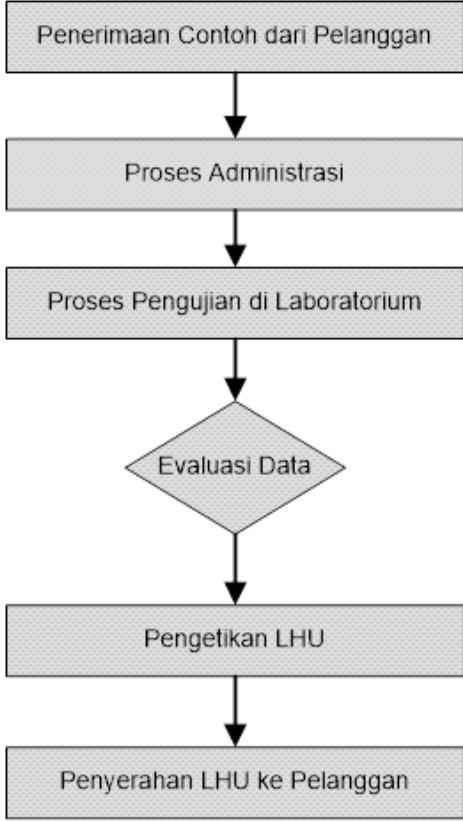


A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Membuat surat permohonan pengujian atau mengisi surat permintaan pengujian contoh melalui SIPIIT 2. Membayar biaya pengujian sesuai <i>e-billing</i> 3. Jumlah contoh uji cukup untuk parameter pengujian
2.	Flowchart dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <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> </div> <p style="text-align: center;">Gambar 1. Flowchart Layanan Pengujian</p> <p>Prosedur Pelayanan Jasa Pengujian di Laboratorium dilakukan sesuai dengan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	12
		7	Pupuk Urea	18
		9	Pupuk KCl	18
		10	Pupuk SP-36	18
		11	Pupuk Triple Super Phospate (TSP)	18
		12	Pupuk Amonium Sulfat	18
		13	Pakan Ikan	15
		14	Tanah	18
		15	Abu Cangkang	15
		16	SIR	18
		17	RSS	13
		18	Air Minum Dalam Kemasan	15
		19	Tepung Terigu dan Aneka Tepung	17
		20	Garam	15
		21	Kopi	17
		22	Biji Kopi	15
		23	Minyak Goreng Sawit	15
		24	Biskuit	15
		25	Pempek dan Kerupuk Ikan	18
		26	Mikrobiologi	15
		27	Pengujian untuk Parameter Tertentu	15
		28	Pengujian untuk Parameter Tertentu	15

4.	Biaya/ Tarif	PP No. 54 Tahun 2021 dan atau Surat Perjanjian Kerjasama (SPK)
5.	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Uji

6.	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor 17-BIPA/2</p> <p>Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 • Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com • WA : 08117858001 • Web : bspjipalembang.kemenperin.go.id
----	----------------------	--

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

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

		<p>Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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, Disolved Oksigen Analyzer, N2 Distalation 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	<ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Balai : b. Diangkat oleh Menteri Perindustrian RI c. PIM III d. Manajemen Resiko e. Memahami ISO 9001: 2015 atau revisinya f. Memahami ISO/IEC 17065:2012 atau revisinya g. Memahami ISO/IEC 17025:2017 atau revisinya h. 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

i. 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

j. 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/IEC 17065:2012 atau revisinya
5. Memahami ISO/IEC 17025:2017 atau revisinya

k. 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/IEC 17025:2017 atau revisinya

l. 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

m. 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>n. 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
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinator PKIV : 1 Orang 2. Penyelia Laboratorium : 5 Orang 3. Analis Laboratorium : 18 Orang 4. Petugas Pengambil Contoh : 22 Orang 5. Petugas Administrasi dan <i>front office</i> : 11 orang
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)
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 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 manajemen. d. Audit Internal 6. Evaluasi Matuiritas SPIP
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>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.</p>