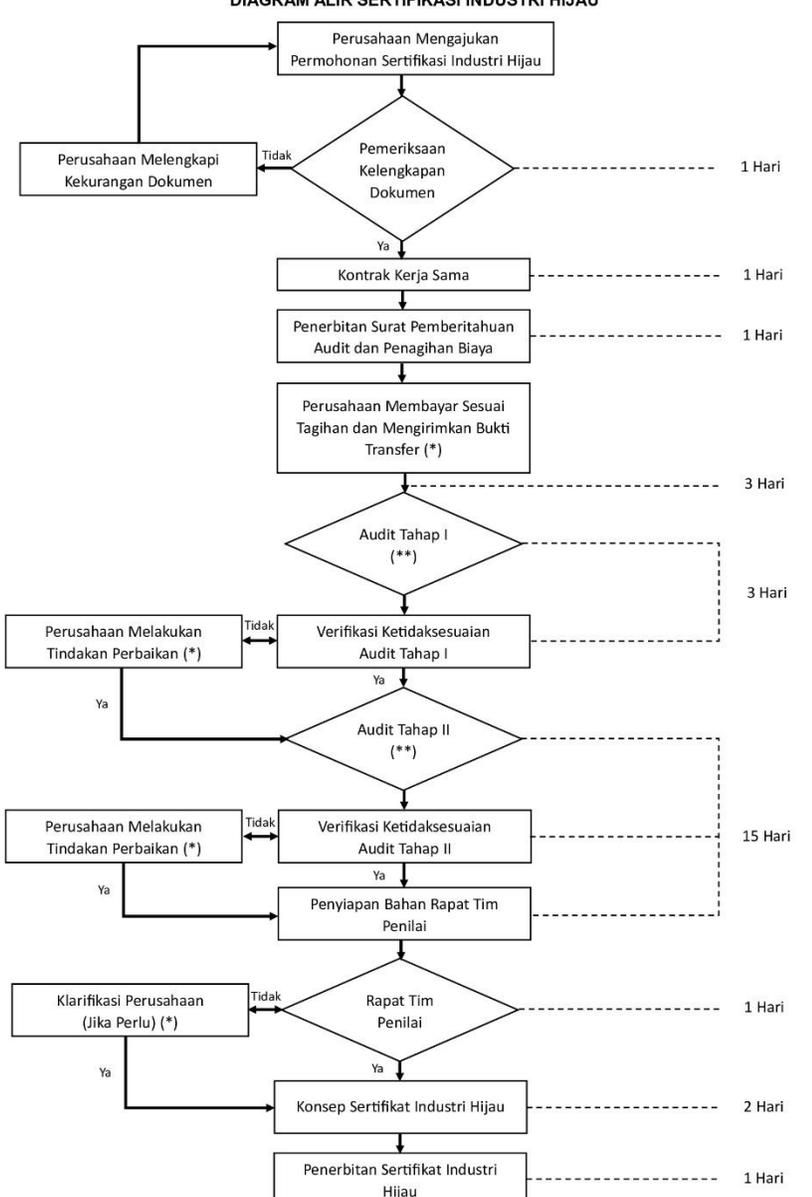


1. Layanan Sertifikasi Sistem Mutu

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar Isian Permohonan Sertifikasi Industri Hijau yang berisi : <ol style="list-style-type: none"> a. Informasi Umum Perusahaan Industri b. Informasi proses (Diagram alir proses) c. Data Material Input (bahan baku dan bahan kimia penolong), 12 bulan sebelum waktu audit, d. Data Energi listrik dan panas untuk proses produksi dan utilitas), 12 bulan sebelum waktu audit, e. Data penggunaan air, 12 bulan sebelum waktu audit, f. Data proses produksi (rencana waktu beroperasi, waktu beroperasi, rencana produksi, produksi riil, produk yang sesuai standar (good produk), ideal run rate. g. Data pemenuhan baku mutu air limbah, emisi gas buang dan udara ambien. h. Data sarana pengelolaan limbah cair, limbah padat, limbah B3, emisi gas buang dan udara ambien 2. Salinan Izin Usaha Industri atau Tanda Daftar Industri; 3. Salinan Nomor Pokok Wajib Pajak Perusahaan; 4. Salinan Izin Dokumen Lingkungan Hidup atau Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan; 5. Daftar isian profil perusahaan; 6. Deskripsi dan diagram alir proses produksi; 7. Neraca massa; 8. Neraca energi; 9. Neraca air; 10. Dokumen sarana pengelolaan limbah dan hasil pengujiannya; 11. Salinan dokumen standar operasional prosedur; 12. Salinan kebijakan dan Struktur Organisasi Industri Hijau; 13. Salinan perencanaan strategis, pelaksanaan, dan pemantauan penerapan Industri Hijau; dan 14. Salinan laporan kegiatan tanggung jawab social Perusahaan 15. Membayar biaya sertifikasi sesuai e-billing

No.	Komponen	Uraian
2,	Flowchart dan Prosedur	<p style="text-align: center;">DIAGRAM ALIR SERTIFIKASI INDUSTRI HIJAU</p>  <p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Total waktu untuk memproses sertifikat Industri Hijau 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>)

Gambar 1. Layanan Sertifikasi Industri Hijau

		<p>Prosedur pelayanan yang digunakan antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Survailen 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	<p>21 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 Industri Hijau
6.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemantauan Kepuasan Pelanggan Sesuai SOP Pemantauan Kepuasan Pelanggan Nomor 4.1.3.2 2. Penanganan Keluhan Pelanggan Sesuai SOP Penerimaan Keluhan Pelanggan Nomor 4.1.5.5 <p>Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kotak Pengaduan yang berada di <i>front office</i> • Telepon / Fax: 0711-412482 • E-mail: baristandpalembang.kemenperin@gmail.com • Whatsapp: 0811-7858-001 • Website: www.bspjipalembang.kemenperin.go.id

- 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"> 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 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	<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>

No.	Komponen	Uraian
		<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 dibidangnya</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Pengawasan oleh atasan langsung</p> <p>2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 58 pegawai tetap, 15 pegawai kontrak dan 8 tenaga <i>outsourcing</i></p> <p>2. Petugas <i>front office</i> sebanyak 2 orang</p> <p>3. Petugas teknis yang terdiri operasional 4 orang dan auditor 6 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>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.</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 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</p>