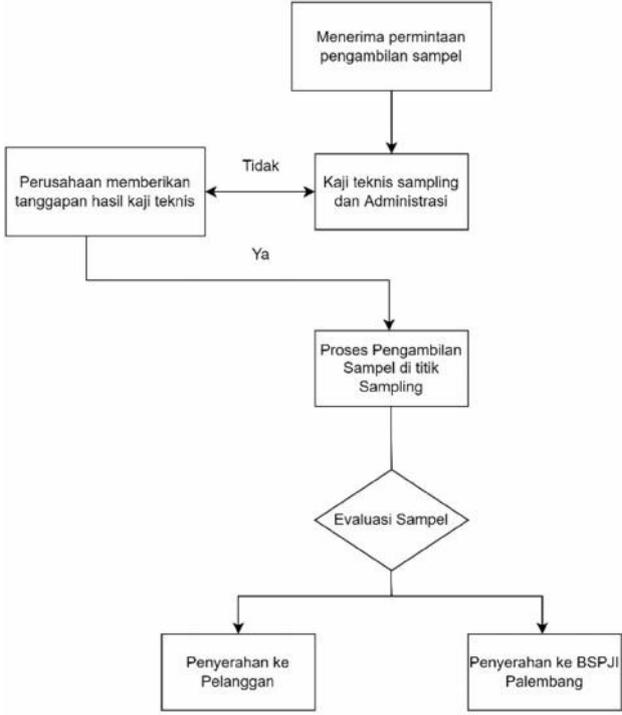


A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Membuat surat permohonan <i>Sampling</i> atau mengisi surat permintaan pengambilan contoh 2. Membayar biaya <i>sampling</i> sesuai <i>e-billing</i>
2.	Flowchart dan Prosedur	 <p style="text-align: center;">Gambar 2 : Flowchart Layanan Sampling Prosedur pelayanan jasa pengambilan contoh sesuai dengan SOP 10/BIPA-2</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai dengan hasil Kaji Teknis pengambilan sampel Waktu : Senin s/d Kamis Pukul : 07.30 s/d 16.00 WIB Waktu : Jumat Pukul : 07.30 s/d 16.30 WIB
4.	Biaya/ Tarif	PP No. 54 Tahun 2021

5.	Produk Pelayanan	Sampel Uji, Label Uji dan Berita Acara Pengambilan Contoh
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/

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 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. Laboratorium Pengujian 2. Peralatan untuk Sampling 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. 4. Alat komunikasi (telpon, fax, Smartphone untuk SMS/WA progress layanan, internet) 5. Kendaraan roda 4 dan roda 2

3.	Kompetensi pelaksana	Petugas pelaksana terdiri dari : <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. Audit Internal 2. Kaji Ulang Manajemen 3. SPIP
5.	Jumlah Pelaksana	Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 58 pegawai tetap dan 15 pegawai kontrak dan 8 tenaga <i>outsourcing</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pengambil Contoh : 22 Orang 2. Petugas Administrasi dan <i>front office</i> : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pengambilan contoh uji sesuai dengan intruksi kerja pengambilan contoh uji
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BSPJI Palembang memberi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengguna layanan dengan membuat maklumat pelayanan yaitu : “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”
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.