A. Daftar Isian Permohonan, dan Lampiran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) <p>B. Atau (Jika SNI Wajib)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informasi produk yang mencangkup merek dan kemasan - Daftar fasilitas dan peralatan produksi. - Daftar pengendalian mutu produk dari mulai bahan baku sampai produk akhir - Daftar peralatan laboratorium - Rencana mutu <p>16. Bagan Produksi</p> <p>17. Bagan Organisasi Perusahaan</p> <p>18. Diagram Bisnis Perusahaan</p>		
--	---	--	--

	<p>19. Hasil Uji Bahan Baku dari Laboratorium Terakreditasi sesuai dengan Permenperin No. 62 Tahun 2024 *) Untuk Komoditi AMDK *) terbaru</p> <p>20. Bukti Pelaksanaan Internal Audit</p> <p>21. Bukti Pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen</p> <p>22. Dokumen sistem manajemen, atau SOP yang dimiliki perusahaan sesuai Sertifikasi yang diinginkan</p> <p>23. Daftar Induk Dokumen (Prosedur, Instruksi Kerja dan Formulir dll)</p> <p>24. Membayar biaya sesuai <i>e-billing</i></p> <p>Syarat sertifikasi Tipe 3</p> <p>1. Surat Permohonan (<i>dicetak melalui SIINas Jika SNI Wajib</i>)</p> <p>2. Surat Pernyataan Menerapkan CPPOB Minimal Level 2 *) Untuk Industri Makanan dan Minuman</p> <p>3. Surat Pernyataan Kesanggupan Tidak Memasarkan Produk Sebelum SPPT SNI Terbit *) Sertifikasi Awal / Perluasan Ruang Lingkup *) untuk SNI Wajib</p> <p>4. Akta Notaris atau dokumen legalitas sejenis</p> <p>5. NPWP Perusahaan / Importir</p> <p>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</p> <p>7. Fotokopi perjanjian lisensi dari pemilik merek atau fotokopi surat perjanjian makloon *) apabila perusahaan menggunakan merek dari badan usaha lain</p>		
--	---	--	--

	<ol style="list-style-type: none"> 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 <p>Syarat sertifikasi tipe 1b/1n</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan (<i>dicetak melalui SIINas Jika SNI Wajib</i>) 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 		
--	---	--	--

	<ol style="list-style-type: none"> 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. <i>Bill of Lading</i> *) khusus impor 15. <i>Commercial Invoice</i> *) khusus impor 16. Daftar Isian Permohonan <ul style="list-style-type: none"> – A. Daftar Isian Permohonan, dan Lampiran: 		
--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - 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) <p>C. Atau (Jika SNI Wajib)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informasi produk yang mencangkup merek dan kemasan - Daftar fasilitas dan peralatan produksi. - Daftar pengendalian mutu produk dari mulai bahan baku sampai produk akhir - Daftar peralatan laboratorium - Rencana mutu <p>17. Laporan hasil pengujian yang dilakukan oleh perusahaan / <i>Certificate of Analysis</i> *) terbaru 1 tahun terakhir</p> <p>18. Membayar biaya sesuai <i>e-billing</i></p>		
--	--	---	--	--

2.	Flowchart dan Prosedur		Beberapa Industri memperbaiki hasil perbaikan tim penilai melebihi waktu SPM (15 hari) yang di tetapkan, sehingga total keseluruhan SPM sertifikasi melebihi 28 hari kerja.	Menjalankan prosedur 8.16 untuk mengeluarkan SP1, SP2, Pembekuan hingga pencabutan untuk Industri yang tidak menindaklanjuti hasil evaluasi tim penilai sesuai waktu yang di tetapkan
----	------------------------	--	---	---

Gambar 3. Layanan Sertifikasi Produk

		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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	<p>28 hari kerja, tidak termasuk pengujian</p> <p>Waktu : Senin s.d Kamis Pukul : 07.30 s.d 16.00 WIB</p> <p>Waktu : Jumat Pukul : 07.30 s.d 16.30 WIB</p>	Tidak ada perubahan	
4.	Biaya/ Tarif	PP No. 54 Tahun 2021	Tidak ada perubahan	
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI (SPPT SNI) 2. Sertifikat Kesesuaian (COC) 	Tidak ada perubahan	
6.	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor SOP 17-BIPA/3</p> <p>Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 - Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com - WA 08117858001 - Web : https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/ 	Tidak ada perubahan	

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

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin 3. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 	Tidak ada perubahan	
2	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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. 	Tidak ada perubahan	

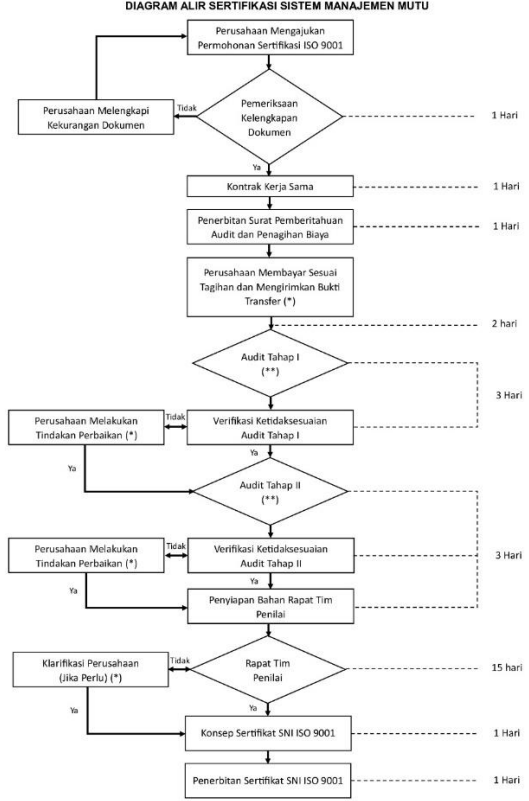
		<p>3. Ruang layanan yang representatif dan ruang tunggu yang dilengkapi papan pengumuman persyaratan layanan, anjungan komputer yang berisi informasi pelayanan publik BSPJI Palembang, televisi, showcase berisi minuman, kotak saran dan pengaduan, dan petugas front office.</p> <p>4. Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet)</p> <p>5. Kendaraan roda 4 dan roda 2</p>		
3.	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas pelaksana terdiri dari :</p> <p>1. Petugas <i>front office</i> yang kompeten</p> <p>2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan SMA, SMK, D1, D3, S1 dan S2 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya</p>	Tidak ada perubahan	
4.	Pengawasan internal	<p>1. Pengawasan oleh atasan langsung</p> <p>2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal</p>	Tidak ada perubahan	
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 67 orang PNS, 9 orang PPPK, 5 orang PPNPN dan 11 orang tenaga outsourcing</p> <p>1. Petugas Front office sebanyak 2 orang</p> <p>2. Petugas teknis yang terdiri Operasional, Auditor, dan Petugas Pengambil Contoh sebanyak 26 orang</p>		
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Hasil sertifikasi dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, dimana Lembaga Sertifikasi Produk (LSPro) telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi nasional (KAN).</p>		
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>BSPJI Palembang memberi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengguna layanan dengan membuat maklumat pelayanan yaitu:</p> <p>“Dengan ini menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan kewajiban yang tercantum dalam Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku serta akan melakukan perbaikan secara terus menerus”</p>		
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>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.</p>		

1. Layanan Sertifikasi Sistem Mutu

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

No.	Komponen	Uraian	Review SPM	Hasil Review
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 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. Perizinan berusaha berbasis risiko /Izin Usaha/Nomor Induk Berusaha Perusahaan dan atau perwakilan resmi 8. Angka Pengenal Importir (khusus impor) 9. Daftar Isian Permohonan <ul style="list-style-type: none"> – 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) 10. Bagan Produksi 	Penyesuaian dengan regulasi perizinan terbaru	Penyesuaian perizinan yang berlaku diindustri dengan PP No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

No.	Komponen	Uraian	Review SPM	Hasil Review
		11. Bagan Organisasi Perusahaan 12. Diagram Bisnis Perusahaan 13. Bukti pelaksanaan Internal Audit 14. Bukti pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen 15. Dokumen sistem manajemen atau SOP yang dimiliki perusahaan sesuai sertifikasi yang diinginkan 16. Daftar Induk Dokumen (Prosedur, Instruksi Kerja dan Formulir, dll.) 17. Membayar biaya sertifikasi sesuai <i>e-billing</i>		

No.	Komponen	Uraian	Review SPM	Hasil Review
2.	Flowchart dan Prosedur	<p style="text-align: center;">DIAGRAM ALIR SERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN MUTU</p>  <p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 (<i>mandays</i>) 	<p>Beberapa Industri memperbaiki hasil perbaikan tim penilai melebihi waktu SPM yang di tetapkan.</p>	<p>Menjalankan prosedur 8.16 untuk mengeluarkan SP1, SP2, Pembekuan hingga pencabutan untuk Industri yang tidak menindaklanjuti hasil evaluasi tim penilai.</p>

Gambar 1. Layanan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu

No.	Komponen	Uraian	Review SPM	Hasil Review
		<p>Prosedur pelayanan yang digunakan antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<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	<p>Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor SOP 17-BIPA/3</p> <p>Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 • Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com • WA : 08117858001 		

No.	Komponen	Uraian	Review SPM	Hasil Review
		<ul style="list-style-type: none"> Web : https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/ 		

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

No.	Komponen	Uraian	Review SPM	Hasil Review
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian 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 		

No.	Komponen	Uraian	Review SPM	Hasil Review
		<p>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</p>		
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>Petugas pelaksana terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 		

No.	Komponen	Uraian	Review SPM	Hasil Review
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan oleh atasan langsung 2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal 		
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 99 orang 2. Petugas <i>front office</i> sebanyak 2 orang 3. Petugas teknis yang terdiri operasional 10 orang dan auditor 21 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	<p>BSPJI Palembang memberi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengguna layanan dengan membuat maklumat pelayanan yaitu:</p> <p>“Dengan ini menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan kewajiban yang tercantum dalam Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku serta akan melakukan perbaikan secara terus menerus”</p>		
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		