

---

**SURAT KEPUTUSAN**  
**KEPALA BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI PALEMBANG**  
**Nomor: 025/BPPI/Baristand-Palembang/SK/II/2019**  
**TENTANG**  
**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN BARISTAND INDUSTRI PALEMBANG**  
**KEPALA BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI PALEMBANG**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk pelayanan publik dengan Keputusan Kepala Balai Riset dan Standardisasi Industri Palembang
- Mengingat : a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Undang-Undang No. 31/1999 jo UU No 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Korupsi
- c. Undang-Undang No 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian
- d. Peraturan Menteri Perindustrian No. 49/M-IND/PER/6/2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset dan Standardisasi Industri;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
- f. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin;
- g. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian;
- h. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin;

## MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : Keputusan Kepala Balai Riset Dan Standardisasi Industri Palembang Tentang Penetapan Standar Pelayanan Baristand Industri Palembang
- Pertama : Standar pelayanan pada Balai Riset dan Standardisasi Industri Palembang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- Kedua : Standar pelayanan di Balai Riset dan Standardisasi Industri Palembang meliputi ruang lingkup pelayanan jasa :  
a. Pengujian  
b. Kalibrasi  
c. Sertifikasi  
d. Pelatihan
- Ketiga : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Palembang  
pada tanggal : 2 Januari 2019  
Kepala,



**Syamdian**

Lampiran : Keputusan Kepala Balai Riset dan Standardisasi Industri Palembang  
Nomor : 025/BPPI/Baristand-Palembang/SK/I/2019  
Tanggal : 2 Januari 2019

## **A. PENDAHULUAN**

Balai Riset dan Standardisasi Industri Palembang atau yang lebih dikenal dengan Baristand Industri Palembang, sebelumnya dikenal sebagai Balai Penelitian dan Pengembangan Industri Palembang adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perindustrian yang berada di bawah Badan Penelitian dan Pengembangan Industri Kementerian Perindustrian.

Secara definitif, institusi ini diresmikan pada tahun 1981 berdasarkan SK. Menperin No. 357/M/SK/8/1980 tanggal 26 Agustus 1980 sebagai Balai Penelitian dan Pengembangan Industri. Setelah itu institusi ini berganti nama menjadi Baristand Industri dan Perdagangan Palembang berdasarkan SK Menprindag No.784/MPP/Kep/11/2002 tanggal 29 November 2002, kemudian berdasarkan Peraturan Menteri Perindustrian No. 49/MIND/PER/6/2006 tanggal 29 Juni 2006 berganti nama menjadi Baristand Industri Palembang.

Tugas pokok Baristand Industri Palembang adalah melaksanakan riset dan standarisasi serta sertifikasi di bidang industri. Dalam mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Baristand Industri Palembang memiliki beberapa lembaga yaitu Laboratorium Pengujian yang sudah terakreditasi oleh KAN dengan nomor akreditasi LP-080-IDN, Lembaga Sertifikasi Produk yang sudah terakreditasi oleh KAN dengan nomor akreditasi LSPro-007-IDN, Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu yang sudah terakreditasi oleh KAN dengan nomor akreditasi LSSM-024-IDN, Laboratorium Kalibrasi yang sudah terakreditasi oleh KAN dengan nomor akreditasi LK-259-IDN, Lembaga Sertifikasi Industri Hijau yang sudah ditunjuk Menteri Perindustrian. Baristand Industri Palembang melaksanakan pelatihan teknis dan konsultasi di bidang industri dan standardisasi.

Adapun visi dan misi Baristand Industri Palembang adalah :

### **VISI**

Menjadi institusi handal di bidang riset, standardisasi, dan sertifikasi di tingkat nasional maupun internasional

### **MISI**

1. Meningkatkan kegiatan riset yang berkualitas dalam bidang bahan baku, bahan penolong, proses, peralatan/mesin, dan hasil produk, serta mengembangkan inovasi teknologi tepat guna dalam rangka peningkatan kompetensi inti industri daerah.
2. Memberikan pelayanan teknologi di bidang riset, rancang bangun dan perekayasaan, standardisasi, sertifikasi, pengujian, training, konsultasi dan informasi iptek dalam mendukung penumbuhkembangan industri di Sumatera Selatan maupun di tingkat nasional yang berorientasi pada teknologi, jaminan mutu dan lingkungan.

Sebagai unit pelayanan teknis yang berada di bawah Badan Penelitian dan Pengembangan Industri, Baristand Industri Palembang menetapkan Standar Pelayanan yang digunakan sebagai acuan dalam menyelenggarakan pelayanan. Adapun visi, misi, moto, nilai dan maklumat pelayanan publik Baristand Industri Palembang adalah :

**VISI PELAYANAN PUBLIK:**

Menjadi unit pelayanan publik yang mampu memenuhi standar pelayanan publik

**MISI PELAYANAN PUBLIK**

1. Meningkatkan kualitas layanan jasa teknis
2. Meningkatkan sumber daya manusia bidang layanan
3. Menciptakan Inovasi Pelayanan

**MOTO PELAYANAN PUBLIK**

Moto pelayanan Balai Riset dan Standardisasi Industri Palembang yaitu **We Are FAST (Friendly, Accountable, Simple and Transparent)**

**NILAI ORGANISASAI PELAYANAN PUBLIK**

1. Mengutamakan kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Tidak Diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan bagi kelompok rentan
11. Ketepatan Waktu
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

**MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK**

Dengan ini menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap Penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Untuk mendukung kegiatan tersebut, optimalisasi pelayanan yang efisien dan efektif harus menjadi perhatian utama agar dapat memberikan pelayanan yang prima bagi para stakeholder.

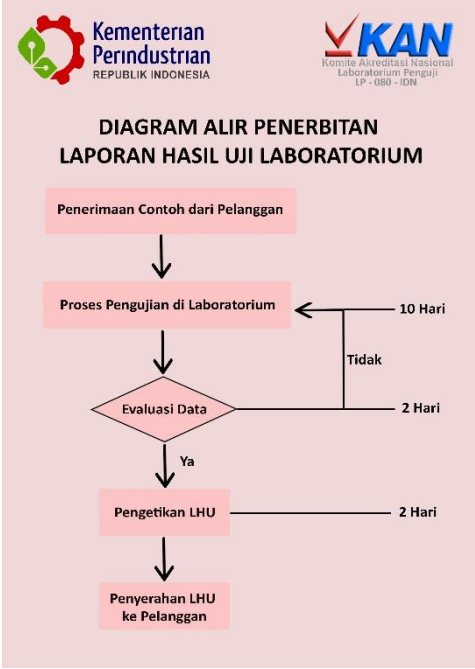
Standar Pelayanan disusun sebagai salah satu sarana untuk mendorong Baristand Industri Palembang melakukan pelayanan yang tepat dan terus meningkatkan kualitas pelayanan bagi para stakeholder serta sekaligus mendorong para stakeholder melakukan kontrol terhadap kinerja pelayanan.

Standar Pelayanan ini diharapkan dapat dipahami dan menjadi acuan seluruh pegawai Baristand Industri Palembang dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat menjamin kualitas pelayanan yang diberikan.

## B. STANDAR PELAYANAN

### 1. Layanan Pengujian

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membuat surat permohonan pengujian atau mengisi surat permintaan pengujian contoh</li> <li>Membayar biaya pengujian 100%</li> <li>Jumlah contoh uji cukup untuk parameter pengujian</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	 <p style="text-align: center;"><b>DIAGRAM ALIR PENERBITAN LAPORAN HASIL UJI LABORATORIUM</b></p> <pre> graph TD     A[Penerimaan Contoh dari Pelanggan] --&gt; B[Proses Pengujian di Laboratorium]     B --&gt; C{Evaluasi Data}     C -- Tidak --&gt; B     C -- Ya --&gt; D[Pengetikan LHU]     D --&gt; E[Penyerahan LHU ke Pelanggan]     </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>14 hari kerja</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>
4.	Biaya/ Tarif	PP No. 47 Tahun 2011
5.	Produk Pelayanan	SERTIFIKAT HASIL UJI (STU)
6.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemantauan Kepuasan Pelanggan Sesuai SOP Pemantauan Kepuasan Pelanggan Nomor 4.1.3.2</li> <li>Penanganan Keluhan Pelanggan Sesuai SOP Penerimaan Keluhan Pelanggan Nomor 4.1.5.5</li> </ol> <p>Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik Baristand Industri Palembang dilengkapi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Pengaduan yang berada di front office</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui telepon 0711. 412482, Fax 0711.412482</li> <li>- Email : <a href="mailto:baristandpalembang.kemenperin@gmail.com">baristandpalembang.kemenperin@gmail.com</a></li> <li>- WA : 08117858001</li> <li>- Web : <a href="http://baristandpalembang.kemenperin.go.id">baristandpalembang.kemenperin.go.id</a></li> </ul>
--	--	---

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

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Perindustrian NO. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin</li> <li>3. Peraturan Menteri Perindustrian NO.55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>6. Instruksi Menteri Perindustrian NO. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin</li> </ol>
2	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laboratorium Aneka Komoditi, Laboratorium Pencemaran dan Laboratorium Mikrobiologi.</li> <li>2. Alat ukur pengujian aneka komoditi, pencemaran dan mikrobiologi.</li> <li>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.</li> <li>4. Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet)</li> <li>5. Kendaraan roda 4 dan roda 2</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas pelaksana terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas front office yang kompeten</li> <li>2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan SMA, S1, S2 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan oleh atasan langsung</li> <li>2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Pegawai Baristand Industri Palembang sebanyak 57 pegawai tetap dan 14 pegawai kontrak.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front office sebanyak 2 orang</li> <li>2. Petugas pengujian sebanyak 15 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Hasil pengukuran pengujian dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, dimana laboratorium pengujian telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN).</p>
7.	Jaminan Keamanan dan	<p>Baristand Industri Palembang memberi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengguna layanan dengan membuat maklumat pelayanan yaitu:</p>

	Keselamatan Pelayanan	<b>“Kami berkomitmen menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”</b>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Baristand Industri Palembang melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik 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.

## 2. Layanan Kalibrasi

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat surat permohonan kalibrasi atau mengisi surat permintaan kalibrasi</li> <li>2. Membayar biaya kalibrasi 100%</li> <li>3. Alat yang akan dikalibrasi tidak dalam keadaan rusak.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maks. 10 hari kerja untuk 1-4 alat</li> <li>- Maks. 15 hari kerja untuk 5-10 alat</li> <li>- Maks. 20 hari kerja untuk 11-15 alat</li> <li>- Maks. 25 hari kerja untuk lebih dari 15 alat</li> </ul> <p>Waktu : Senin s/d Kamis Pukul : 07.30 s/d 16.00 WIB Waktu : Jumat Pukul : 07.30 s/d 16.30 WIB</p>

4.	Biaya/ Tarif	PP No. 47 Tahun 2011
5.	Produk Pelayanan	SERTIFIKAT KALIBRASI
6.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemantauan Kepuasan Pelanggan Sesuai SOP Pemantauan Kepuasan Pelanggan Nomor 4.1.3.2</li> <li>2. Penanganan Keluhan Pelanggan Sesuai SOP Penerimaan Keluhan Pelanggan Nomor 4.1.5.5 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik Baristand Industri Palembang dilengkapi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Pengaduan yang berada di front office</li> <li>- Melalui telepon 0711. 412482, Fax 0711.412482</li> <li>- Email : <a href="mailto:baristandpalembang.kemenperin@gmail.com">baristandpalembang.kemenperin@gmail.com</a></li> <li>- WA : 08117858001</li> <li>- Web : <a href="http://baristandpalembang.kemenperin.go.id">baristandpalembang.kemenperin.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>

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

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Perindustrian NO. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin</li> <li>3. Peraturan Menteri Perindustrian NO.55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>6. Instruksi Menteri Perindustrian NO. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin</li> </ol>
2	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laboratorium Kalibrasi</li> <li>2. Peralatan untuk kalibrasi</li> <li>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.</li> <li>4. Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet)</li> <li>5. Kendaraan roda 4 dan roda 2</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas pelaksana terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas front office yang kompeten</li> <li>2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan SMA, S1, S2 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya</li> </ol>



4.	Pengawasan internal	1. Pengawasan oleh atasan langsung 2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal
5.	Jumlah Pelaksana	Pegawai Baristand Industri Palembang sebanyak 57 pegawai tetap dan 14 pegawai kontrak. 1. Petugas Front office sebanyak 2 orang 2. Petugas kalibrasi sebanyak 6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Hasil kalibrasi dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, dimana laboratorium pengujian telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi nasional (KAN).
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Baristand Industri Palembang memberi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengguna layanan dengan membuat maklumat pelayanan yaitu: <b>“Kami berkomitmen menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”</b>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Baristand Industri 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.

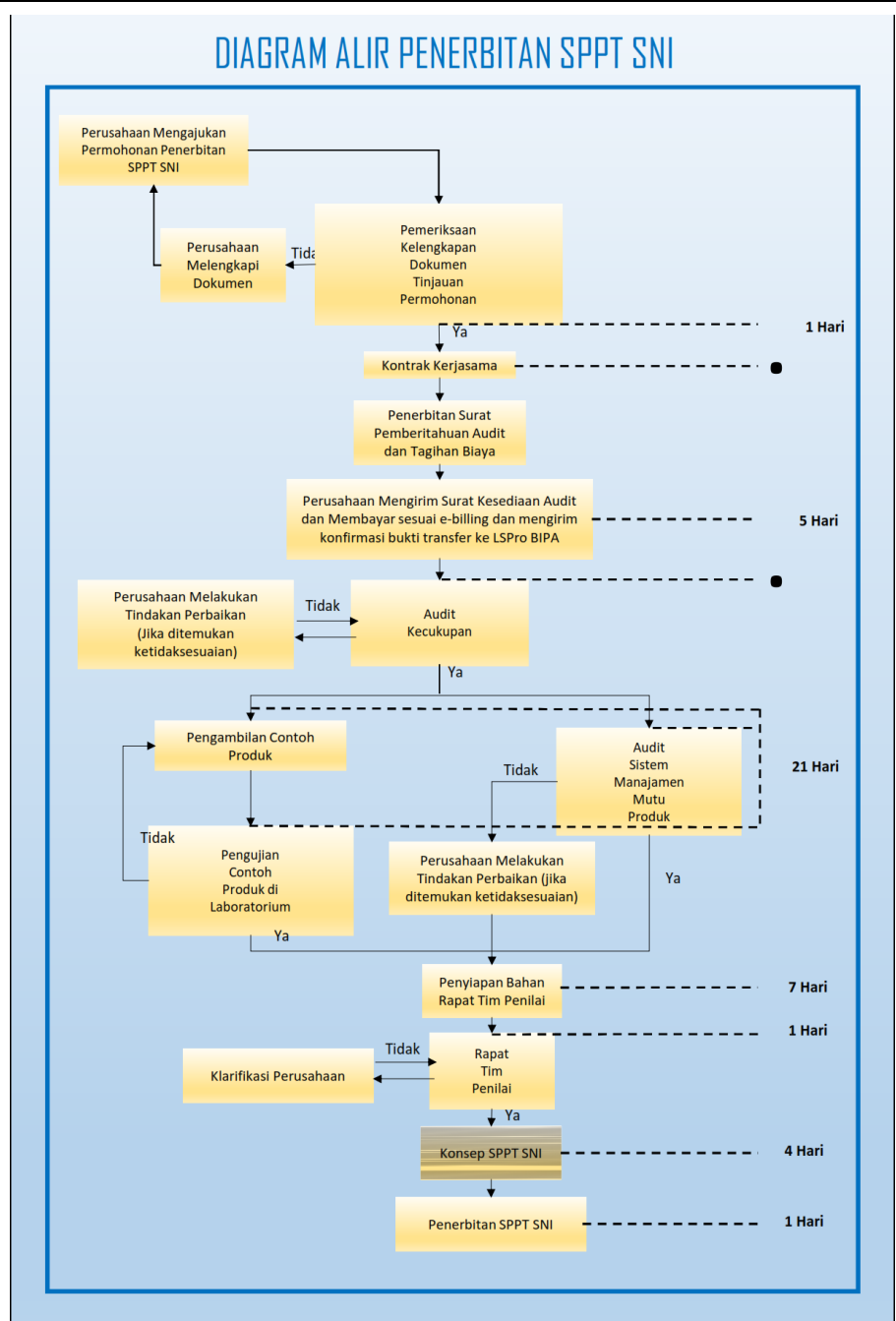
### 3. Layanan Sertifikasi Produk

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daftar Isian Permohonan Sertifikasi Penggunaan Tanda SNI</li> <li>2. Akte Notaris</li> <li>3. NPWP</li> <li>4. Sertifikat atas Merk Dagang yang masih berlaku</li> <li>5. Pengendalian Mutu Produk</li> <li>6. Pengendalian mutu bahan baku / bahan penolong</li> <li>7. Proses produksi dan pengendalian mutu selama proses</li> <li>8. Peralatan Produksi</li> <li>9. Peralatan inspeksi / pengujian</li> <li>10. Foto produk yang telah dikemas dengan kemasan yang sudah terdapat logo SNI</li> <li>11. Izin Usaha Industri atau Surat Ijin Usaha Perdagangan</li> <li>12. Merek Dagang(Surat Izin atau Surat Pendaftaran merk Dagang)/ Tanda Pengenal Produsen) maksimal 6 bulan sejak pendaftaran</li> <li>13. Bagan Organisasi Perusahaan</li> <li>14. Diagram Bisnis Perusahaan</li> <li>15. Bagan/Alat Produksi</li> <li>16. Pedoman Mutu yang terkendali</li> <li>17. Daftar seluruh prosedur, instruksi kerja dan formulir (Daftar Induk Dokumen)</li> <li>18. Ilustrasi dan cara pembubuhan tanda SNI, misalnya label khusus, dicetak dll yang akan digunakan</li> </ol>

- 19. Laporan hasil pengujian yang dilakukan oleh perusahaan
- 20. SIPA (Surat Izin pengambilan air untuk AMDK)
- 21. Surat perjanjian kerjasama dengan pemilik SIPA, apabila pemilik SIPA berbeda dengan produsen
- 22. Bukti telah melakukan Internal Audit
- 23. Bukti telah melakukan Rapat Tinjauan Manajemen
- 24. Membayar biaya sertifikasi 100%

2. Sistem, mekanisme dan Prosedur



3.	Jangka Waktu Penyelesaian	41 hari kerja, tidak termasuk pengujian 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. 47 Tahun 2011
5.	Produk Pelayanan	SERTIFIKAT PRODUK PENGGUNAAN TANDA SNI (SPPT SNI)
6.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemantauan Kepuasan Pelanggan Sesuai SOP Pemantauan Kepuasan Pelanggan Nomor 4.1.3.2</li> <li>2. Penanganan Keluhan Pelanggan Sesuai SOP Penerimaan Keluhan Pelanggan Nomor 4.1.5.5 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik Baristand Industri Palembang dilengkapi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Pengaduan yang berada di front office</li> <li>- Melalui telepon 0711. 412482, Fax 0711.412482</li> <li>- Email : <a href="mailto:baristandpalembang.kemenperin@gmail.com">baristandpalembang.kemenperin@gmail.com</a></li> <li>- WA : 08117858001</li> <li>- Web : <a href="http://baristandpalembang.kemenperin.go.id">baristandpalembang.kemenperin.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>

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

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin</li> <li>3. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>6. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin</li> </ol>
2	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang penyimpanan dokumen perusahaan yang aman dan terbatas untuk dijangkau.</li> <li>2. Ruang evaluasi dokumen dan evaluasi teknis yang nyaman dan dilengkapi computer, printer, scanner, meja dan kursi kerja dengan kondisi yang baik.</li> <li>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.</li> </ol>

		4. Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet) 5. Kendaraan roda 4 dan roda 2
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas pelaksana terdiri dari : 1. Petugas front office yang kompeten 2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan SMA, S1, S2, S3 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya
4.	Pengawasan internal	1. Pengawasan oleh atasan langsung 2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal
5.	Jumlah Pelaksana	Pegawai Baristand Industri Palembang sebanyak 58 pegawai tetap dan 14 pegawai kontrak. 1. Petugas Front office sebanyak 2 orang 2. Petugas teknis yang terdiri Operasional, Pengujian, Auditor, dan Petugas Pengambil Contoh sebanyak 39 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Hasil sertifikasi dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, dimana Lembaga Sertifikasi Produk (LSPro) telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi nasional (KAN).
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Baristand Industri Palembang memberi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengguna layanan dengan membuat maklumat pelayanan yaitu: <b>“Kami berkomitmen menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”</b>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Baristand Industri 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.

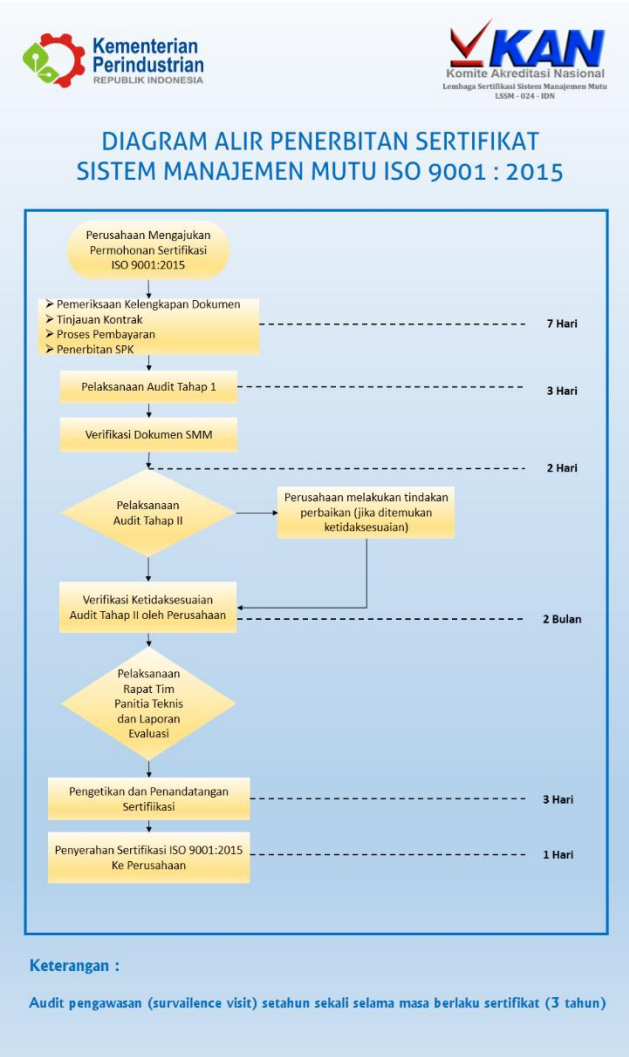
#### 4. Layanan Sertifikasi Sistem Mutu

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Daftar Isian Permohonan Sertifikasi Penggunaan Tanda SNI 2. Akte Notaris 3. NPWP 4. Sertifikat atas Merk Dagang yang masih berlaku 5. Pengendalian Mutu Produk 6. Pengendalian mutu bahan baku / bahan penolong 7. Proses produksi dan pengendalian mutu selama proses 8. Peralatan Produksi 9. Peralatan inspeksi / pengujian 10. Foto produk yang telah dikemas dengan kemasan yang sudah terdapat logo SNI 11. Izin Usaha Industri atau Surat Ijin Usaha Perdagangan 12. Merek Dagang(Surat Izin atau Surat Pendaftaran merk Dagang)/ Tanda Pengenal Produsen) maksimal 6 bulan sejak pendaftaran

- 13. Bagan Organisasi Perusahaan
- 14. Diagram Bisnis Perusahaan
- 15. Bagan/Alat Produksi
- 16. Pedoman Mutu yang terkendali
- 17. Daftar seluruh prosedur, instruksi kerja dan formulir (Daftar Induk Dokumen)
- 18. Ilustrasi dan cara pembubuhan tanda SNI, misalnya label khusus, dicetak dll yang akan digunakan
- 19. Laporan hasil pengujian yang dilakukan oleh perusahaan
- 20. SIPA (Surat Izin pengambilan air untuk AMDK)
- 21. Surat perjanjian kerjasama dengan pemilik SIPA, apabila pemilik SIPA berbeda dengan produsen
- 22. Bukti telah melakukan Internal Audit
- 23. Bukti telah melakukan Rapat Tinjauan Manajemen
- 24. Membayar biaya sertifikasi 100%

2. Sistem, mekanisme dan Prosedur



3.	Jangka Waktu Penyelesaian	41 Hari Kerja 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. 47 Tahun 2011
5.	Produk Pelayanan	SERTIFIKAT SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
6.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemantauan Kepuasan Pelanggan Sesuai SOP Pemantauan Kepuasan Pelanggan Nomor 4.1.3.2</li> <li>2. Penanganan Keluhan Pelanggan Sesuai SOP Penerimaan Keluhan Pelanggan Nomor 4.1.5.5 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik Baristand Industri Palembang dilengkapi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Pengaduan yang berada di front office</li> <li>- Melalui telepon 0711. 412482, Fax 0711.412482</li> <li>- Email : <a href="mailto:baristandpalembang.kemenperin@gmail.com">baristandpalembang.kemenperin@gmail.com</a></li> <li>- WA : 08117858001</li> <li>- Web : <a href="http://baristandpalembang.kemenperin.go.id">baristandpalembang.kemenperin.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>


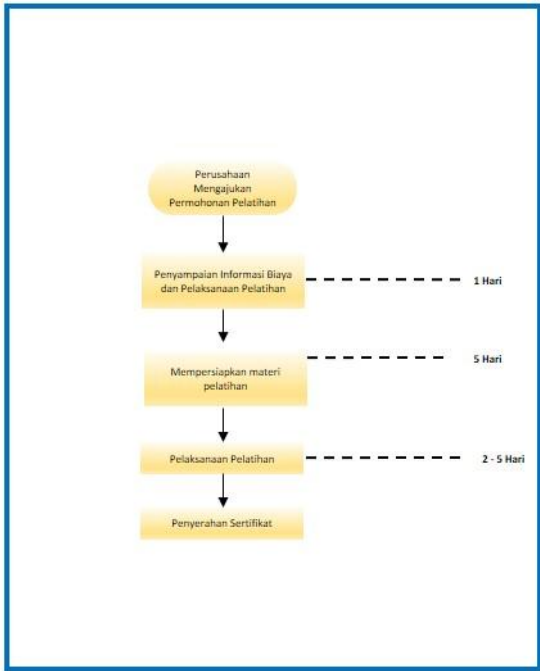
b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal organisasi (*manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin</li> <li>3. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>6. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin</li> </ol>
2	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang penyimpanan dokumen perusahaan yang aman dan terbatas untuk dijangkau.</li> <li>2. Ruang evaluasi dokumen dan evaluasi teknis yang nyaman yang dilengkapi computer, printer, scanner, meja dan kursi kerja dengan kondisi yang baik.</li> <li>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.</li> </ol>

		<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 front office yang kompeten</p> <p>2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan SMA, S1, S2, S3 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Pengawasan oleh atasan langsung</p> <p>2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Pegawai Baristand Industri Palembang sebanyak 57 pegawai tetap dan 14 pegawai kontrak.</p> <p>1. Petugas Front office sebanyak 2 orang</p> <p>2. Petugas teknis yang terdiri Operasional, Auditor sebanyak 22 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Hasil sertifikasi dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, dimana Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu (LSSM) telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi nasional (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><b>“Kami berkomitmen menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”</b></p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Baristand Industri 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>

## 5. Layanan Pelatihan dan Konsultasi

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Membuat surat permohonan pelatihan atau konsultasi 2. Membayar biaya pelatihan atau konsultasi
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <p>DIAGRAM ALIR PELATIHAN</p>  <pre> graph TD     A[Perusahaan Mengajukan Permohonan Pelatihan] --&gt; B[Penyampaian Informasi Biaya dan Pelaksanaan Pelatihan]     B -.-&gt; B1[1 Hari]     B --&gt; C[Mempersiapkan materi pelatihan]     C -.-&gt; C1[5 Hari]     C --&gt; D[Pelaksanaan Pelatihan]     D -.-&gt; D1[2 - 5 Hari]     D --&gt; E[Penyerahan Sertifikat]           </pre> </div>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	11 Hari kerja 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. 47 Tahun 2011
5.	Produk Pelayanan	SERTIFIKAT PELATIHAN
6.	Penanganan Pengaduan	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 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik Baristand Industri Palembang dilengkapi : - Kotak Pengaduan yang berada di front office



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui telepon 0711. 412482, Fax 0711.412482</li> <li>- Email : <a href="mailto:baristandpalembang.kemenperin@gmail.com">baristandpalembang.kemenperin@gmail.com</a></li> <li>- WA : 08117858001</li> <li>- Web : <a href="http://baristandpalembang.kemenperin.go.id">baristandpalembang.kemenperin.go.id</a></li> </ul>
--	---

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

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin</li> <li>3. Peraturan Menteri Perindustrian No.55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>6. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin</li> </ol>
2	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>2. Ruangan pelatihan yang representatif dilengkapi pendingin ruangan, proyektor, papan tulis, wifi, laboratorium pengujian dan proses.</li> <li>3. Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet)</li> <li>4. Kendaraan roda 4 dan roda 2</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas pelaksana terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas front office yang kompeten</li> <li>2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan SMA, S1, S2, S3 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan oleh atasan langsung</li> <li>2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Pegawai Baristand Industri Palembang sebanyak 58 pegawai tetap dan 14 pegawai kontrak.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Front office sebanyak 2 orang</li> <li>2. Fungsional tertentu sebanyak 27 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP Pelatihan.
7.	Jaminan Keamanan dan	Baristand Industri Palembang memberi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengguna layanan dengan membuat maklumat pelayanan yaitu:

	Keselamatan Pelayanan	<b>“Kami berkomitmen menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”</b>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Baristand Industri 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.

**KEPALA,**



**SYAMDIAN**