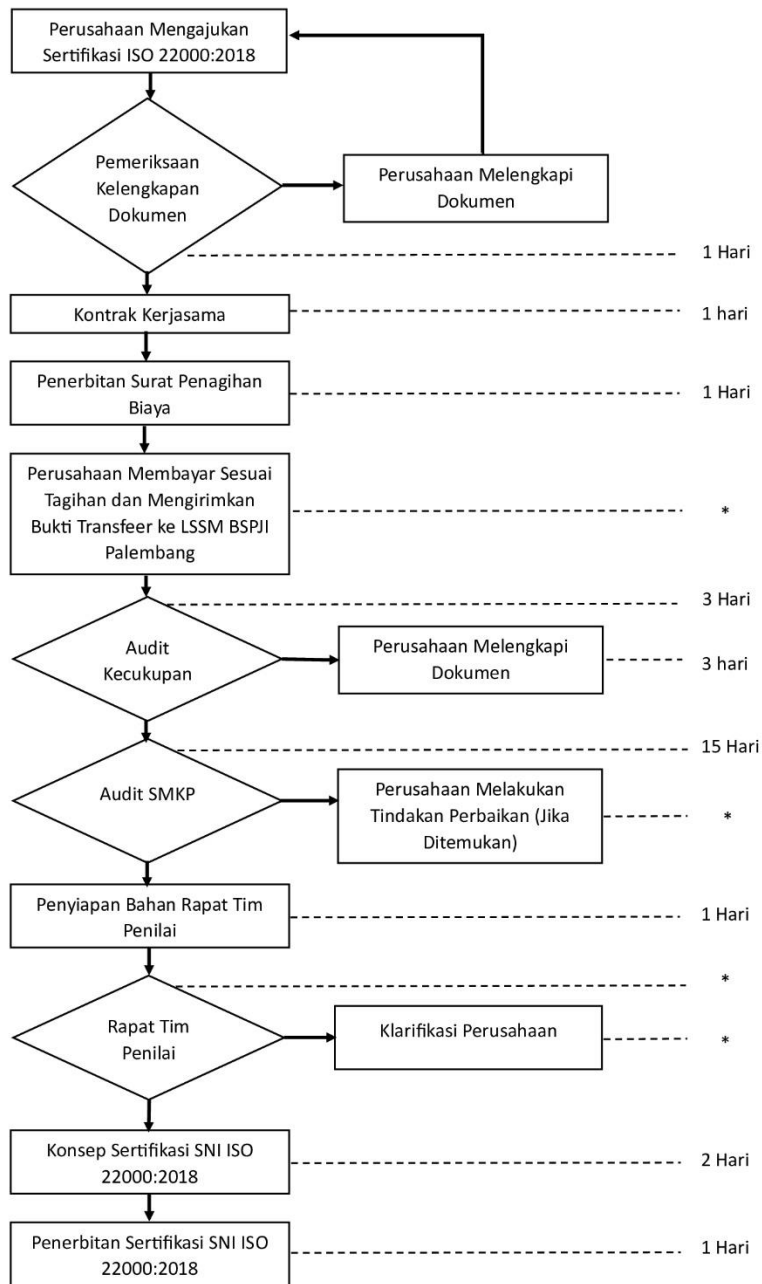
	Standar Pelayanan Sertifikasi Manajemen Keamanan Pangan	No. Dok. : SPM 11
		Rev : 23 November 2023
		Tgl. Terbit : 28 November 2023
		Halaman : 1 dari 5

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 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

		<p>Prosedur :</p> <p>Prosedur Tinjauan Kontrak dan Kajian Permohonan PSM.PJT.01</p> <p>Prosedur Audit Tahap I PSM 8.10</p> <p>Prosedur Audit Tahap 2 PSM 8.11</p> <p>Prosedur Keputusan Sertifikasi PSM 8.12</p> <p>Prosedur Penerbitan Sertifikat PSM 8.13</p> <p>Prosedur Survailen PSM 8.14</p> <p>Prosedur Sertifikasi Ulang/Sertifikasi Awal PSM 8.15</p> <p>Prosedur Penerbitan, Pemeliharaan, Penundaan, Pencabutan, dan Pemulihan Sertifikasi serta Gagal Sertifikasi PSM 8.16</p>
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 : Jumat</p> <p>Pukul : 07.30 s.d 16.30 WIB</p> <p>Sabtu, Minggu dan tanggal merah libur</p>
4.	Biaya/ Tarif	PP No. 54 Tahun 2021
5.	Produk Pelayanan	SERTIFIKAT SISTEM MANAJEMEN KEAMANAN PANGAN SNI ISO 22000:2015
6.	Penanganan Pengaduan	<p>1. Pemantauan Kepuasan Pelanggan</p> <p>Sesuai Pemantauan Kepuasan Pelanggan SOP 17</p> <p>2. Penanganan Keluhan Pelanggan</p> <p>Sesuai SOP Penerimaan Keluhan Pelanggan Nomor SOP 18</p> <p>Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik Baristand Industri Palembang dilengkapi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Pengaduan yang berada di front office - Melalui 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. 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
----	-------------	---

		<ol style="list-style-type: none"> 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	<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. 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	<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 di bidangnya
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan oleh atasan langsung 2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal

5.	Jumlah Pelaksana	<p>Pegawai Baristand Industri Palembang sebanyak 58 pegawai tetap, 15 pegawai kontrak dan 8 tenaga <i>outsourcing</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front office sebanyak 2 orang 2. Petugas teknis yang terdiri Auditor sebanyak 6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Hasil sertifikasi dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, dimana Lembaga Sertifikasi Keamanan Pangan sedang dalam proses pengajuan Akreditasi ke KAN</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Baristand Industri 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>