

KEPUTUSAN KEPALA BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI
PONTIANAK

Nomor : 143 Tahun 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN
JASA INDUSTRI PONTIANAK

KEPALA BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI PONTIANAK

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat dan sederhana maka perlu penetapan standar pelayanan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Industri Pontianak;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Standardisasi dan Pelayanan Industri Pontianak.
- Mengingat : 1. 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;
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 73 Tahun 1999 tentang Tata Cara Penggunaan Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersumber dari Kegiatan Tertentu;
3. Peraturan Pemerintah RI No. 54 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian;
4. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 1 Tahun 2022 tanggal 17 Februari 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri;
5. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 34/M-IND/PER/3/2010 Tahun 2010 tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian;
6. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55/M-IND/PER/6/2011 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;

8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI PONTIANAK TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI PONTIANAK
- KESATU : Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak meliputi ruang lingkup pelayanan :
- Jasa Pengujian;
 - Jasa Kalibrasi;
 - Jasa Sertifikasi Produk;
 - Jasa Pemeriksa Halal;
 - Jasa Sertifikasi Sistem Mutu;
 - Jasa Sertifikasi Industri Hijau;
 - Jasa Konsultansi;
 - Jasa Pelatihan dan Bimbingan Teknis;
- KEDUA : 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.
- KETIGA : Biaya yang timbul akibat Surat Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak Tahun berjalan.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatunya akan diubah dan ditetapkan kembali sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 05 November 2025

KEPALA BALAI



AHMAD NASHORUDDIN MU'AMMAR

Tembusan :

- Sekretaris BSKJI
- Kasubbag Tata Usaha

Lampiran SK Kuasa Pengguna Anggaran Balai
Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri
Pontianak
Nomor : 143 Tahun 2025
Tanggal : 05 November 2025
Tentang : Standar Pelayanan Balai
Standardisasi dan Pelayanan Jasa
Industri Pontianak

STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak
Jenis Pelayanan : Jasa Laboratorium Penguji

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian; b. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 1 Tahun 2022 tanggal 17 Februari 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian; e. Sistem Manajemen Mutu SNI ISO/IEC 17025:2017 Laboratorium Penguji BSPJI Pontianak; f. Pedoman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 BSPJI Pontianak.
2.	Persyaratan	Persyaratan yang harus dipenuhi pada awal proses layanan, terdiri dari: a. Persyaratan Administrasi : 1. Registrasi Akun Pelanggan pada aplikasi <i>zerocalls.kemenperin.go.id/</i> ; 2. Pembuatan Order/Surat permohonan penawaran Sampling dan pengujian; 3. Surat keterangan sampel; 4. Bukti pembayaran lunas berdasarkan e-billing atas tagihan layanan jasa laboratorium penguji. b. Persyaratan Teknis : 1. Contoh uji harus diberi label/identitas yang jelas dan dilengkapi dengan surat keterangan contoh; 2. Kemasan contoh harus dalam keadaan baik/aman, tidak mudah bocor dan tidak mudah pecah; 3. Contoh uji komoditi pangan tergantung pada parameter uji yang diminta;

		4. Contoh uji Air dan Air Limbah yang digunakan untuk a. Pemenuhan regulasi KLHK harus disampling oleh petugas laboratorium Pengujian BSPJI Pontianak. b. Bukan pemenuhan regulasi KLHK, contoh uji dapat diantar atau dikirim oleh pemohon tetapi pada laporan hasil uji tidak dicantumkan nilai baku mutunya. 5. Contoh Udara (Emisi dan Ambien) disampling oleh Petugas Pengambil Contoh (PPC) BSPJI Pontianak; 6. Jangka waktu penyimpanan sementara contoh uji adalah selama 7 (tujuh) hari kalender, apabila lebih dari waktu tersebut maka contoh uji dinyatakan kadaluarsa dan pelanggan harus mengirim kembali contoh uji yang baru; 7. Kecukupan contoh uji minimal dan jenis wadah sebagai berikut: <table><tr><th>No.</th><th>Jenis Sampel</th><th>Jenis Wadah</th><th>Jumlah Sampel</th></tr><tr><td>1.</td><td>Air Sungai, Air Baku</td><td>Jirigen/botol plastik</td><td>5 Liter</td></tr><tr><td>2.</td><td>Air Limbah Industri</td><td>Botol Plastik/Gelas</td><td>2,5 Liter</td></tr><tr><td rowspan="5">3.</td><td>AMDK</td><td></td><td></td></tr><tr><td>a. Kemasan Gelas (Cup)</td><td>Gelas Plastik</td><td>1 dos</td></tr><tr><td>b. Kemasan Botol 600 ml</td><td>Botol Plastik</td><td>10 botol</td></tr><tr><td>c. Kemasan Botol 1500 ml</td><td>Botol Plastik</td><td>5 botol</td></tr><tr><td>d. Kemasan Galon 19 L</td><td>Galon</td><td>1 galon</td></tr><tr><td>4.</td><td>Mi Instant</td><td>Bungkus Plastik</td><td>20 bungkus</td></tr><tr><td>5.</td><td>Gula</td><td>Kantong Plastik</td><td>5 Kg</td></tr><tr><td>6.</td><td>Garam Konsumsi Beryodium</td><td>Kantong Plastik</td><td>1 Kg</td></tr><tr><td>7.</td><td>Tepung Terigu</td><td>Kantong Plastik</td><td>5 Kg</td></tr><tr><td>8.</td><td>Kopi Bubuk</td><td>Kantong Plastik</td><td>1 Kg</td></tr><tr><td>9.</td><td>Arang Tempurung/Kayu</td><td>Kantong Plastik</td><td>5 Kg</td></tr><tr><td>10.</td><td>Pupuk Padat</td><td>Kantong Plastik</td><td>5 Kg</td></tr><tr><td>11.</td><td>Pupuk Cair</td><td>Botol Plastik/Gelas</td><td>1,5 L</td></tr><tr><td>12.</td><td>Aneka Makanan</td><td>Kantong Plastik</td><td>1 Kg</td></tr><tr><td>13.</td><td>Aneka Minuman</td><td>Botol Plastik/Gelas</td><td>1,5 L</td></tr></table>	No.	Jenis Sampel	Jenis Wadah	Jumlah Sampel	1.	Air Sungai, Air Baku	Jirigen/botol plastik	5 Liter	2.	Air Limbah Industri	Botol Plastik/Gelas	2,5 Liter	3.	AMDK			a. Kemasan Gelas (Cup)	Gelas Plastik	1 dos	b. Kemasan Botol 600 ml	Botol Plastik	10 botol	c. Kemasan Botol 1500 ml	Botol Plastik	5 botol	d. Kemasan Galon 19 L	Galon	1 galon	4.	Mi Instant	Bungkus Plastik	20 bungkus	5.	Gula	Kantong Plastik	5 Kg	6.	Garam Konsumsi Beryodium	Kantong Plastik	1 Kg	7.	Tepung Terigu	Kantong Plastik	5 Kg	8.	Kopi Bubuk	Kantong Plastik	1 Kg	9.	Arang Tempurung/Kayu	Kantong Plastik	5 Kg	10.	Pupuk Padat	Kantong Plastik	5 Kg	11.	Pupuk Cair	Botol Plastik/Gelas	1,5 L	12.	Aneka Makanan	Kantong Plastik	1 Kg	13.	Aneka Minuman	Botol Plastik/Gelas	1,5 L
No.	Jenis Sampel	Jenis Wadah	Jumlah Sampel																																																																			
1.	Air Sungai, Air Baku	Jirigen/botol plastik	5 Liter																																																																			
2.	Air Limbah Industri	Botol Plastik/Gelas	2,5 Liter																																																																			
3.	AMDK																																																																					
	a. Kemasan Gelas (Cup)	Gelas Plastik	1 dos																																																																			
	b. Kemasan Botol 600 ml	Botol Plastik	10 botol																																																																			
	c. Kemasan Botol 1500 ml	Botol Plastik	5 botol																																																																			
	d. Kemasan Galon 19 L	Galon	1 galon																																																																			
4.	Mi Instant	Bungkus Plastik	20 bungkus																																																																			
5.	Gula	Kantong Plastik	5 Kg																																																																			
6.	Garam Konsumsi Beryodium	Kantong Plastik	1 Kg																																																																			
7.	Tepung Terigu	Kantong Plastik	5 Kg																																																																			
8.	Kopi Bubuk	Kantong Plastik	1 Kg																																																																			
9.	Arang Tempurung/Kayu	Kantong Plastik	5 Kg																																																																			
10.	Pupuk Padat	Kantong Plastik	5 Kg																																																																			
11.	Pupuk Cair	Botol Plastik/Gelas	1,5 L																																																																			
12.	Aneka Makanan	Kantong Plastik	1 Kg																																																																			
13.	Aneka Minuman	Botol Plastik/Gelas	1,5 L																																																																			
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian perkejaan sesuai dengan masing-masing jenis sampel/pekerjaan <table><tr><th>No.</th><th>Contoh Uji</th><th>Standar Acuan</th><th>Maksimal Waktu Penyelesaian (hari kerja)</th></tr><tr><td>I.</td><td>Air dan Air Limbah</td><td></td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>Air Minum (AMDK)</td><td>Permenperin No 62 Tahun 2024</td><td>18</td></tr><tr><td>2</td><td>Air baku air minum/ Air bersih/ Air Higiene sanitasi, Kolam renang, Pemandian Umum</td><td>PERMENKES No. 2 Tahun 2023</td><td>18</td></tr><tr><td>3</td><td>Air sungai, waduk, danau (Permukaan) & Air Laut</td><td>PP No. 22 Tahun 2021</td><td>18</td></tr><tr><td>4</td><td>Air Limbah Lahan Aplikasi / Air Tanah</td><td>KEPMENLH No.29 Tahun 2003</td><td>18</td></tr><tr><td>5</td><td>Air Limbah Domestik</td><td>PERMENLH No.68 Tahun 2016</td><td>18</td></tr><tr><td>6</td><td>Air Limbah Keg. Pencucian dan Penambangan Bijih Bauksit, Produksi Alumina</td><td>PERMENLH No.34 Tahun 2009</td><td>18</td></tr><tr><td>7</td><td>Air Limbah Keg. Penambangan dan Pengolahan Bijih Emas atau Tembaga</td><td>KEPMENLH No.202 Tahun 2004 I</td><td>18</td></tr><tr><td>8</td><td>Air limbah Keg. instalasi, depot dan terminal minyak</td><td>Permen LH No. 19 Tahun 2010 Lampiran IV</td><td>18</td></tr></table>	No.	Contoh Uji	Standar Acuan	Maksimal Waktu Penyelesaian (hari kerja)	I.	Air dan Air Limbah			1	Air Minum (AMDK)	Permenperin No 62 Tahun 2024	18	2	Air baku air minum/ Air bersih/ Air Higiene sanitasi, Kolam renang, Pemandian Umum	PERMENKES No. 2 Tahun 2023	18	3	Air sungai, waduk, danau (Permukaan) & Air Laut	PP No. 22 Tahun 2021	18	4	Air Limbah Lahan Aplikasi / Air Tanah	KEPMENLH No.29 Tahun 2003	18	5	Air Limbah Domestik	PERMENLH No.68 Tahun 2016	18	6	Air Limbah Keg. Pencucian dan Penambangan Bijih Bauksit, Produksi Alumina	PERMENLH No.34 Tahun 2009	18	7	Air Limbah Keg. Penambangan dan Pengolahan Bijih Emas atau Tembaga	KEPMENLH No.202 Tahun 2004 I	18	8	Air limbah Keg. instalasi, depot dan terminal minyak	Permen LH No. 19 Tahun 2010 Lampiran IV	18																												
No.	Contoh Uji	Standar Acuan	Maksimal Waktu Penyelesaian (hari kerja)																																																																			
I.	Air dan Air Limbah																																																																					
1	Air Minum (AMDK)	Permenperin No 62 Tahun 2024	18																																																																			
2	Air baku air minum/ Air bersih/ Air Higiene sanitasi, Kolam renang, Pemandian Umum	PERMENKES No. 2 Tahun 2023	18																																																																			
3	Air sungai, waduk, danau (Permukaan) & Air Laut	PP No. 22 Tahun 2021	18																																																																			
4	Air Limbah Lahan Aplikasi / Air Tanah	KEPMENLH No.29 Tahun 2003	18																																																																			
5	Air Limbah Domestik	PERMENLH No.68 Tahun 2016	18																																																																			
6	Air Limbah Keg. Pencucian dan Penambangan Bijih Bauksit, Produksi Alumina	PERMENLH No.34 Tahun 2009	18																																																																			
7	Air Limbah Keg. Penambangan dan Pengolahan Bijih Emas atau Tembaga	KEPMENLH No.202 Tahun 2004 I	18																																																																			
8	Air limbah Keg. instalasi, depot dan terminal minyak	Permen LH No. 19 Tahun 2010 Lampiran IV	18																																																																			

		<table><tr><td>9</td><td>Air Limbah Industri (Crumb Rubber, pelapisan logam, Minyak Goreng dll)</td><td>PERMENLH No.5 tahun 2014</td><td>18</td></tr><tr><td>10</td><td>Air Limbah LINDI/ Sumur Pantau TPA</td><td>PermenLHK No. 59 Tahun 2016</td><td>18</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>II.</td><td>Udara</td><td></td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>Emisi Kendaraan</td><td>CO & Opasitas</td><td>15</td></tr><tr><td>2</td><td>Emisi Boiler, Heater Dryer</td><td>PERMENLH No. 07 TAHUN 2007</td><td>15</td></tr><tr><td>3</td><td>Emisi Genset-PLTD</td><td>PERMENLH No. 21 TAHUN 2008, Lamp. IV.B</td><td>15</td></tr><tr><td>4</td><td>Emisi Genset</td><td>PERMENLH No. 11 TAHUN 2021</td><td>15</td></tr><tr><td>5</td><td>Emisi Dryer</td><td>PERMENLH No. 13 TAHUN 1995</td><td>15</td></tr><tr><td>6</td><td>Emisi Pompa</td><td>PERMENH No. 13 Tahun 2009</td><td>15</td></tr><tr><td>7</td><td>Udara Ambien</td><td>PP No. 22 TAHUN 2021</td><td>15</td></tr><tr><td>8</td><td>Kebisingan</td><td>KEPMENLH/48/MENLH/11/1996</td><td>15</td></tr><tr><td>9</td><td>Dust</td><td>Gravimetri</td><td>15</td></tr><tr><td>10</td><td>Getaran</td><td>KEPMENLH/49/MENLH/11/1997</td><td>15</td></tr><tr><td>11</td><td>Kebauan</td><td>Sulfida dan Amoniak</td><td>15</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>III.</td><td>Pangan</td><td></td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>Air minum dalam kemasan (AMDK)</td><td>SNI 01-3553-2006</td><td>18</td></tr><tr><td>2</td><td>Biskuit</td><td>SNI 01-2973-1992</td><td>18</td></tr><tr><td>3</td><td>Cuka makan</td><td>SNI 01-3711-1995</td><td>18</td></tr><tr><td>4</td><td>Garam konsumsi beryodium</td><td>SNI 01-3556-2000</td><td>18</td></tr><tr><td>5</td><td>Gula palma</td><td>SNI 01-3743-1995</td><td>18</td></tr><tr><td>6</td><td>Gula kristal merah</td><td>SNI 01-3140.1-2001</td><td>18</td></tr><tr><td>7</td><td>Ikan asing kering</td><td>SNI 01-2721-1992</td><td>18</td></tr><tr><td>8</td><td>Kecap kedelai</td><td>SNI 01-3543-1994</td><td>18</td></tr><tr><td>9</td><td>Kerupuk ikan</td><td>SNI 01-2713-1995</td><td>18</td></tr><tr><td>10</td><td>Kerupuk udang</td><td>SNI 01-2714-1992</td><td>18</td></tr><tr><td>11</td><td>Kopi bubuk</td><td>SNI 01-3542-2004</td><td>18</td></tr><tr><td>12</td><td>Kopra</td><td>SNI 01-3946-1995</td><td>18</td></tr><tr><td>13</td><td>Limun</td><td>SNI 01-2972-1992</td><td>18</td></tr><tr><td>14</td><td>Buah kering</td><td>SNI 01-3710-1995</td><td>18</td></tr><tr><td>15</td><td>Mie basah</td><td>SNI 01-2897-1992</td><td>18</td></tr><tr><td>16</td><td>Mie instan</td><td>SNI 01-3551-2000</td><td>18</td></tr><tr><td>17</td><td>Mie kering</td><td>SNI 01-2974-1992</td><td>18</td></tr><tr><td>18</td><td>Minyak goreng</td><td>SNI 01-3741-2002</td><td>18</td></tr><tr><td>19</td><td>Minyak kelapa</td><td>SNI 01-2902-1992</td><td>18</td></tr><tr><td>20</td><td>Minyak kelapa sawit (CPO/ Crude Palm Oil)</td><td>SNI 01-2901-2006</td><td>18</td></tr><tr><td>21</td><td>Nata dalam kemasan</td><td>SNI 01-4317-1996</td><td>18</td></tr><tr><td>22</td><td>Pakan ikan, lele</td><td>SNI 01-4087-1996</td><td>18</td></tr><tr><td>23</td><td>Roti (tawar, manis)</td><td>SNI 01-3840-1995</td><td>18</td></tr><tr><td>24</td><td>Selai buah</td><td>SNI 01-3746-1995</td><td>18</td></tr><tr><td>25</td><td>Sirup</td><td>SNI 01-3544-1994</td><td>18</td></tr><tr><td>26</td><td>Tahu</td><td>SNI 01-3142-1992</td><td>18</td></tr><tr><td>27</td><td>Tepung tapioca</td><td>SNI 01-3451-1994</td><td>18</td></tr><tr><td>28</td><td>Tempe kedelai</td><td>SNI 01-3144-1992</td><td>18</td></tr><tr><td>29</td><td>Tengkawang, biji</td><td>SNI 01-2903-1992</td><td>18</td></tr><tr><td>30</td><td>Tepung sagu</td><td>SNI 01-3729-1995</td><td>18</td></tr><tr><td>31</td><td>Tepung terigu sbg bahan makanan</td><td>SNI 01-3751-2000</td><td>18</td></tr><tr><td>32</td><td>Terasi udang</td><td>SNI 01-2716-1992</td><td>18</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>IV.</td><td>Non Pangan</td><td></td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>Biologi perairan plankton dan bentos</td><td>SNI 13-4717-1998 / SNI 13-4718-1998</td><td>18</td></tr><tr><td>2</td><td>Tanah</td><td>KEPMENLH No. 29 / 2003</td><td>18</td></tr><tr><td>3</td><td>Arang aktif teknis</td><td>SNI 06-3730-1995</td><td>18</td></tr><tr><td>4</td><td>Arang tempurung kelapa</td><td>SNI 01-1682-1996</td><td>18</td></tr><tr><td>5</td><td>Pupuk dolomit</td><td>SNI 02-2804-2005</td><td>18</td></tr><tr><td>6</td><td>Pupuk KCL</td><td>SNI 02-2805-1992</td><td>18</td></tr><tr><td>7</td><td>Pupuk NPK padat</td><td>SNI 02-2803-2000/2010</td><td>18</td></tr><tr><td>8</td><td>Pupuk TSP + Zn</td><td>SNI 02-2800-1992</td><td>18</td></tr><tr><td>9</td><td>Pupuk SP 36</td><td>SNI 02-3769-1995</td><td>18</td></tr><tr><td>10</td><td>Pupuk Urea</td><td>SNI 02-2801-2010</td><td>18</td></tr><tr><td>11</td><td>Pupuk amonium sulfat</td><td>SNI 02-1760-1990</td><td>18</td></tr><tr><td>12</td><td>Pupuk fosfat alam</td><td>SNI 02-3776-1995</td><td>18</td></tr><tr><td>13</td><td>Pupuk boraks</td><td>SNI 02-4959-1999</td><td>18</td></tr></table>	9	Air Limbah Industri (Crumb Rubber, pelapisan logam, Minyak Goreng dll)	PERMENLH No.5 tahun 2014	18	10	Air Limbah LINDI/ Sumur Pantau TPA	PermenLHK No. 59 Tahun 2016	18					II.	Udara			1	Emisi Kendaraan	CO & Opasitas	15	2	Emisi Boiler, Heater Dryer	PERMENLH No. 07 TAHUN 2007	15	3	Emisi Genset-PLTD	PERMENLH No. 21 TAHUN 2008, Lamp. IV.B	15	4	Emisi Genset	PERMENLH No. 11 TAHUN 2021	15	5	Emisi Dryer	PERMENLH No. 13 TAHUN 1995	15	6	Emisi Pompa	PERMENH No. 13 Tahun 2009	15	7	Udara Ambien	PP No. 22 TAHUN 2021	15	8	Kebisingan	KEPMENLH/48/MENLH/11/1996	15	9	Dust	Gravimetri	15	10	Getaran	KEPMENLH/49/MENLH/11/1997	15	11	Kebauan	Sulfida dan Amoniak	15					III.	Pangan			1	Air minum dalam kemasan (AMDK)	SNI 01-3553-2006	18	2	Biskuit	SNI 01-2973-1992	18	3	Cuka makan	SNI 01-3711-1995	18	4	Garam konsumsi beryodium	SNI 01-3556-2000	18	5	Gula palma	SNI 01-3743-1995	18	6	Gula kristal merah	SNI 01-3140.1-2001	18	7	Ikan asing kering	SNI 01-2721-1992	18	8	Kecap kedelai	SNI 01-3543-1994	18	9	Kerupuk ikan	SNI 01-2713-1995	18	10	Kerupuk udang	SNI 01-2714-1992	18	11	Kopi bubuk	SNI 01-3542-2004	18	12	Kopra	SNI 01-3946-1995	18	13	Limun	SNI 01-2972-1992	18	14	Buah kering	SNI 01-3710-1995	18	15	Mie basah	SNI 01-2897-1992	18	16	Mie instan	SNI 01-3551-2000	18	17	Mie kering	SNI 01-2974-1992	18	18	Minyak goreng	SNI 01-3741-2002	18	19	Minyak kelapa	SNI 01-2902-1992	18	20	Minyak kelapa sawit (CPO/ Crude Palm Oil)	SNI 01-2901-2006	18	21	Nata dalam kemasan	SNI 01-4317-1996	18	22	Pakan ikan, lele	SNI 01-4087-1996	18	23	Roti (tawar, manis)	SNI 01-3840-1995	18	24	Selai buah	SNI 01-3746-1995	18	25	Sirup	SNI 01-3544-1994	18	26	Tahu	SNI 01-3142-1992	18	27	Tepung tapioca	SNI 01-3451-1994	18	28	Tempe kedelai	SNI 01-3144-1992	18	29	Tengkawang, biji	SNI 01-2903-1992	18	30	Tepung sagu	SNI 01-3729-1995	18	31	Tepung terigu sbg bahan makanan	SNI 01-3751-2000	18	32	Terasi udang	SNI 01-2716-1992	18					IV.	Non Pangan			1	Biologi perairan plankton dan bentos	SNI 13-4717-1998 / SNI 13-4718-1998	18	2	Tanah	KEPMENLH No. 29 / 2003	18	3	Arang aktif teknis	SNI 06-3730-1995	18	4	Arang tempurung kelapa	SNI 01-1682-1996	18	5	Pupuk dolomit	SNI 02-2804-2005	18	6	Pupuk KCL	SNI 02-2805-1992	18	7	Pupuk NPK padat	SNI 02-2803-2000/2010	18	8	Pupuk TSP + Zn	SNI 02-2800-1992	18	9	Pupuk SP 36	SNI 02-3769-1995	18	10	Pupuk Urea	SNI 02-2801-2010	18	11	Pupuk amonium sulfat	SNI 02-1760-1990	18	12	Pupuk fosfat alam	SNI 02-3776-1995	18	13	Pupuk boraks	SNI 02-4959-1999	18
9	Air Limbah Industri (Crumb Rubber, pelapisan logam, Minyak Goreng dll)	PERMENLH No.5 tahun 2014	18																																																																																																																																																																																																																																																															
10	Air Limbah LINDI/ Sumur Pantau TPA	PermenLHK No. 59 Tahun 2016	18																																																																																																																																																																																																																																																															
II.	Udara																																																																																																																																																																																																																																																																	
1	Emisi Kendaraan	CO & Opasitas	15																																																																																																																																																																																																																																																															
2	Emisi Boiler, Heater Dryer	PERMENLH No. 07 TAHUN 2007	15																																																																																																																																																																																																																																																															
3	Emisi Genset-PLTD	PERMENLH No. 21 TAHUN 2008, Lamp. IV.B	15																																																																																																																																																																																																																																																															
4	Emisi Genset	PERMENLH No. 11 TAHUN 2021	15																																																																																																																																																																																																																																																															
5	Emisi Dryer	PERMENLH No. 13 TAHUN 1995	15																																																																																																																																																																																																																																																															
6	Emisi Pompa	PERMENH No. 13 Tahun 2009	15																																																																																																																																																																																																																																																															
7	Udara Ambien	PP No. 22 TAHUN 2021	15																																																																																																																																																																																																																																																															
8	Kebisingan	KEPMENLH/48/MENLH/11/1996	15																																																																																																																																																																																																																																																															
9	Dust	Gravimetri	15																																																																																																																																																																																																																																																															
10	Getaran	KEPMENLH/49/MENLH/11/1997	15																																																																																																																																																																																																																																																															
11	Kebauan	Sulfida dan Amoniak	15																																																																																																																																																																																																																																																															
III.	Pangan																																																																																																																																																																																																																																																																	
1	Air minum dalam kemasan (AMDK)	SNI 01-3553-2006	18																																																																																																																																																																																																																																																															
2	Biskuit	SNI 01-2973-1992	18																																																																																																																																																																																																																																																															
3	Cuka makan	SNI 01-3711-1995	18																																																																																																																																																																																																																																																															
4	Garam konsumsi beryodium	SNI 01-3556-2000	18																																																																																																																																																																																																																																																															
5	Gula palma	SNI 01-3743-1995	18																																																																																																																																																																																																																																																															
6	Gula kristal merah	SNI 01-3140.1-2001	18																																																																																																																																																																																																																																																															
7	Ikan asing kering	SNI 01-2721-1992	18																																																																																																																																																																																																																																																															
8	Kecap kedelai	SNI 01-3543-1994	18																																																																																																																																																																																																																																																															
9	Kerupuk ikan	SNI 01-2713-1995	18																																																																																																																																																																																																																																																															
10	Kerupuk udang	SNI 01-2714-1992	18																																																																																																																																																																																																																																																															
11	Kopi bubuk	SNI 01-3542-2004	18																																																																																																																																																																																																																																																															
12	Kopra	SNI 01-3946-1995	18																																																																																																																																																																																																																																																															
13	Limun	SNI 01-2972-1992	18																																																																																																																																																																																																																																																															
14	Buah kering	SNI 01-3710-1995	18																																																																																																																																																																																																																																																															
15	Mie basah	SNI 01-2897-1992	18																																																																																																																																																																																																																																																															
16	Mie instan	SNI 01-3551-2000	18																																																																																																																																																																																																																																																															
17	Mie kering	SNI 01-2974-1992	18																																																																																																																																																																																																																																																															
18	Minyak goreng	SNI 01-3741-2002	18																																																																																																																																																																																																																																																															
19	Minyak kelapa	SNI 01-2902-1992	18																																																																																																																																																																																																																																																															
20	Minyak kelapa sawit (CPO/ Crude Palm Oil)	SNI 01-2901-2006	18																																																																																																																																																																																																																																																															
21	Nata dalam kemasan	SNI 01-4317-1996	18																																																																																																																																																																																																																																																															
22	Pakan ikan, lele	SNI 01-4087-1996	18																																																																																																																																																																																																																																																															
23	Roti (tawar, manis)	SNI 01-3840-1995	18																																																																																																																																																																																																																																																															
24	Selai buah	SNI 01-3746-1995	18																																																																																																																																																																																																																																																															
25	Sirup	SNI 01-3544-1994	18																																																																																																																																																																																																																																																															
26	Tahu	SNI 01-3142-1992	18																																																																																																																																																																																																																																																															
27	Tepung tapioca	SNI 01-3451-1994	18																																																																																																																																																																																																																																																															
28	Tempe kedelai	SNI 01-3144-1992	18																																																																																																																																																																																																																																																															
29	Tengkawang, biji	SNI 01-2903-1992	18																																																																																																																																																																																																																																																															
30	Tepung sagu	SNI 01-3729-1995	18																																																																																																																																																																																																																																																															
31	Tepung terigu sbg bahan makanan	SNI 01-3751-2000	18																																																																																																																																																																																																																																																															
32	Terasi udang	SNI 01-2716-1992	18																																																																																																																																																																																																																																																															
IV.	Non Pangan																																																																																																																																																																																																																																																																	
1	Biologi perairan plankton dan bentos	SNI 13-4717-1998 / SNI 13-4718-1998	18																																																																																																																																																																																																																																																															
2	Tanah	KEPMENLH No. 29 / 2003	18																																																																																																																																																																																																																																																															
3	Arang aktif teknis	SNI 06-3730-1995	18																																																																																																																																																																																																																																																															
4	Arang tempurung kelapa	SNI 01-1682-1996	18																																																																																																																																																																																																																																																															
5	Pupuk dolomit	SNI 02-2804-2005	18																																																																																																																																																																																																																																																															
6	Pupuk KCL	SNI 02-2805-1992	18																																																																																																																																																																																																																																																															
7	Pupuk NPK padat	SNI 02-2803-2000/2010	18																																																																																																																																																																																																																																																															
8	Pupuk TSP + Zn	SNI 02-2800-1992	18																																																																																																																																																																																																																																																															
9	Pupuk SP 36	SNI 02-3769-1995	18																																																																																																																																																																																																																																																															
10	Pupuk Urea	SNI 02-2801-2010	18																																																																																																																																																																																																																																																															
11	Pupuk amonium sulfat	SNI 02-1760-1990	18																																																																																																																																																																																																																																																															
12	Pupuk fosfat alam	SNI 02-3776-1995	18																																																																																																																																																																																																																																																															
13	Pupuk boraks	SNI 02-4959-1999	18																																																																																																																																																																																																																																																															
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Pelayanan jasa pengujian di laboratorium menerapkan sistem manajemen mutu SNI ISO/IEC 17025:2017; b. Administrasi pelayanan jasa pengujian menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015; c. Prosedur Layanan Jasa Laboratorium Penguji menerapkan aplikasi <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i>																																																																																																																																																																																																																																																																

5.	Biaya/Tarif	Tarif jasa pelayanan laboratorium penguji sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian.
6.	Produk Pelayanan	a. Layanan sampling atau pengambilan contoh uji lingkungan dan produk. Untuk contoh uji udara ambien selama 24 jam. b. Pengujian bahan/produk makanan dan minuman, berupa : 1. Air mineral, garam konsumsi beryodium, mie instan, tepung terigu sebagai bahan makanan. 2. Kopi bubuk, minyak goreng sawit, Crude Palm Oil (CPO), minyak kelapa, biscuit, kecap, saus cabe, sosis, sirop, makanan ringan ekstrudat, roti, bihun, mie kering, kerupuk ikan, minuman sari buah, es batu, nata dalam kemasan, cuka makan, gula palma, kopra, sirup, tahu, tempe, tepung tapioka, tepung sagu dan lain-lain. c. Pengujian bahan/produk non pangan, berupa : 1. Pupuk NPK, pupuk kalium klorida, pupuk fosfat alam untuk pertanian 2. Pupu urea, pupuk ammonium sulfat, pupuk borat, pupuk TSP + Zn, pupuk SP 36, pupuk dolomite 3. Tanah, lumpur (sludge), arang aktif, arang tempurung kelapa, pakan ikan, biologi perairan (plankton dan bentos) d. Pengujian air dan air limbah, berupa : 1. Air baku air minum, air bersih, air sungai, air laut dan lain-lain. 2. Air limbah industri minyak sawit, crumb rubber, minyak goreng, kayu lapis, tapioca, sagu, perekat kayu lapis, pelapisan logam, pertambangan, pemurnian logam, perhotelan, rumah pemotongan hewan, kegiatan domestic, pelayanan kesehatan dan lain-lain. e. Pengujian udara dan lingkungan, berupa emisi kendaraan, emisi boiler, emisi genset, emisi dryer, udara ambient, debu, kebisingan, getaran dan kebauan.
7.	Sarana/Prasarana/Fasilitas	• Ruang tunggu • Pendingin ruangan/AC • Tempat duduk • Sarana antrian • Televisi/TV Promo • Loker/Meja pelayanan • Komputer • Printer • Jaringan internet • Ruangan sampel sementara • Kursi roda • Ruang layanan konsultasi/informasi • Tempat parkir yang memadai • Jalur pemandu • Sarana informasi running text • Ruangan ibu menyusui (Laktasi) dan Anak • Toilet • Pegangan rambatan • Laboratorium aneka komoditi • Laboratorium mikrobiologi • Laboratorium air dan air limbah • Laboratorium udara • Peralatan sampling udara emisi, ambient, air dan limbah, biota, tanah dan aneka komoditi dan lain-lain • Peralatan instrument • Standar reference materials (CRM)

8.	Kompetensi Pelaksana	<table><tr><th>N o</th><th>Jabatan</th><th>Pendidikan</th><th>Pelatihan Yang Dimiliki</th></tr><tr><td>1.</td><td>Customer Service</td><td>SMK</td><td>Diklat Pelayanan Prima</td></tr><tr><td>2.</td><td>Bendahara Penerimaan</td><td>S-1</td><td>Diklat Bendahara Penerimaan</td></tr><tr><td>3.</td><td>Petugas Pengambil Contoh</td><td>SMK/D3/S-1</td><td> • Diklat Pengambilan Contoh • Teknik Sampling Kualitas Lingkungan </td></tr><tr><td>4.</td><td>Analisis Laboratorium</td><td>SMK/D3/S-1</td><td> • Sistem Manajemen Mutu Laboratorium • Estimasi Ketidakpastian Pengukuran Laboratorium Kimia • Teknik Analisa Pengujian Laboratorium </td></tr><tr><td>5.</td><td>Penyelia Laboratorium</td><td>S-1</td><td> • Sistem Manajemen Mutu Laboratorium ISO 17025:2017 • Jaminan Mutu Hasil Pengujian • Validasi Metode Pengujian • Implementasi K3 di Laboratorium </td></tr></table>	N o	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki	1.	Customer Service	SMK	Diklat Pelayanan Prima	2.	Bendahara Penerimaan	S-1	Diklat Bendahara Penerimaan	3.	Petugas Pengambil Contoh	SMK/D3/S-1	• Diklat Pengambilan Contoh • Teknik Sampling Kualitas Lingkungan	4.	Analisis Laboratorium	SMK/D3/S-1	• Sistem Manajemen Mutu Laboratorium • Estimasi Ketidakpastian Pengukuran Laboratorium Kimia • Teknik Analisa Pengujian Laboratorium	5.	Penyelia Laboratorium	S-1	• Sistem Manajemen Mutu Laboratorium ISO 17025:2017 • Jaminan Mutu Hasil Pengujian • Validasi Metode Pengujian • Implementasi K3 di Laboratorium
N o	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki																							
1.	Customer Service	SMK	Diklat Pelayanan Prima																							
2.	Bendahara Penerimaan	S-1	Diklat Bendahara Penerimaan																							
3.	Petugas Pengambil Contoh	SMK/D3/S-1	• Diklat Pengambilan Contoh • Teknik Sampling Kualitas Lingkungan																							
4.	Analisis Laboratorium	SMK/D3/S-1	• Sistem Manajemen Mutu Laboratorium • Estimasi Ketidakpastian Pengukuran Laboratorium Kimia • Teknik Analisa Pengujian Laboratorium																							
5.	Penyelia Laboratorium	S-1	• Sistem Manajemen Mutu Laboratorium ISO 17025:2017 • Jaminan Mutu Hasil Pengujian • Validasi Metode Pengujian • Implementasi K3 di Laboratorium																							
9.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh pejabat eselon IV. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III. b. Audit internal sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025:2017, SNI ISO/IEC 17065:2012, Pedoman KNAPPP 02:2007 c. Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan BSPJI Pontianak d. Pengawasan internal oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Perindustrian berupa Audit Kinerja setiap tahun.																								
10.	Jumlah Pelaksana	a. Customer Service : 2 orang b. Bendahara Penerimaan : 1 orang c. Petugas Pengambil Contoh : 11 orang d. Analisis Laboratorium : 15 orang e. Penyelia Laboratorium : 2 orang f. Penyelia Sampling : 1 orang																								
11.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BSPJI Pontianak memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen dan penerapan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, berupa : a. Penerapan K3 (Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja) di Laboratorium b. Penerapan budaya kerja 5K (Keteraturan, Kerapihan, Kebersihan, Kelestarian, dan Kedisiplinan) c. Menjamin bahwa barang milik pelanggan atau penyedia eksternal di bawah kendali berupa mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga barang milik pelanggan atau milik penyedia eksternal untuk penggunaan atau penggabungan ke dalam produk dan layanan d. Melindungi output selama produksi dan penyediaan layanan, sejauh diperlukan untuk mempertahankan kesesuaian dengan persyaratan, yang mencakup identifikasi, penanganan, pengendalian pencemaran, pengemasan, penyimpanan, pemindahan atau transportasi, dan perlindungan.																								
12.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : a. Formulir komplain/pengaduan yang telah disediakan pada aplikasi layanan <i>zerozalls.kemenperin.go.id</i> selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku (SOP.8.2.1)																								

		b. Kotak saran yang telah disediakan c. Langsung disampaikan ke petugas customer service d. Melalui media telpon, website dan e-mail
13.	Jaminan Pelayanan	BSPJI Pontianak memberikan jaminan kepastian pelayanan sesuai dengan standar waktu dan kualitas yang telah ditetapkan, berupa: a. Adanya standar waktu penyelesaian pekerjaan sebagaimana Angka 3 Lampiran Standar Pengujian pada Keputusan ini. b. Adanya jaminan kepastian biaya/tarif c. Menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, sistem manajemen mutu SNI 17025:2017 dan sistem manajemen mutu SNI 17065:2012; d. Standar acuan pengujian e. Penetapan kode etik pegawai dan penandatanganan pakta integritas f. Penerapan Zona Integritas (ZI) di Lingkungan BSPJI Pontianak
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	BSPJI Pontianak melakukan evaluasi kinerja pelayanan dalam bentuk: a. Kaji ulang manajemen seluruh sistem manajemen mutu yang diterapkan b. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. c. Melaksanakan analisis ketepatan waktu layanan d. Pengelolaan pengaduan layanan publik

STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak
Jenis Pelayanan : Jasa Laboratorium Kalibrasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian; b. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 1 Tahun 2022 tanggal 17 Februari 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian e. Sistem Manajemen Mutu SNI ISO/IEC 17025:2017 Laboratorium Kalibrasi BSPJI Pontianak; f. Pedoman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 BSPJI Pontianak.
2.	Persyaratan	Persyaratan yang harus dipenuhi pada awal proses layanan, terdiri dari: a. Persyaratan Administrasi : 1. Registrasi Akun Pelanggan pada aplikasi <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i> 2. Pembuatan Order/Surat permohonan penawaran Sampling dan pengujian. 3. Surat keterangan sampel. 4. Bukti pembayaran lunas berdasarkan e-billing atas tagihan layanan jasa laboratorium penguji. b. Persyaratan Teknis : 1. Alat ukur yang akan dikalibrasi tidak dalam keadaan rusak dan berfungsi dengan baik sesuai dengan rentang ukurnya. 2. Alat ukur akan diterima dalam keadaan lengkap dan siap digunakan (batera/cable connector/electrode/sensor atau lainnya sesuai dengan penggunaan alat ukur). 3. Laboratorium Kalibrasi BSPJI Pontianak tidak bertanggung jawab terhadap alat ukur yang mengalami kerusakan, mengalami pecah alat penurunan fungsi selama pengiriman/transportasi. 4. Alat ukur dengan sensitifitas tinggi atau harus dikalibrasi ditempat penggunaannya (in situ) oleh operator yang ditugaskan dari Laboratorium Kalibrasi BSPJI Pontianak.

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian perkejaan sesuai dengan masing-masing jenis order/alat yang dikalibrasi <table><tr><th rowspan="2">N o.</th><th rowspan="2">Nama Alat</th><th rowspan="2">Standar Acuan</th><th colspan="3">Waktu Maksimal Penyelesaian (hari kerja)</th></tr><tr><th>∑ Alat 1 – 5 unit</th><th>∑ Alat 6- 10 unit</th><th>∑ Alat 11 - 15 unit</th></tr><tr><td>1</td><td>Timbangan Elektronik</td><td>CSIRO Australia 2010</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>2</td><td>Anak Timbangan F2</td><td>CSIRO Australia 2010</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>3</td><td>Labu Ukur</td><td>AS 2164 - 1995 AS.2162.1 – 1996</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>4</td><td>Pipet Ukur</td><td>AS 2167 - 1996 AS.2162.1 – 1996</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>5</td><td>Pipet Volumetrik</td><td>AS 2166 - 1995 AS.2162.1 – 1996</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>6</td><td>Buret</td><td>AS 2165 - 1996 AS.2162.1 – 1996</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>7</td><td>Gelas Ukur</td><td>AS 2165 - 1996 AS.2162.1 – 1996</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>8</td><td>Oven</td><td>AS 2853 – 1986</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>9</td><td>Inkubator</td><td>AS 2853 – 1986</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>10</td><td>Waterbath</td><td>AS 2853 – 1986</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>11</td><td>Termometer Gelas</td><td>ASTM E 77 - 1998</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>12</td><td>Autoclave (suhu)</td><td>AS 2853 - 1986</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>13</td><td>Furnace</td><td>AS 2853 - 1986</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>14</td><td>Termokopel</td><td>ASTM E 220 - 1986</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>15</td><td>Pressure Gauge</td><td>BS EN 837 - 3</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>16</td><td>Autoclave (tekanan)</td><td>BS EN 837 – 3</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>17</td><td>Spektrofotometer UV-Vis</td><td>ASTM E 925 - 83 ASTM E 387 - 83 ASTM E 275 - 93 ASTM E 131</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>18</td><td>pH meter</td><td>NATA Australia 1994</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>19</td><td>Conductivity Meter/TDS Meter</td><td>ASTM D 1125- 1982</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr><tr><td>20</td><td>Turbidimeter</td><td>-</td><td>6</td><td>10</td><td>15</td></tr></table>	N o.	Nama Alat	Standar Acuan	Waktu Maksimal Penyelesaian (hari kerja)			∑ Alat 1 – 5 unit	∑ Alat 6- 10 unit	∑ Alat 11 - 15 unit	1	Timbangan Elektronik	CSIRO Australia 2010	6	10	15	2	Anak Timbangan F2	CSIRO Australia 2010	6	10	15	3	Labu Ukur	AS 2164 - 1995 AS.2162.1 – 1996	6	10	15	4	Pipet Ukur	AS 2167 - 1996 AS.2162.1 – 1996	6	10	15	5	Pipet Volumetrik	AS 2166 - 1995 AS.2162.1 – 1996	6	10	15	6	Buret	AS 2165 - 1996 AS.2162.1 – 1996	6	10	15	7	Gelas Ukur	AS 2165 - 1996 AS.2162.1 – 1996	6	10	15	8	Oven	AS 2853 – 1986	6	10	15	9	Inkubator	AS 2853 – 1986	6	10	15	10	Waterbath	AS 2853 – 1986	6	10	15	11	Termometer Gelas	ASTM E 77 - 1998	6	10	15	12	Autoclave (suhu)	AS 2853 - 1986	6	10	15	13	Furnace	AS 2853 - 1986	6	10	15	14	Termokopel	ASTM E 220 - 1986	6	10	15	15	Pressure Gauge	BS EN 837 - 3	6	10	15	16	Autoclave (tekanan)	BS EN 837 – 3	6	10	15	17	Spektrofotometer UV-Vis	ASTM E 925 - 83 ASTM E 387 - 83 ASTM E 275 - 93 ASTM E 131	6	10	15	18	pH meter	NATA Australia 1994	6	10	15	19	Conductivity Meter/TDS Meter	ASTM D 1125- 1982	6	10	15	20	Turbidimeter	-	6	10	15
N o.	Nama Alat	Standar Acuan				Waktu Maksimal Penyelesaian (hari kerja)																																																																																																																													
			∑ Alat 1 – 5 unit	∑ Alat 6- 10 unit	∑ Alat 11 - 15 unit																																																																																																																														
1	Timbangan Elektronik	CSIRO Australia 2010	6	10	15																																																																																																																														
2	Anak Timbangan F2	CSIRO Australia 2010	6	10	15																																																																																																																														
3	Labu Ukur	AS 2164 - 1995 AS.2162.1 – 1996	6	10	15																																																																																																																														
4	Pipet Ukur	AS 2167 - 1996 AS.2162.1 – 1996	6	10	15																																																																																																																														
5	Pipet Volumetrik	AS 2166 - 1995 AS.2162.1 – 1996	6	10	15																																																																																																																														
6	Buret	AS 2165 - 1996 AS.2162.1 – 1996	6	10	15																																																																																																																														
7	Gelas Ukur	AS 2165 - 1996 AS.2162.1 – 1996	6	10	15																																																																																																																														
8	Oven	AS 2853 – 1986	6	10	15																																																																																																																														
9	Inkubator	AS 2853 – 1986	6	10	15																																																																																																																														
10	Waterbath	AS 2853 – 1986	6	10	15																																																																																																																														
11	Termometer Gelas	ASTM E 77 - 1998	6	10	15																																																																																																																														
12	Autoclave (suhu)	AS 2853 - 1986	6	10	15																																																																																																																														
13	Furnace	AS 2853 - 1986	6	10	15																																																																																																																														
14	Termokopel	ASTM E 220 - 1986	6	10	15																																																																																																																														
15	Pressure Gauge	BS EN 837 - 3	6	10	15																																																																																																																														
16	Autoclave (tekanan)	BS EN 837 – 3	6	10	15																																																																																																																														
17	Spektrofotometer UV-Vis	ASTM E 925 - 83 ASTM E 387 - 83 ASTM E 275 - 93 ASTM E 131	6	10	15																																																																																																																														
18	pH meter	NATA Australia 1994	6	10	15																																																																																																																														
19	Conductivity Meter/TDS Meter	ASTM D 1125- 1982	6	10	15																																																																																																																														
20	Turbidimeter	-	6	10	15																																																																																																																														
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Pelayanan jasa pengujian di laboratorium menerapkan sistem manajemen mutu SNI ISO/IEC 17025:2017; b. Administrasi pelayanan jasa pengujian menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015; c. Prosedur Layanan Jasa Laboratorium Penguji menerapkan aplikasi layanan <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i>																																																																																																																																	
5.	Biaya/Tarif	Tarif jasa pelayanan laboratorium penguji sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian..																																																																																																																																	
6.	Produk Pelayanan	<table><tr><th>No</th><th>Kelompok Pengukuran</th><th>Jenis Alat</th><th>Rentang Ukur</th></tr><tr><td rowspan="4">1.</td><td rowspan="4">Massa</td><td>Timbangan Elektronik</td><td>0-2000 gr</td></tr><tr><td>Massa Standar M1</td><td>10 mg-500 gr</td></tr><tr><td>Massa Standar M2</td><td>1 gr-1000 gr</td></tr><tr><td>Anak Timbangan F2</td><td>1 gr-1000 gr</td></tr><tr><td rowspan="5">2.</td><td rowspan="5">Suhu</td><td>Oven</td><td>200°C</td></tr><tr><td>Inkubator</td><td>70°C</td></tr><tr><td>Waterbath</td><td>100°C</td></tr><tr><td>Thermometer Gelas</td><td>100°C</td></tr><tr><td>Termokopel</td><td>0°C-1200°C</td></tr><tr><td rowspan="3">3.</td><td rowspan="3">Volume</td><td>Labu Ukur</td><td>10-1000 ml</td></tr><tr><td>Pipet Ukur</td><td>1-25 ml</td></tr><tr><td>Pipet Volumetrik</td><td>1-100 ml</td></tr></table>	No	Kelompok Pengukuran	Jenis Alat	Rentang Ukur	1.	Massa	Timbangan Elektronik	0-2000 gr	Massa Standar M1	10 mg-500 gr	Massa Standar M2	1 gr-1000 gr	Anak Timbangan F2	1 gr-1000 gr	2.	Suhu	Oven	200°C	Inkubator	70°C	Waterbath	100°C	Thermometer Gelas	100°C	Termokopel	0°C-1200°C	3.	Volume	Labu Ukur	10-1000 ml	Pipet Ukur	1-25 ml	Pipet Volumetrik	1-100 ml																																																																																															
No	Kelompok Pengukuran	Jenis Alat	Rentang Ukur																																																																																																																																
1.	Massa	Timbangan Elektronik	0-2000 gr																																																																																																																																
		Massa Standar M1	10 mg-500 gr																																																																																																																																
		Massa Standar M2	1 gr-1000 gr																																																																																																																																
		Anak Timbangan F2	1 gr-1000 gr																																																																																																																																
2.	Suhu	Oven	200°C																																																																																																																																
		Inkubator	70°C																																																																																																																																
		Waterbath	100°C																																																																																																																																
		Thermometer Gelas	100°C																																																																																																																																
		Termokopel	0°C-1200°C																																																																																																																																
3.	Volume	Labu Ukur	10-1000 ml																																																																																																																																
		Pipet Ukur	1-25 ml																																																																																																																																
		Pipet Volumetrik	1-100 ml																																																																																																																																

		<table><tr><td></td><td></td><td>Buret</td><td>5-50 ml</td></tr><tr><td></td><td></td><td>Gelas Ukur</td><td>5-1000 ml</td></tr><tr><td rowspan="4">4.</td><td rowspan="4">Instrumen Analitik</td><td>Spektrofotometer UV-Vis</td><td>190-1100nm</td></tr><tr><td>pH meter</td><td>0-14</td></tr><tr><td>Konduktivimeter/TDS</td><td>-</td></tr><tr><td>Turbidity meter</td><td>0-1000NTU</td></tr><tr><td>5,</td><td>Tekanan</td><td>Pressure gauge</td><td>500Psi</td></tr></table>			Buret	5-50 ml			Gelas Ukur	5-1000 ml	4.	Instrumen Analitik	Spektrofotometer UV-Vis	190-1100nm	pH meter	0-14	Konduktivimeter/TDS	-	Turbidity meter	0-1000NTU	5,	Tekanan	Pressure gauge	500Psi
		Buret	5-50 ml																					
		Gelas Ukur	5-1000 ml																					
4.	Instrumen Analitik	Spektrofotometer UV-Vis	190-1100nm																					
		pH meter	0-14																					
		Konduktivimeter/TDS	-																					
		Turbidity meter	0-1000NTU																					
5,	Tekanan	Pressure gauge	500Psi																					
7.	Sarana/Prasarna/Fasilitas	• Ruang tunggu • Pendingin ruangan/AC • Tempat duduk • Sarana antrian • Televisi/TV Promo • Loker/Meja pelayanan • Komputer • Printer • Jaringan internet • Ruang sampel sementara • Kursi roda • Ruang layanan konsultasi/informasi • Tempat parkir yang memadai • Jalur pemandu • Sarana informasi running text • Ruang ibu menyusui (Laktasi) dan Anak • Toilet • Pegangan rambatan • Standar acuan kalibrasi massa dan volume a. Anak timbangan kelas E2 dan F1 b. Timbangan kapasitas 220 g, resolusi 0,00001 g c. Timbangan kapasitas 220 g, resolusi 0,0001 g d. Timbangan pan (top loading) kapasitas 2200 g, resolusi 0,1 g • Standar acuan kalibrasi suhu a. Multichannel thermometer dilengkapi thermocouple tipe K • Standar acuan kalibrasi suhu b. Multichannel thermometer dilengkapi thermocouple tipe K • Standar acuan kalibrasi instrument analitik a. Spectronic standards b. Larutan buffer 4, 7 dan 9 (SRM tertelusur NIST) c. Larutan standar turbidimeter (SRM tertelusur NIST) d. Larutan standar kanduktivimeter (SRM tertelusur NIST) • Standar acuan kalibrasi tekanan a. Dead Weight Tester (DWT) e. Digital Precision Test Gauge																						
8.	Kompetensi Pelaksana	<table><tr><th>No</th><th>Jabatan</th><th>Pendidikan</th><th>Pelatihan Yang Dimiliki</th></tr><tr><td>1.</td><td>Customer Service</td><td>SMK</td><td>Diklat Pelayanan Prima</td></tr><tr><td>2.</td><td>Bendahara Penerimaan</td><td>D3/S-1</td><td>Diklat Bendahara Penerimaan</td></tr><tr><td>3.</td><td>Operator</td><td>SMK/D3</td><td>Kalibrasi Alat Ukur Massa, Suhu, Volume, Instrumen dan Tekanan</td></tr><tr><td>4.</td><td>Penyelia</td><td>D3</td><td> • Sistem Manajemen Mutu Laboratorium SNI ISO/IEC 17025:2017 • Implementasi K3 di Laboratorium </td></tr></table>		No	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki	1.	Customer Service	SMK	Diklat Pelayanan Prima	2.	Bendahara Penerimaan	D3/S-1	Diklat Bendahara Penerimaan	3.	Operator	SMK/D3	Kalibrasi Alat Ukur Massa, Suhu, Volume, Instrumen dan Tekanan	4.	Penyelia	D3	• Sistem Manajemen Mutu Laboratorium SNI ISO/IEC 17025:2017 • Implementasi K3 di Laboratorium	
No	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki																					
1.	Customer Service	SMK	Diklat Pelayanan Prima																					
2.	Bendahara Penerimaan	D3/S-1	Diklat Bendahara Penerimaan																					
3.	Operator	SMK/D3	Kalibrasi Alat Ukur Massa, Suhu, Volume, Instrumen dan Tekanan																					
4.	Penyelia	D3	• Sistem Manajemen Mutu Laboratorium SNI ISO/IEC 17025:2017 • Implementasi K3 di Laboratorium																					

9.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh pejabat eselon IV. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III. b. Audit internal sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025:2017. c. Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan BSPJI Pontianak d. Pengawasan internal oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Perindustrian berupa Audit Kinerja setiap tahun.
10.	Jumlah Pelaksana	a. Customer Service : 2 orang b. Bendahara Penerimaan : 1 orang c. Operator Kalibrasi : 6 orang d. Penyelia Laboratorium : 1 orang
11.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BSPJI Pontianak memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen dan penerapan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, berupa : a. Penerapan K3 (Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja) di Laboratorium b. Penerapan budaya kerja 5K (Keteraturan, Kerapihan, Kebersihan, Kelestarian, dan Kedisiplinan)
		c. Menjamin bahwa barang milik pelanggan atau penyedia eksternal di bawah kendali berupa mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga barang milik pelanggan atau milik penyedia eksternal untuk penggunaan atau penggabungan ke dalam produk dan layanan d. Melindungi output selama produksi dan penyediaan layanan, sejauh diperlukan untuk mempertahankan kesesuaian dengan persyaratan, yang mencakup identifikasi, penanganan, pengendalian pencemaran, pengemasan, penyimpanan, pemindahan atau transportasi, dan perlindungan.
12.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : a. Formulir komplain/pengaduan yang telah disediakan pada aplikasi layanan <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i> selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku (SOP.8.2.1) b. Kotak saran yang telah disediakan c. Langsung disampaikan ke petugas customer service d. Melalui media telpon, website dan e-mail
13.	Jaminan Pelayanan	BSPJI Pontianak memberikan jaminan kepastian pelayanan sesuai dengan standar waktu dan kualitas yang telah ditetapkan, berupa: a. Adanya standar waktu penyelesaian pekerjaan sebagaimana Angka 3 Lampiran Standar Kalibrasi dalam Keputusan ini b. Adanya jaminan kepastian biaya/tarif c. Menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan sistem manajemen mutu SNI 17025:2017. d. Standar acuan teknis kalibrasi dan kalibrasi peralatan e. Penetapan kode etik pegawai dan penandatanganan pakta integritas f. Penerapan Zona Integritas (ZI) di Lingkungan BSPJI Pontianak

14 .	Evaluasi Kinerja Pelaksana	BSPJI Pontianak melakukan evaluasi kinerja pelayanan dalam bentuk: a. Kaji ulang manajemen seluruh sistem manajemen mutu yang diterapkan b. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. c. Melaksanakan analisis ketepatan waktu layanan d. Pengelolaan pengaduan layanan publik
---------	----------------------------	--

STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak
Jenis Pelayanan : Jasa Sertifikasi Produk (SPPT SNI)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian; b. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 1 Tahun 2022 tanggal 17 Februari 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian; e. Sistem Manajemen Mutu SNI ISO/IEC 17065:2012 Lembaga Sertifikasi Produk (SPPT SNI) BSPJI Pontianak; f. Pedoman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 BSPJI Pontianak.

2.	Persyaratan	Persyaratan yang harus dipenuhi pada awal proses layanan, terdiri dari: a. Persyaratan Administrasi : 1. Registrasi Akun Pelanggan pada aplikasi <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i> 2. Pembuatan Order/Surat permohonan penawaran Sertifikasi. 3. Bukti pembayaran lunas berdasarkan e-billing atas tagihan layanan jasa laboratorium penguji. b. Persyaratan Teknis : Pelanggan harus menyerahkan surat dokumen permohonan SPPT SNI beserta lampirannya yang terdiri dari : - Akte Perusahaan - Izin Industri/Izin Usaha/NIB - Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) - Struktur Organisasi - Biodata Wakil Manajemen - Permohonan Sertifikasi Produk - Daftar Isian Permohonan Sertifikasi Produk - Pernyataan Kesesuaian - Surat Penunjukan Personel Untuk Pengurusan Sertifikat - Daftar Peralatan Inspeksi/Pengujian - Bagan/Diagram Alur Proses. - Panduan Mutu/Informasi Terdokumentasi - Daftar Induk Dokumen - Kebijakan Mutu - Sasaran Mutu - Proses Bisnis - Ilustrasi dan Cara Pembubuhan Tanda SNI - Tanda Daftar Merk/Patern Merk atau Surat Pelimpahan Merk - Salinan Sertifikat Sistem Mutu (Bila Ada) atau Laporan Pengawasan Terakhir (Bila Sistem Mutu Sudah Disertifikasi) - Salinan Sertifikat Hasil Uji Air Baku dan Trial Produk (Khusus AMDK) - Salinan Sertifikat Pengujian Bahan Baku Garam (Khusus Garam Konsumsi Beryodium).																																				
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<table><tr><th>No.</th><th>Ruang Lingkup/Produk</th><th>Standar Acuan</th><th>Waktu Penyelesaian (hari kerja)*</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>Air Mineral</td><td>SNI 3553:2015</td><td>41</td></tr><tr><td>2</td><td>Kopi Bubuk</td><td>SNI 01-3542-2004</td><td>41</td></tr><tr><td>3</td><td>Garam Konsumsi Beryodium</td><td>SNI 01-3556-2000 & SNI 3556:2010</td><td>41</td></tr><tr><td>4</td><td>Tepung Terigu Sebagai Bahan Makanan</td><td>SNI 3751:2009</td><td>41</td></tr><tr><td>5</td><td>Minyak Goreng Sawit</td><td>SNI 7709:2012</td><td>41</td></tr><tr><td>6</td><td>Biskuit</td><td>SNI 2973:2011</td><td>41</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> *) Standar waktu penyelesaian tersebut di luar pengujian contoh dan atau penyelesaian tindak lanjut temuan hasil audit	No.	Ruang Lingkup/Produk	Standar Acuan	Waktu Penyelesaian (hari kerja)*					1	Air Mineral	SNI 3553:2015	41	2	Kopi Bubuk	SNI 01-3542-2004	41	3	Garam Konsumsi Beryodium	SNI 01-3556-2000 & SNI 3556:2010	41	4	Tepung Terigu Sebagai Bahan Makanan	SNI 3751:2009	41	5	Minyak Goreng Sawit	SNI 7709:2012	41	6	Biskuit	SNI 2973:2011	41				
No.	Ruang Lingkup/Produk	Standar Acuan	Waktu Penyelesaian (hari kerja)*																																			
1	Air Mineral	SNI 3553:2015	41																																			
2	Kopi Bubuk	SNI 01-3542-2004	41																																			
3	Garam Konsumsi Beryodium	SNI 01-3556-2000 & SNI 3556:2010	41																																			
4	Tepung Terigu Sebagai Bahan Makanan	SNI 3751:2009	41																																			
5	Minyak Goreng Sawit	SNI 7709:2012	41																																			
6	Biskuit	SNI 2973:2011	41																																			

4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pelayanan jasa sertifikasi produk menerapkan sistem manajemen mutu SNI ISO/IEC 17065:2012. b. Administrasi pelayanan jasa sertifikasi produk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 c. Prosedur Layanan Jasa Laboratorium Penguji menerapkan aplikasi <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i> .																												
5.	Biaya/Tarif	Tarif jasa pelayanan laboratorium penguji sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian.																												
6.	Produk Pelayanan	<table><tr><th>No.</th><th>Komoditi /Produk</th><th>SNI</th><th>Pemberlakuan</th></tr><tr><td>1</td><td>Air Mineral</td><td>SNI 3553:2015</td><td>Wajib</td></tr><tr><td>2</td><td>Kopi Bubuk</td><td>SNI 01-3542-2004</td><td>Sukarela</td></tr><tr><td>3</td><td>Garam Konsumsi Beryodium</td><td>SNI 01-3556-2000 & SNI 3556:2010</td><td>Wajib</td></tr><tr><td>4</td><td>Tepung Terigu Sebagai Bahan Makanan</td><td>SNI 3751:2009</td><td>Wajib</td></tr><tr><td>5</td><td>Minyak Goreng Sawit</td><td>SNI 7709:2012</td><td>Wajib/Penunjukan</td></tr><tr><td>6</td><td>Biskuit</td><td>SNI 2973:2011</td><td>Wajib</td></tr></table>	No.	Komoditi /Produk	SNI	Pemberlakuan	1	Air Mineral	SNI 3553:2015	Wajib	2	Kopi Bubuk	SNI 01-3542-2004	Sukarela	3	Garam Konsumsi Beryodium	SNI 01-3556-2000 & SNI 3556:2010	Wajib	4	Tepung Terigu Sebagai Bahan Makanan	SNI 3751:2009	Wajib	5	Minyak Goreng Sawit	SNI 7709:2012	Wajib/Penunjukan	6	Biskuit	SNI 2973:2011	Wajib
No.	Komoditi /Produk	SNI	Pemberlakuan																											
1	Air Mineral	SNI 3553:2015	Wajib																											
2	Kopi Bubuk	SNI 01-3542-2004	Sukarela																											
3	Garam Konsumsi Beryodium	SNI 01-3556-2000 & SNI 3556:2010	Wajib																											
4	Tepung Terigu Sebagai Bahan Makanan	SNI 3751:2009	Wajib																											
5	Minyak Goreng Sawit	SNI 7709:2012	Wajib/Penunjukan																											
6	Biskuit	SNI 2973:2011	Wajib																											
7.	Sarana/Prasara na/Fasilitas	• Ruang tunggu • Pendingin ruangan/AC • Tempat duduk • Sarana antrian • Televisi/TV Promo • Loker/Meja pelayanan • Komputer • Printer • Jaringan internet • Ruangan sampel sementara • Kursi roda • Ruang layanan lonsultasi/informasi • Tempat parkir yang memadai • Jalur pemandu • Sarana informasi running text • Ruangan ibu menyusui (Laktasi) dan Anak • Toilet • Pegangan rambatan • Ruangan rapat LS-Pro																												
8.	Kompetensi Pelaksana	<table><tr><th>No</th><th>Jabatan</th><th>Pendidikan</th><th>Pelatihan Yang Dimiliki</th></tr><tr><td>1.</td><td>Customer Service</td><td>SMK</td><td>Diklat Pelayanan Prima</td></tr><tr><td>2.</td><td>Bendahara Penerimaan</td><td>S-1</td><td>Diklat Bendahara Penerimaan</td></tr><tr><td>3.</td><td>Petugas Pengambil Contoh</td><td>SMK/D3/S-1</td><td> • Diklat Pengambilan Contoh • Teknik Sampling Kualitas Lingkungan </td></tr><tr><td>4.</td><td>Asesor</td><td>S-1</td><td> • Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012 </td></tr><tr><td>5.</td><td>Reviewer</td><td>S-1</td><td> • Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012 </td></tr></table>	No	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki	1.	Customer Service	SMK	Diklat Pelayanan Prima	2.	Bendahara Penerimaan	S-1	Diklat Bendahara Penerimaan	3.	Petugas Pengambil Contoh	SMK/D3/S-1	• Diklat Pengambilan Contoh • Teknik Sampling Kualitas Lingkungan	4.	Asesor	S-1	• Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012	5.	Reviewer	S-1	• Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012				
No	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki																											
1.	Customer Service	SMK	Diklat Pelayanan Prima																											
2.	Bendahara Penerimaan	S-1	Diklat Bendahara Penerimaan																											
3.	Petugas Pengambil Contoh	SMK/D3/S-1	• Diklat Pengambilan Contoh • Teknik Sampling Kualitas Lingkungan																											
4.	Asesor	S-1	• Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012																											
5.	Reviewer	S-1	• Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012																											

9.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh pejabat eselon IV. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III. b. Audit internal sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17065:2012. c. Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan BSPJI Pontianak d. Pengawasan internal oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Perindustrian berupa Audit Kinerja setiap tahun.
10.	Jumlah Pelaksana	a. Customer Service : 2 orang b. Bendahara Penerimaan : 1 orang c. Petugas Pengambil Contoh : 8 orang d. Asesor : 8 orang e. Reviewer : 7 orang
11.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BSPJI Pontianak memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen dan penerapan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, berupa : a. Penerapan K3 (Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja) di Laboratorium b. Penerapan budaya kerja 5K (Keteraturan, Kerapihan, Kebersihan, Kelestarian, dan Kedisiplinan) c. Menjamin bahwa barang milik pelanggan atau penyedia eksternal di bawah kendali berupa mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga barang milik pelanggan atau milik penyedia eksternal untuk penggunaan atau penggabungan ke dalam produk dan layanan d. Melindungi output selama produksi dan penyediaan layanan, sejauh diperlukan untuk mempertahankan kesesuaian dengan persyaratan, yang mencakup identifikasi, penanganan, pengendalian pencemaran, pengemasan, penyimpanan, pemindahan atau transportasi, dan perlindungan.
12.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : a. Formulir komplaint/pengaduan yang telah disediakan pada aplikasi layanan zerocalls.kemenperin.go.id selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku (SOP.8.2.1); b. Kotak saran yang telah disediakan; c. Langsung disampaikan ke petugas customer service; d. Melalui media telpon, website dan e-mail
13.	Jaminan Pelayanan	BSPJI Pontianak memberikan jaminan kepastian pelayanan sesuai dengan standar waktu dan kualitas yang telah ditetapkan, berupa: a. Adanya standar waktu penyelesaian pekerjaan sebagaimana Angka Lampiran Standar Sertifikasi SPPT-SNI pada Keputusan ini. b. Adanya jaminan kepastian biaya/tarif c. Menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, sistem manajemen mutu SNI ISO/IEC 17065:2012. d. Penetapan kode etik pegawai dan penandatanganan pakta integritas e. Penerapan Zona Integritas (ZI) di Lingkungan BSPJI Pontianak f. Jaminan ketidakberpihakan yang ditandatangani setiap pelaksanaan evaluasi

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	BSPJI Pontianak melakukan evaluasi kinerja pelayanan dalam bentuk : a. Kaji ulang manajemen seluruh sistem manajemen mutu yang diterapkan b. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. c. Melaksanakan analisis ketepatan waktu layanan d. Pengelolaan pengaduan layanan publik
-----	----------------------------	--

STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak
Jenis Pelayanan : Jasa Pemeriksa Halal

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian; b. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 1 Tahun 2022 tanggal 17 Februari 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 142 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Kebutuhan Mendesak Atas Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Pendidikansn Vokasi dan Jasa Pemeriksaan Produk Halal yang berlaku pada Kementerian Perindustrian; e. Sistem Manajemen Mutu SNI ISO/IEC 17065:2012 Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses dan Jasa; Pedoman Akreditasi Lembaga Pemeriksa Halal (LPH); f. Pedoman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 BSPJI Pontianak.
2.	Persyaratan	Persyaratan yang harus dipenuhi pada awal proses layanan, terdiri dari: a. Persyaratan Administrasi : 1. Registrasi Akun Pelanggan pada aplikasi <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i> 2. Upload dokumen permohonan yang dipersyaratkan LPH BSPJI Pontianak. b. Persyaratan Teknis : Pelanggan harus menyerahkan surat dokumen permohonan beserta lampirannya yang terdiri dari : - Dokumen Sistem Jaminan Produk Halal Kebijakan Halal - Tim Manajemen Halal - Bukti Pelatihan - Dokumen Bahan (daftar bahan, faktur pembelian, CoA, SH, dll) - Fasilitas Proses Produk Halal - Proses Aktivitas Kritis - SOP Penanganan produk yang tidak sesuai kriteria - Informasi Produk - Prosedur dan bukti mampu telusur - Pelaksanaan Audit Internal - Pelaksanaan Kaji Ulang Manajemen
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu pemeriksaan dan pengujian kehalalan produk adalah selama 15 hari kerja

4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pelayanan jasa pemeriksaan produk halal menerapkan sistem manajemen mutu SNI ISO/IEC 17065:2012. b. Administrasi pelayanan jasa pemeriksaan produk halal menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 c. Prosedur Layanan Jasa Pemeriksa Halal menerapkan aplikasi <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i> .																								
5.	Biaya/Tarif	Tarif jasa pelayanan pemeriksa halal sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 142 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Kebutuhan Mendesak Atas Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Pendidikasn Vokasi dan Jasa Pemeriksaan Produk Halal yang berlaku pada Kementerian Perindustrian.																								
6.	Produk Pelayanan	Sertifikat Halal																								
7.	Sarana/Pras arana/Fasilit as	• Ruang tunggu • Pendingin ruangan/AC • Tempat duduk • Sarana antrian • Televisi/TV Promo • Loker/Meja pelayanan • Komputer • Printer • Jaringan internet • Ruangan sampel sementara • Kursi roda • Ruang layanan lonsultasi/informasi • Tempat parkir yang memadai • Jalur pemandu • Sarana informasi running text • Ruangan ibu menyusui (Laktasi) dan Anak • Toilet • Pegangan rambatan • Ruangan rapat																								
8.	Kompetensi Pelaksana	<table><tr><th>No</th><th>Jabatan</th><th>Pendidikan</th><th>Pelatihan Yang Dimiliki</th></tr><tr><td>1.</td><td>Customer Service</td><td>SMK/D3</td><td>Diklat Pelayanan Prima</td></tr><tr><td>2.</td><td>Bendahara Penerimaan</td><td>S-1</td><td>Diklat Bendahara Penerimaan</td></tr><tr><td>3.</td><td>Petugas Pengambil Contoh</td><td>SMK/D3/S-1</td><td> • Diklat Pengambilan Contoh • Teknik Sampling </td></tr><tr><td>4.</td><td>Asesor</td><td>S-1</td><td> • Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012 </td></tr><tr><td>5.</td><td>Reviewer</td><td>S-1</td><td> • Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012 </td></tr></table>	No	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki	1.	Customer Service	SMK/D3	Diklat Pelayanan Prima	2.	Bendahara Penerimaan	S-1	Diklat Bendahara Penerimaan	3.	Petugas Pengambil Contoh	SMK/D3/S-1	• Diklat Pengambilan Contoh • Teknik Sampling	4.	Asesor	S-1	• Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012	5.	Reviewer	S-1	• Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012
No	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki																							
1.	Customer Service	SMK/D3	Diklat Pelayanan Prima																							
2.	Bendahara Penerimaan	S-1	Diklat Bendahara Penerimaan																							
3.	Petugas Pengambil Contoh	SMK/D3/S-1	• Diklat Pengambilan Contoh • Teknik Sampling																							
4.	Asesor	S-1	• Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012																							
5.	Reviewer	S-1	• Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012																							
9.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh pejabat eselon IV. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III.Audit internal sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17065:2012. b. Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan BSPJI Pontianak c. Pengawasan internal oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Perindustrian berupa Audit Kinerja setiap tahun.																								

10.	Jumlah Pelaksana	a. Customer Service : 2 orang b. Bendahara Penerimaan : 1 orang c. Petugas Pengambil Contoh : 8 orang d. Asesor : 8 orang e. Reviewer : 7 orang
11.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BSPJI Pontianak memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen dan penerapan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, berupa : a. Penerapan K3 (Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja) di Laboratorium b. Penerapan budaya kerja 5K (Keteraturan, Kerapihan, Kebersihan, Kelestarian, dan Kedisiplinan) c. Menjamin bahwa barang milik pelanggan atau penyedia eksternal di bawah kendali berupa mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga barang milik pelanggan atau milik penyedia eksternal untuk penggunaan atau penggabungan ke dalam produk dan layanan d. Melindungi output selama produksi dan penyediaan layanan, sejauh diperlukan untuk mempertahankan kesesuaian dengan persyaratan, yang mencakup identifikasi, penanganan, pengendalian pencemaran, pengemasan, penyimpanan, pemindahan atau transportasi, dan perlindungan.
12.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : a. Formulir complaint/pengaduan yang telah disediakan pada aplikasi layanan <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i> selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku (SOP.8.2.1); b. Kotak saran yang telah disediakan; c. Langsung disampaikan ke petugas customer service; d. Melalui media telpon, website dan e-mail
13.	Jaminan Pelayanan	BSPJI Pontianak memberikan jaminan kepastian pelayanan sesuai dengan standar waktu dan kualitas yang telah ditetapkan, berupa: a. Adanya standar waktu penyelesaian pekerjaan sebagaimana Angka 3 Lampiran Standar Sertifikasi Produk pada Keputusan ini. b. Adanya jaminan kepastian biaya/tarif c. Menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, sistem manajemen mutu SNI ISO/IEC 17065:2012. d. Penetapan kode etik pegawai dan penandatanganan pakta integritas e. Penerapan Zona Integritas (ZI) di Lingkungan BSPJI Pontianak f. Jaminan ketidakberpihakan yang ditandatangani setiap pelaksanaan evaluasi
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	BSPJI Pontianak melakukan evaluasi kinerja pelayanan dalam bentuk : a. Kaji ulang manajemen seluruh sistem manajemen mutu yang diterapkan b. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. c. Melaksanakan analisis ketepatan waktu layanan d. Pengelolaan pengaduan layanan publik

STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak
Jenis Pelayanan : Jasa Sertifikasi Sistem Mutu

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian; b. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 1 Tahun 2022 tanggal 17 Februari 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Pedoman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 BSPJI Pontianak.
2.	Persyaratan	Persyaratan yang harus dipenuhi pada awal proses layanan, terdiri dari: a. Persyaratan Administrasi : 1. Registrasi Akun Pelanggan pada aplikasi <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i> 2. Pembuatan Order/Surat permohonan penawaran Sertifikasi. 3. Bukti pembayaran lunas berdasarkan e-billing atas tagihan layanan jasa Sertifikasi Sistem Mutu b. Persyaratan Teknis : Pelanggan harus menyerahkan surat dokumen permohonan beserta lampirannya yang terdiri dari : - Akte Perusahaan - Izin Industri/Izin Usaha/NIB - Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) - Struktur Organisasi - Biodata Wakil Manajemen - Permohonan Sertifikasi Sistem Mutu - Daftar Isian Permohonan Sertifikas Sistem Mutu - Pernyataan Kesesuaian - Surat Penunjukan Personel Untuk Pengurusan Sertifikat - Bagan/Diagram Alur Proses. - Panduan Mutu/Informasi Terdokumentasi - Daftar Induk Dokumen - Kebijakan Mutu - Sasaran Mutu - Proses Bisnis
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka Waktu penyelesaian Sertifikasi Sistem Mutu adalah selama 41 hari kerja
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Administrasi pelayanan jasa sertifikasi sistem mutu menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 b. Prosedur Layanan Jasa menerapkan aplikasi <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i>.

5.	Biaya/Tarif	Tarif jasa pelayanan sertifikasi sistem mutu sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 54 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian;																								
6.	Produk Pelayanan	Sertifikat Sistem Mutu																								
7.	Sarana/Pras arana/Fasilit as	• Ruang tunggu • Pendingin ruangan/AC • Tempat duduk • Sarana antrian • Televisi/TV Promo • Loker/Meja pelayanan • Komputer • Printer • Jaringan internet • Ruang sampel sementara • Kursi roda • Ruang layanan lonsultasi/informasi • Tempat parkir yang memadai • Jalur pemandu • Sarana informasi running text • Ruang ibu menyusui (Laktasi) dan Anak • Toilet • Pegangan rambatan • Ruang rapat																								
8.	Kompetensi Pelaksana	<table><tr><th>No</th><th>Jabatan</th><th>Pendidikan</th><th>Pelatihan Yang Dimiliki</th></tr><tr><td>1.</td><td>Customer Service</td><td>SMK</td><td>Diklat Pelayanan Prima</td></tr><tr><td>2.</td><td>Bendahara Penerimaan</td><td>S-1</td><td>Diklat Bendahara Penerimaan</td></tr><tr><td>3.</td><td>Petugas Pengambil Contoh</td><td>SMK/D3/S-1</td><td> • Diklat Pengambilan Contoh • Teknik Sampling Kualitas Lingkungan </td></tr><tr><td>4.</td><td>Asesor</td><td>S-1</td><td> • Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012 </td></tr><tr><td>5.</td><td>Reviewer</td><td>S-1</td><td> • Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012 </td></tr></table>	No	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki	1.	Customer Service	SMK	Diklat Pelayanan Prima	2.	Bendahara Penerimaan	S-1	Diklat Bendahara Penerimaan	3.	Petugas Pengambil Contoh	SMK/D3/S-1	• Diklat Pengambilan Contoh • Teknik Sampling Kualitas Lingkungan	4.	Asesor	S-1	• Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012	5.	Reviewer	S-1	• Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012
No	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki																							
1.	Customer Service	SMK	Diklat Pelayanan Prima																							
2.	Bendahara Penerimaan	S-1	Diklat Bendahara Penerimaan																							
3.	Petugas Pengambil Contoh	SMK/D3/S-1	• Diklat Pengambilan Contoh • Teknik Sampling Kualitas Lingkungan																							
4.	Asesor	S-1	• Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012																							
5.	Reviewer	S-1	• Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012																							
9.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh pejabat eselon IV. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III. b. Audit internal sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17065:2012. c. Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan BSPJI Pontianak d. Pengawasan internal oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Perindustrian berupa Audit Kinerja setiap tahun.																								
10.	Jumlah Pelaksana	a. Customer Service : 2 orang b. Bendahara Penerimaan : 1 orang c. Petugas Pengambil Contoh : 8 orang d. Asesor : 8 orang e. Reviewer : 7 orang																								

11.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BSPJI Pontianak memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen dan penerapan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, berupa : - Penerapan K3 (Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja) di Laboratorium - Penerapan budaya kerja 5K (Keteraturan, Kerapihan, Kebersihan, Kelestarian, dan Kedisiplinan) - Menjamin bahwa barang milik pelanggan atau penyedia eksternal di bawah kendali berupa mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga barang milik pelanggan atau milik penyedia eksternal untuk penggunaan atau penggabungan ke dalam produk dan layanan - Melindungi output selama produksi dan penyediaan layanan, sejauh diperlukan untuk mempertahankan kesesuaian dengan persyaratan, yang mencakup identifikasi, penanganan, pengendalian pencemaran, pengemasan, penyimpanan, pemindahan atau transportasi, dan perlindungan.
12.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : - Formulir komplain/pengaduan yang telah disediakan pada aplikasi layanan <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i> selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku (SOP.8.2.1); - Kotak saran yang telah disediakan; - Langsung disampaikan ke petugas customer service; - Melalui media telpon, website dan e-mail
13.	Jaminan Pelayanan	BSPJI Pontianak memberikan jaminan kepastian pelayanan sesuai dengan standar waktu dan kualitas yang telah ditetapkan, berupa: - Adanya standar waktu penyelesaian pekerjaan sebagaimana Angka 3 Lampiran Standar Sertifikasi Sistem Mutu pada Keputusan ini. - Adanya jaminan kepastian biaya/tarif - Menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, sistem manajemen mutu SNI ISO/IEC 17065:2012. - Penetapan kode etik pegawai dan penandatanganan pakta integritas - Penerapan Zona Integritas (ZI) di Lingkungan BSPJI Pontianak - Jaminan ketidakberpihakan yang ditandatangani setiap pelaksanaan evaluasi
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	BSPJI Pontianak melakukan evaluasi kinerja pelayanan dalam bentuk : - Kaji ulang manajemen seluruh sistem manajemen mutu yang diterapkan - Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. - Melaksanakan analisis ketepatan waktu layanan - Pengelolaan pengaduan layanan publik

STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak
Jenis Pelayanan : Jasa Sertifikasi Industri Hijau

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian; b. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 1 Tahun 2022 tanggal 17 Februari 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Pedoman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 BSPJI Pontianak.
2.	Persyaratan	Persyaratan yang harus dipenuhi pada awal proses layanan, terdiri dari: a. Persyaratan Administrasi : 1. Registrasi Akun Pelanggan pada aplikasi <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i> 2. Pembuatan Order/Surat permohonan penawaran Sertifikasi. 3. Bukti pembayaran lunas berdasarkan e-billing atas tagihan layanan jasa sertifikasi Industri Hijau. b. Persyaratan Teknis : Pelanggan harus menyerahkan surat dokumen permohonan beserta lampirannya yang terdiri dari : - Akte Perusahaan - Izin Industri/Izin Usaha/NIB - Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) - Struktur Organisasi - Biodata Wakil Manajemen - Permohonan Sertifikasi Produk - Daftar Isian Permohonan Sertifikasi Produk - Pernyataan Kesesuaian - Surat Penunjukan Personel Untuk Pengurusan Sertifikat - Daftar Peralatan Inspeksi/Pengujian - Bagan/Diagram Alur Proses. - Panduan Mutu/Informasi Terdokumentasi - Daftar Induk Dokumen - Kebijakan Mutu - Sasaran Mutu - Proses Bisnis
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka Waktu penyelesaian Sertifikasi Industri Hijau adalah selama 41 hari kerja

4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Administrasi pelayanan jasa sertifikasi produk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 b. Prosedur Layanan Jasa Laboratorium Penguji menerapkan aplikasi <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i> .																								
5.	Biaya/Tarif	Tarif jasa pelayanan laboratorium penguji sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 54 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian;																								
6.	Produk Pelayanan	Sertifikat Industri Hijau																								
7.	Sarana/Prasara n/Fasilitas	• Ruang tunggu • Pendingin ruangan/AC • Tempat duduk • Sarana antrian • Televisi/TV Promo • Loker/Meja pelayanan • Komputer • Printer • Jaringan internet • Ruangan sampel sementara • Kursi roda • Ruang layanan lonsultasi/informasi • Tempat parkir yang memadai • Jalur pemandu • Sarana informasi running text • Ruangan ibu menyusui (Laktasi) dan Anak • Toilet • Pegangan rambatan • Ruangan rapat																								
8.	Kompetensi Pelaksana	<table><tr><th>No</th><th>Jabatan</th><th>Pendidikan</th><th>Pelatihan Yang Dimiliki</th></tr><tr><td>1.</td><td>Customer Service</td><td>SMK/D3</td><td>Diklat Pelayanan Prima</td></tr><tr><td>2.</td><td>Bendahara Penerimaan</td><td>S-1</td><td>Diklat Bendahara Penerimaan</td></tr><tr><td>3.</td><td>Petugas Pengambil Contoh</td><td>SMK/D3/S-1</td><td> • Diklat Pengambilan Contoh • Teknik Sampling Kualitas Lingkungan </td></tr><tr><td>4.</td><td>Asesor</td><td>S-1</td><td> • Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012 </td></tr><tr><td>5.</td><td>Reviewer</td><td>S-1</td><td> • Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012 </td></tr></table>	No	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki	1.	Customer Service	SMK/D3	Diklat Pelayanan Prima	2.	Bendahara Penerimaan	S-1	Diklat Bendahara Penerimaan	3.	Petugas Pengambil Contoh	SMK/D3/S-1	• Diklat Pengambilan Contoh • Teknik Sampling Kualitas Lingkungan	4.	Asesor	S-1	• Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012	5.	Reviewer	S-1	• Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012
No	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki																							
1.	Customer Service	SMK/D3	Diklat Pelayanan Prima																							
2.	Bendahara Penerimaan	S-1	Diklat Bendahara Penerimaan																							
3.	Petugas Pengambil Contoh	SMK/D3/S-1	• Diklat Pengambilan Contoh • Teknik Sampling Kualitas Lingkungan																							
4.	Asesor	S-1	• Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012																							
5.	Reviewer	S-1	• Diklat asesor • Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012																							
9.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh pejabat eselon IV. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III. b. Audit internal sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17065:2012. c. Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan BSPJI Pontianak d. Pengawasan internal oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Perindustrian berupa Audit Kinerja setiap tahun.																								

10.	Jumlah Pelaksana	a. Customer Service : 2 orang b. Bendahara Penerimaan : 1 orang c. Petugas Pengambil Contoh : 8 orang d. Asesor : 8 orang e. Reviewer : 7 orang
11.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BSPJI Pontianak memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen dan penerapan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, berupa : a. Penerapan K3 (Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja) di Laboratorium b. Penerapan budaya kerja 5K (Keteraturan, Kerapihan, Kebersihan, Kelestarian, dan Kedisiplinan) c. Menjamin bahwa barang milik pelanggan atau penyedia eksternal di bawah kendali berupa mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga barang milik pelanggan atau milik penyedia eksternal untuk penggunaan atau penggabungan ke dalam produk dan layanan d. Melindungi output selama produksi dan penyediaan layanan, sejauh diperlukan untuk mempertahankan kesesuaian dengan persyaratan, yang mencakup identifikasi, penanganan, pengendalian pencemaran, pengemasan, penyimpanan, pemindahan atau transportasi, dan perlindungan.
12.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : a. Formulir complaint/pengaduan yang telah disediakan pada aplikasi layanan <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i> selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku (SOP.8.2.1); b. Kotak saran yang telah disediakan; c. Langsung disampaikan ke petugas customer service; d. Melalui media telpon, website dan e-mail
13.	Jaminan Pelayanan	BSPJI Pontianak memberikan jaminan kepastian pelayanan sesuai dengan standar waktu dan kualitas yang telah ditetapkan, berupa: a. Adanya standar waktu penyelesaian pekerjaan sebagaimana Angka Lampiran Standar Sertifikasi Industri Hijau pada Keputusan ini. b. Adanya jaminan kepastian biaya/tarif c. Menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, sistem manajemen mutu SNI ISO/IEC 17065:2012. d. Penetapan kode etik pegawai dan penandatanganan pakta integritas e. Penerapan Zona Integritas (ZI) di Lingkungan BSPJI Pontianak f. Jaminan ketidakberpihakan yang ditandatangani setiap pelaksanaan evaluasi
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	BSPJI Pontianak melakukan evaluasi kinerja pelayanan dalam bentuk : a. Kaji ulang manajemen seluruh sistem manajemen mutu yang diterapkan b. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. c. Melaksanakan analisis ketepatan waktu layanan d. Pengelolaan pengaduan layanan publik.

STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak
Jenis pelayanan : Jasa Konsultansi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah RI No. 54 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian; b. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 1 Tahun 2022 tanggal 17 Februari 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri; c. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian; f. Pedoman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 BSPJI Pontianak.
2.	Persyaratan	a. Lingkup konsultansi berupa bidang manajemen dan bidang teknis. b. Registrasi Akun Pelanggan pada aplikasi <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i> c. Pembuatan Order/Surat permohonan konsultansi. d. Bukti pembayaran lunas berdasarkan e-billing atas tagihan layanan jasa konsultansi.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Standar waktu layanan penyelesaian jasa konsultasi disesuaikan dengan perjanjian kerjasama.
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Penyampaian permohonan jasa konsultansi melalui aplikasi layanan <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i>
5.	Biaya/Tarif	Tarif jasa pelayanan Konsultansi sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian.
6.	Produk Pelayanan	Dokumen Konsultansi
7.	Sarana/Prasara na/Fasilitas	a. Ruang layanan untuk penerima tamu/pelanggan dan ruang konsultasi b. Ruang rapat c. Ruang pengolah dan penyimpanan data/dokumen d. Jaringan internet e. Laboratorium penguji dan kalibrasi f. Perpustakaan
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Bidang Kimia : 1 Orang b. Bidang Teknik Kimia : 1 orang c. Bidang Teknologi Pangan : 1 orang d. Bidang Teknologi bahan baku/kosmetik dan pangan : 2 orang e. Bidang Teknologi lingkungan : 2 orang

9.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh pejabat eselon IV. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III. b. Audit internal layanan Bimbingan Teknis dan Pendampingan c. Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan BSPJI Pontianak. d. Pengawasan internal oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Perindustrian berupa Audit Kinerja setiap tahun
10.	Jumlah Pelaksana	a. Administrasi : 4 orang b. Tenaga Ahli : 7 orang
11.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BSPJI Pontianak memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen dan penerapan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, berupa : a. Penerapan K3 (Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja) di Laboratorium b. Penerapan budaya kerja 5K (Keteraturan, Kerapihan, Kebersihan, Kelestarian, dan Kedisiplinan) c. Melindungi output selama produksi dan penyediaan layanan, sejauh diperlukan untuk mempertahankan kesesuaian dengan persyaratan, yang mencakup identifikasi, penanganan dan pengendalian output berupa sertifikat bimbingan teknis dan pendampingan
12.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : a. Formulir komplaint/pengaduan yang telah disediakan pada aplikasi layanan <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i>, selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku (SOP.8.2.1) b. Kotak saran yang telah disediakan c. Langsung disampaikan ke petugas customer service d. Melalui media telpon, website dan e-mail
13.	Jaminan Pelayanan	BSPJI Pontianak memberikan jaminan kepastian pelayanan sesuai dengan standar waktu dan kualitas yang telah ditetapkan, berupa: a. Adanya jaminan kepastian biaya/tarif b. Menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015;
		c. Penetapan kode etik pegawai dan penandatanganan pakta integritas d. Penerapan Zona Integritas (ZI) di Lingkungan BSPJI Pontianak.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	BSPJI Pontianak melakukan evaluasi kinerja pelayanan dalam bentuk: a. Kaji ulang manajemen seluruh sistem manajemen mutu yang diterapkan b. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. c. Melaksanakan analisis ketepatan waktu layanan d. Pengelolaan pengaduan layanan publik

STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak
Jenis pelayanan : Jasa Bimbingan Teknis dan Pendampingan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah RI No. 54 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian; b. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 1 Tahun 2022 tanggal 17 Februari 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri; c. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian; f. Pedoman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Baristand BSPJI Pontianak.
2.	Persyaratan	a. Lingkup Bimbingan Teknis dan Pendampingan berupa bidang manajemen dan bidang teknis. b. Registrasi Akun Pelanggan pada aplikasi <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i> c. Pembuatan Order/Surat permohonan bimbingan teknis dan pelatihan. d. Bukti pembayaran lunas berdasarkan e-billing atas tagihan layanan jasa bimbingan teknis dan pendampingan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Standar waktu layanan penyelesaian jasa bimbingan teknis dan pendampingan disesuaikan dengan jangka waktu masing-masing jenis bimbingan teknis dan pendampingan.
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Penyampaian permohonan jasa bimbingan teknis dan pendampingan melalui aplikasi layanan <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i>
5.	Biaya/Tarif	Tarif jasa pelayanan Bimbingan Teknis dan pendampingan sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian.
6.	Produk Pelayanan	Sertifikat Bimbingan Teknis dan Pendampingan
7.	Sarana/Prasarana/Fasilitas	a. Ruang layanan untuk penerima tamu/pelanggan dan ruang konsultasi b. Ruang rapat c. Ruang pengolah dan penyimpanan data/dokumen d. Jaringan internet e. Laboratorium penguji dan kalibrasi f. Perpustakaan

8.	Kompetensi Pelaksana	a. Bidang Kimia : 1 Orang b. Bidang Teknik Kimia : 1 orang c. Bidang Teknologi Pangan : 1 orang d. Bidang Teknologi bahan baku/kosmetik dan pangan : 2 orang e. Bidang Teknologi lingkungan : 2 orang
9.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh pejabat eselon IV. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III. b. Audit internal layanan Bimbingan Teknis dan Pendampingan c. Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan BSPJI Pontianak. d. Pengawasan internal oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Perindustrian berupa Audit Kinerja setiap tahun
10.	Jumlah Pelaksana	a. Administrasi : 4 orang b. Instruktur/Narasumber : 7 orang
11.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BSPJI Pontianak memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen dan penerapan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, berupa : a. Penerapan K3 (Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja) di Laboratorium b. Penerapan budaya kerja 5K (Keteraturan, Kerapihan, Kebersihan, Kelestarian, dan Kedisiplinan) c. Melindungi output selama produksi dan penyediaan layanan, sejauh diperlukan untuk mempertahankan kesesuaian dengan persyaratan, yang mencakup identifikasi, penanganan dan pengendalian output berupa sertifikat bimbingan teknis dan pendampingan
12.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : g. Formulir komplaint/pengaduan yang telah disediakan pada aplikasi layanan <i>zerocalls.kemenperin.go.id</i>, selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku (SOP.8.2.1) h. Kotak saran yang telah disediakan i. Langsung disampaikan ke petugas customer service j. Melalui media telpon, website dan e-mail
13.	Jaminan Pelayanan	BSPJI Pontianak memberikan jaminan kepastian pelayanan sesuai dengan standar waktu dan kualitas yang telah ditetapkan, berupa: a. Adanya jaminan kepastian biaya/tarif b. Menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015; c. Penetapan kode etik pegawai dan penandatanganan pakta integritas d. Penerapan Zona Integritas (ZI) di Lingkungan BSPJI Pontianak.