

KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL
NOMOR 36B/KEP/BSN/3/2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN STANDARDISASI
NASIONAL

KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

- Menimbang : a. bahwa untuk menciptakan tata kelola pemerintahan *good governance* pada pelayanan publik di bidang standardisasi dan penilaian kesesuaian, diperlukan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, perlu menetapkan dan menerapkan standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Standardisasi Nasional tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Standardisasi Nasional;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik

- 2 -

- Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 5149);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 6. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 8. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 29 Tahun 2021

- 3 -

tentang Perubahan atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1459);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN STANDARDISASI NASIONAL.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Badan Standardisasi Nasional, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran VIII yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Badan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU digunakan sebagai pedoman penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan profesional.

KETIGA : Standar pelayanan di lingkungan Badan Standardisasi Nasional meliputi:

- a. layanan akreditasi;
- b. layanan pelatihan standardisasi;
- c. layanan otoritas sponsor;
- d. layanan informasi standardisasi;
- e. layanan kalibrasi dan pengukuran;
- f. layanan penerbitan surat persetujuan penggunaan tanda SNI;
- g. layanan uji profisiensi; dan
- h. layanan pembelian bahan acuan.

- KEEMPAT : Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA menjadi tanggung jawab:
- a. Direktur Akreditasi Lembaga Inspeksi dan Lembaga Sertifikasi dan Direktur Akreditasi Laboratorium untuk layanan akreditasi;
 - b. Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian untuk layanan pelatihan standardisasi;
 - c. Kepala Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi untuk layanan otoritas sponsor dan layanan informasi standardisasi;
 - d. Direktur Standar Nasional Satuan Ukuran Mekanika, Radiasi dan Biologi dan Direktur Standar Nasional Satuan Ukuran Termoelektrik dan Kimia untuk layanan kalibrasi dan pengukuran, layanan uji profisiensi, serta layanan pembelian bahan acuan;
 - e. Direktur Sistem Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian untuk layanan penerbitan surat persetujuan penggunaan tanda SNI.
- KELIMA : Biaya yang diperlukan dalam pelaksanaan Keputusan Kepala Badan ini dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja negara Badan Standardisasi Nasional.

- 5 -

KEENAM : Keputusan Kepala Badan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 1 Maret 2023

KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,



KUKUH S. ACHMAD

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL

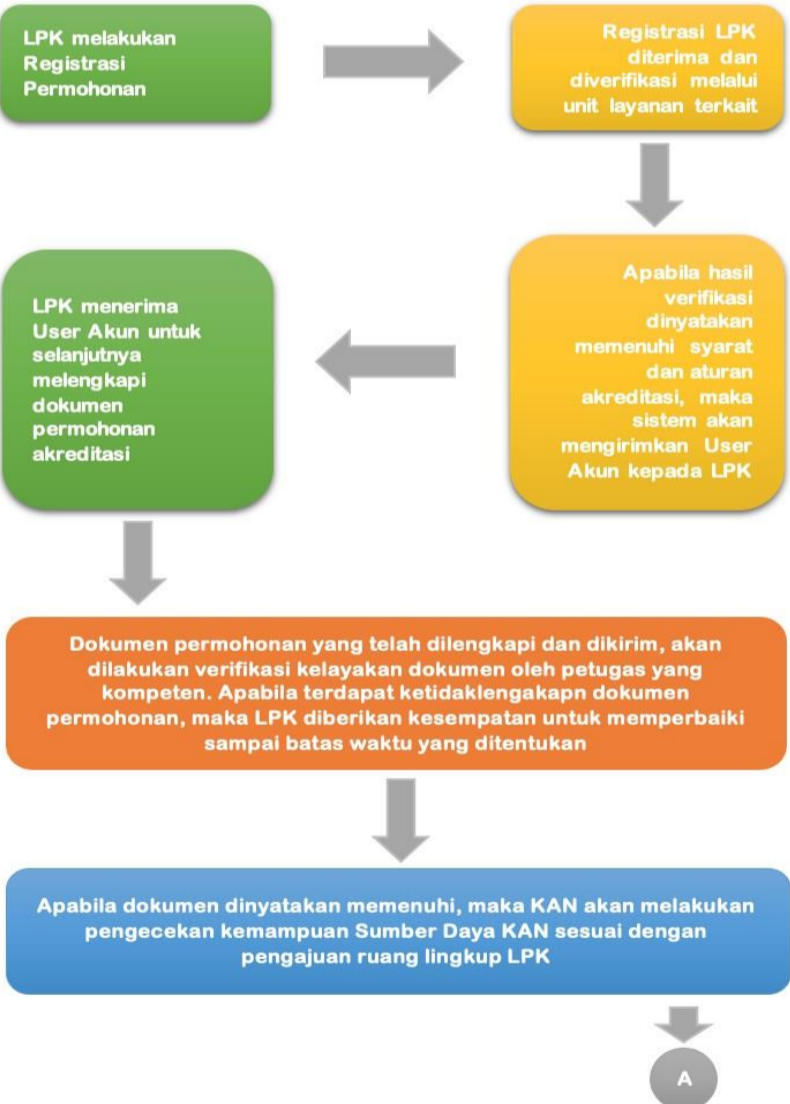
NOMOR : 36B/KEP/BSN/3/2023

TENTANG :

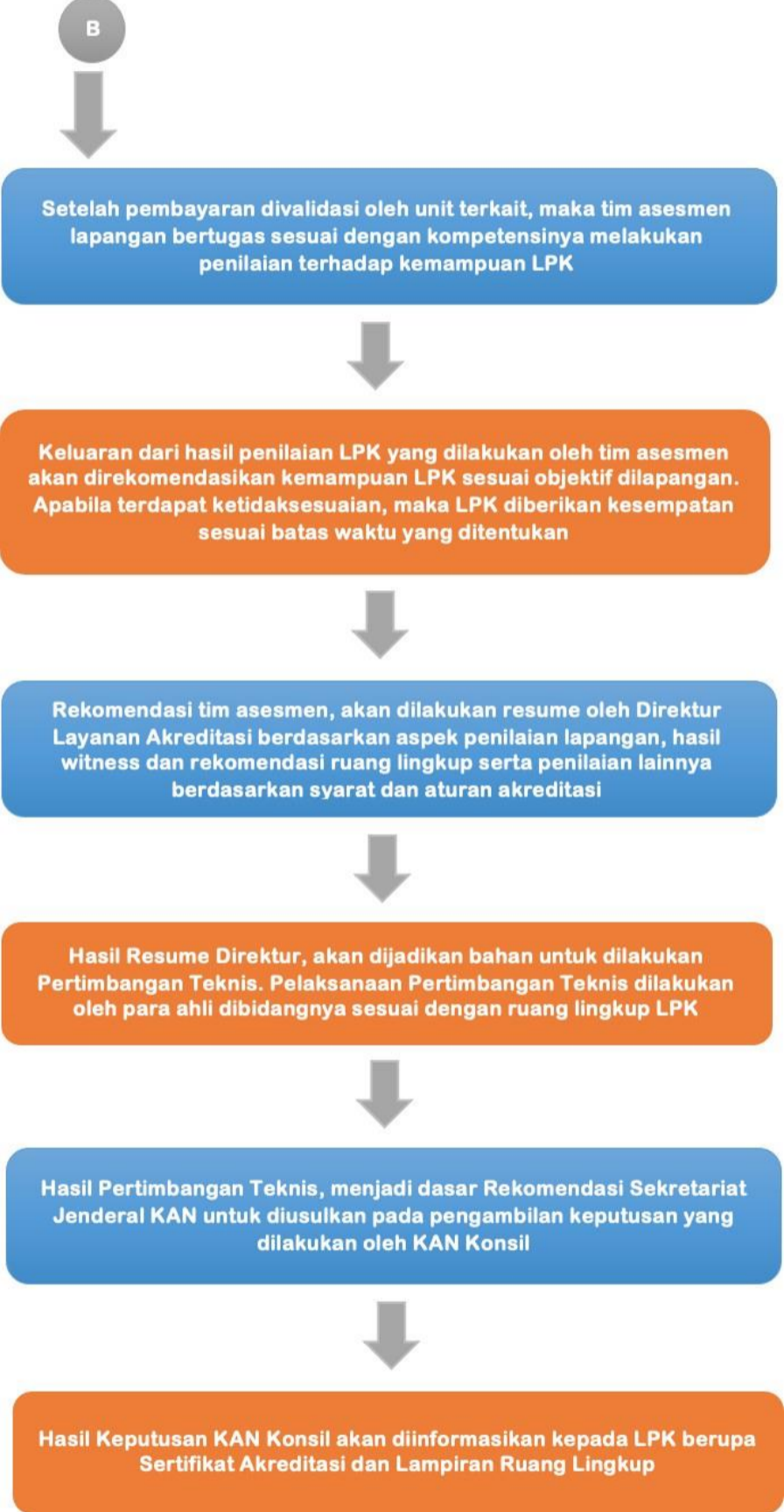
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN
STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN AKREDITASI

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>A. Persyaratan umum:</p> <p>LPK yang bermaksud mendapatkan akreditasi dari KAN harus mengajukan permohonan akreditasi sesuai dengan format yang ditetapkan oleh KAN. Informasi mengenai proses akreditasi, formulir yang harus dilengkapi dan dokumen pendukung yang harus dilampirkan serta biaya dapat diperoleh melalui laman www.kan.or.id atau dapat menghubungi Sekretariat KAN via alamat email: laboratorium@bsn.go.id dan sertifikasi@bsn.go.id.</p> <p>Permohonan akreditasi harus diajukan oleh pimpinan atau personil di dalam organisasi yang diberikan kewenangan untuk bertindak atas nama organisasi melalui Sistem Informasi KAN (aplikasi KANMIS) dengan alamat https://layanan.kan.or.id.</p> <p>Permohonan akreditasi harus lengkap dengan dilampiri informasi mengenai legalitas LPK atau organisasi induknya, dokumen dan rekaman LPK sesuai KAN U-01 Syarat dan Aturan Akreditasi Lembaga Penilaian Kesesuaian dan dokumen persyaratan tambahan sesuai skema akreditasi yang diajukan (lihat butir 2 bagian persyaratan khusus).</p> <p>LPK yang bermaksud mendapatkan akreditasi harus bersedia melakukan pembayaran layanan akreditasi melalui sistem Informasi PNBP online (SIMPONI) sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>B. Persyaratan khusus:</p> <p>Untuk setiap skema akreditasi berlaku persyaratan tambahan yang dijelaskan dalam dokumen persyaratan khusus sebagai berikut:</p>

No.	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> 1. akreditasi laboratorium pengujian: KAN K-01 2. akreditasi laboratorium kalibrasi: KAN K-02 3. akreditasi laboratorium medik: KAN K-03 4. akreditasi penyelenggara uji profesiensi: KAN K-04 5. akreditasi produsen bahan acuan: KAN K-05 6. akreditasi lembaga inspeksi: KAN K-06 7. akreditasi lembaga sertifikasi sistem manajemen: KAN K-07 8. akreditasi lembaga sertifikasi produk/proses/jasa: KAN K-08 9. akreditasi lembaga sertifikasi personal: KAN K-09 10. akreditasi lembaga validasi dan/atau verifikasi : KAN K-10 11. akreditasi lembaga sertifikasi badan usaha sektor jasa konstruksi : KAN K-11
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Mekanisme dan prosedur layanan akreditasi terhadap LPK di Deputi Bidang Akreditasi adalah sebagai berikut:</p>  <pre> graph TD A[LPK melakukan Registrasi Permohonan] --> B[Registrasi LPK diterima dan diverifikasi melalui unit layanan terkait] B --> C[Apabila hasil verifikasi dinyatakan memenuhi syarat dan aturan akreditasi, maka sistem akan mengirimkan User Akun kepada LPK] C --> D[LPK menerima User Akun untuk selanjutnya melengkapi dokumen permohonan akreditasi] D --> E[Dokumen permohonan yang telah dilengkapi dan dikirim, akan dilakukan verifikasi kelayakan dokumen oleh petugas yang kompeten. Apabila terdapat ketidaklengkapan dokumen permohonan, maka LPK diberikan kesempatan untuk memperbaiki sampai batas waktu yang ditentukan] E --> F[Apabila dokumen dinyatakan memenuhi, maka KAN akan melakukan pengecekan kemampuan Sumber Daya KAN sesuai dengan pengajuan ruang lingkup LPK] F --> G((A)) </pre>

No.	Komponen	Uraian
		 <p>A</p> <p>Apabila pengecekan sumber daya dinyatakan memadai, maka akan dikirimkan tagihan permohonan sesuai PP Tarif BSN No. 40/2018</p> <p>LPK yang telah melakukan pembayaran, dapat melakukan konfirmasi pembayaran dan menunggu tim audit kecukupan yang diturunkan untuk melakukan audit dokumen</p> <p>Setelah pembayaran divalidasi oleh unit terkait, maka tim audit kecukupan dibentuk berdasarkan kompetensi yang sesuai dengan ruang lingkup permohonan LPK</p> <p>Setelah tim audit kecukupan disetujui oleh LPK, maka Asesor yang ditunjuk melakukan audit dokumen. Proses audit dokumen dilakukan sesuai batas waktu yang ditentukan. Apabila terdapat ketidaksesuaian, maka LPK diberikan kesempatan untuk melakukan perbaikan.</p> <p>Setelah audit dokumen memenuhi, maka dibentuk tim asesmen lapangan untuk memastikan implementasi dari dokumen yang telah diaudit sebelumnya</p> <p>LPK akan menerima tagihan atas dibentuknya tim asesmen lapangan. Biaya asesmen lapangan didasarkan pada PP Tarif No. 40/2018</p> <p>B</p>

No.	Komponen	Uraian
		 <pre> graph TD B((B)) --> A1[Setelah pembayaran divalidasi oleh unit terkait, maka tim asesmen lapangan bertugas sesuai dengan kompetensinya melakukan penilaian terhadap kemampuan LPK] A1 --> A2[Keluaran dari hasil penilaian LPK yang dilakukan oleh tim asesmen akan direkomendasikan kemampuan LPK sesuai objektif dilapangan. Apabila terdapat ketidaksesuaian, maka LPK diberikan kesempatan sesuai batas waktu yang ditentukan] A2 --> A3[Rekomendasi tim asesmen, akan dilakukan resume oleh Direktur Layanan Akreditasi berdasarkan aspek penilaian lapangan, hasil witness dan rekomendasi ruang lingkup serta penilaian lainnya berdasarkan syarat dan aturan akreditasi] A3 --> A4[Hasil Resume Direktur, akan dijadikan bahan untuk dilakukan Pertimbangan Teknis. Pelaksanaan Pertimbangan Teknis dilakukan oleh para ahli dibidangnya sesuai dengan ruang lingkup LPK] A4 --> A5[Hasil Pertimbangan Teknis, menjadi dasar Rekomendasi Sekretariat Jenderal KAN untuk diusulkan pada pengambilan keputusan yang dilakukan oleh KAN Konsil] A5 --> A6[Hasil Keputusan KAN Konsil akan diinformasikan kepada LPK berupa Sertifikat Akreditasi dan Lampiran Ruang Lingkup] </pre> <p>B</p> <p>Setelah pembayaran divalidasi oleh unit terkait, maka tim asesmen lapangan bertugas sesuai dengan kompetensinya melakukan penilaian terhadap kemampuan LPK</p> <p>Keluaran dari hasil penilaian LPK yang dilakukan oleh tim asesmen akan direkomendasikan kemampuan LPK sesuai objektif dilapangan. Apabila terdapat ketidaksesuaian, maka LPK diberikan kesempatan sesuai batas waktu yang ditentukan</p> <p>Rekomendasi tim asesmen, akan dilakukan resume oleh Direktur Layanan Akreditasi berdasarkan aspek penilaian lapangan, hasil witness dan rekomendasi ruang lingkup serta penilaian lainnya berdasarkan syarat dan aturan akreditasi</p> <p>Hasil Resume Direktur, akan dijadikan bahan untuk dilakukan Pertimbangan Teknis. Pelaksanaan Pertimbangan Teknis dilakukan oleh para ahli dibidangnya sesuai dengan ruang lingkup LPK</p> <p>Hasil Pertimbangan Teknis, menjadi dasar Rekomendasi Sekretariat Jenderal KAN untuk diusulkan pada pengambilan keputusan yang dilakukan oleh KAN Konsil</p> <p>Hasil Keputusan KAN Konsil akan diinformasikan kepada LPK berupa Sertifikat Akreditasi dan Lampiran Ruang Lingkup</p>

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Proses akreditasi secara online melalui aplikasi KANMIS dapat dilakukan selama 24 jam.</p> <p>Informasi mengenai proses akreditasi terhadap LPK yang hendak datang langsung ke kantor KAN dilakukan pada hari dan jam kerja (hari Senin – Kamis pukul 07.00-15.30 WIB dan hari Jumat pukul 07.00 – 16.00 WIB).</p> <p>Layanan akreditasi terhadap LPK sesuai tahapan dan batasan jangka waktu penyelesaian layanan proses akreditasi sesuai syarat dan aturan akreditasi KAN U-01 dengan ilustrasi bagan alur waktu proses sebagai berikut:</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>Ketentuan mengenai biaya (tarif) layanan akreditasi ditetapkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional.</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>Produk layanan akreditasi terhadap LPK adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. akreditasi laboratorium berbasis SNI ISO/IEC 17025 (laboratorium pengujian dan laboratorium kalibrasi); 2. akreditasi laboratorium berbasis SNI ISO 15189 (laboratorium medik); 3. akreditasi lembaga inspeksi berbasis SNI ISO/IEC 17020; 4. akreditasi lembaga sertifikasi produk/proses/jasa berbasis SNI ISO/IEC 17065; 5. akreditasi lembaga sertifikasi personel berbasis SNI ISO/IEC 17024; 6. akreditasi lembaga sertifikasi sistem manajemen berbasis SNI ISO/IEC 17021; 7. akreditasi lembaga validasi dan/atau verifikasi berbasis SNI ISO/IEC 17029;

No.	Komponen	Uraian
		8. akreditasi penyelenggaraan uji profisiensi berbasis SNI ISO/IEC 17043; dan 9. akreditasi produsen bahan acuan berbasis SNI ISO 17034.
6.	Penanganan, Pengaduan, Sarana, dan Masukan/ Apresiasi	<p>A. Penyampaian Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>Penyampaian pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui saluran telepon, surat elektronik, atau aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR!; 2. pengaduan dari LPK terakreditasi menggunakan mekanisme pengaduan di KAN sesuai PSM-06 Prosedur Penanganan Keluhan yang dapat diakses di laman www.kan.or.id. Pengaduan secara tertulis dapat disampaikan melalui email sertifikasi@bsn.go.id untuk lembaga inspeksi dan lembaga sertifikasi, sedangkan untuk laboratorium dapat disampaikan melalui laboratorium@bsn.go.id; 3. mengisi form kesan dan pesan yang tersedia pada survey layanan tamu KAN ketika tamu selesai menerima layanan secara langsung. Survey layanan tamu KAN juga memberikan fasilitas bagi pengguna untuk memberikan penilaian terhadap kualitas layanan akreditasi terhadap LPK; 4. mengisi survey kepuasan pelanggan yang dilakukan setelah LPK selesai mendapatkan layanan akreditasi. <p>B. Penanganan Pengaduan</p> <p>Semua pengaduan akan ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait di lingkungan BSN. Tindakan yang merupakan respon langsung kepada pengguna akan segera dilakukan oleh petugas dengan berkonsultasi kepada kepala unit terkait, sedangkan tindakan korektif yang memerlukan persetujuan pimpinan akan dibawa ke rapat khusus Deputi Bidang Akreditasi untuk mendapatkan saran dan persetujuan pimpinan setingkat Eselon II. Secara rinci prosedur penanganan pengaduan pada layanan akreditasi terhadap LPK dilaksanakan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pengguna layanan akreditasi terhadap LPK mengajukan pengaduan melalui media yang tersedia (surat elektronik, telepon atau datang langsung); 2. sekretariat penanganan pengaduan masyarakat menerima dan merespon aduan pengguna sesuai media yang digunakan (surat elektronik, telepon atau datang

No.	Komponen	Uraian
		<p>langsung);</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. sekretariat mencatat dan melakukan verifikasi berkas pengaduan ke dalam daftar aduan (logbook). Apabila berkas tidak lengkap, pengguna akan diminta untuk melengkapi dokumen aduan. Apabila berkas lengkap, pengaduan diteruskan untuk proses selanjutnya; 4. sekretariat melakukan verifikasi terkait materi muatan pengaduan dan kemudian diteruskan kepada unit teknis terkait untuk ditindaklanjuti; 5. unit teknis terkait menyusun dan menyampaikan jawaban atas aduan kepada pengguna dengan memberikan tembusan ke Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi (HKLI); dan 6. pengguna menerima hasil jawaban dalam bentuk surat jawaban.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225); 3. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10); 4. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 29 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1459).
2.	Sarana dan Prasarana, dan /atau Fasilitas	<p>Agar layanan akreditasi terhadap LPK di Deputy Bidang Akreditasi terlaksana secara optimal, tersedia fasilitas sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. aplikasi <i>online</i> (informasi publik melalui situs resmi KAN, aplikasi proses akreditasi <i>online</i>, aplikasi administrasi <i>online</i>, serta layanan <i>online</i> lainnya);

No.	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> 2. ruang tunggu klien; 3. ruang rapat daring dan luring; 4. internet <i>hotspot</i>; 5. studio <i>podcast</i>; 6. tempat ibadah; 7. <i>customer service</i>; 8. petugas Keamanan; 9. APAR; 10. <i>smoke detector</i>; 11. petugas darurat bencana; 12. toilet untuk umum dan difabel; 13. ruang kebugaran; 14. papan survey elektronik; dan 15. sarana dan prasarana bagi Pengguna Layanan Kelompok Rentan (seperti kursi roda, pintu masuk yang mudah diakses, <i>ramp</i> jalan yang dilengkapi pegangan rambat, toilet khusus, ruang tunggu khusus, <i>guiding block</i>, dan ruang laktasi).
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Layanan akreditasi terhadap LPK dilaksanakan oleh petugas layanan akreditasi dan analis proses akreditasi. Petugas tersebut memiliki kompetensi, pengetahuan, keterampilan dan sikap yang menunjang dalam melaksanakan layanan akreditasi terhadap LPK, diantaranya sebagai berikut:</p> <p>A. Pengetahuan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. informasi seputar standarisasi dan penilaian kesesuaian; 2. informasi yang berkaitan dengan dokumen standar penilaian kesesuaian; 3. kebijakan BSN; dan 4. kebijakan pemerintah terkait regulasi teknis standar terkait. <p>B. Keterampilan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pelayanan prima; 2. literasi informasi; 3. klasifikasi/katalogisasi/pengindeksan; dan 4. teknologi informasi. <p>C. Sikap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. keramahan; 2. kesopanan; 3. ketelitian; 4. komunikatif; 5. kerjasama; dan 6. pengendalian informasi.

No.	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan Internal	Monitoring atas pelaksanaan pelayanan akreditasi terhadap LPK dilakukan oleh unit kerja BSN yang mempunyai tugas dan tanggung jawab di bidang pengawasan. Deputi Bidang Akreditasi juga secara konsisten melakukan pengawasan internal melalui SPIP. Selain itu, juga dilakukan audit internal secara berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah sumber daya manusia Deputi Bidang Akreditasi yang dialokasikan sebagai pelaksana layanan akreditasi yaitu 112 (seratus dua belas) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Untuk memberikan jaminan pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan, kami memberikan jaminan kompensasi, serta sanksi dan <i>reward</i> layanan akreditasi sebagai berikut:</p> <p>A. Kompensasi kepada penerima layanan Untuk layanan informasi langsung apabila penerima layanan tidak terdapat petugas yang melayani selama lebih dari 15 menit maka penerima layanan berhak mendapatkan <i>souvenir</i>.</p> <p>B. Sanksi dan <i>reward</i> kepada petugas layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila petugas layanan terbukti tidak memberikan pelayanan secara memuaskan maka petugas layanan akan menerima sanksi berupa teguran lisan, teguran tertulis atau mengikuti sanksi yang berlaku di BSN. 2. Apabila petugas layanan dinilai memberikan pelayanan yang memuaskan maka akan diberikan <i>reward</i> berupa piagam penghargaan sesuai mekanisme pada penilaian kinerja petugas layanan yang berlaku di BSN.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang layanan dilengkapi dengan kamera pengawas dan tersedia petugas keamanan di area lobi gedung dan lobi lantai layanan. b. Petugas layanan akreditasi terhadap LPK tidak menerima pembayaran dengan uang tunai untuk menghindari adanya pungutan liar. c. Petugas tidak memungut biaya lainnya di luar tarif resmi. d. Pengguna dapat melaporkan bila terjadi praktek korupsi dalam pemberian pelayanan melalui saluran pengaduan yang tersedia. e. Pelaksanaan layanan akreditasi dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala dalam bentuk rapat dan laporan. Setiap bulan disusun laporan pelaksanaan

No.	Komponen	Uraian
		<p>dan evaluasi berisi capaian kinerja Deputy Bidang Akreditasi ke Kepala BSN.</p> <p>Evaluasi pelayanan juga dilakukan oleh pengguna dengan mengisi kuesioner kepuasan pengguna layanan. Survei dilakukan berkala setiap tahun untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta dalam rangka menjangkau saran dan masukan untuk peningkatan layanan akreditasi terhadap LPK yang berkelanjutan.</p> <p>Selain itu, setiap tahun dilaksanakan evaluasi layanan melalui Rapat Kaji Ulang Manajemen dan tindak lanjutnya.</p>

KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,



KUKUH S. ACHMAD

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL

NOMOR : 36B/KEP/BSN/3/2023

TENTANG :

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN
STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN STANDARDISASI

Daftar Istilah

In House Training adalah pelatihan standardisasi yang diselenggarakan di tempat pelanggan atau atas permintaan pelanggan.

Public Training adalah pelatihan standardisasi yang diselenggarakan pada waktu dan tempat yang telah ditentukan oleh BSN.

Instruktur adalah orang yang bertugas mengajarkan sesuatu dan sekaligus memberikan latihan dan bimbingan; pengajar; pelatih; pengasuh. (kbbi.web.id)

Juru Bahasa Isyarat adalah orang yang bertugas untuk membantu instruktur untuk menerjemahkan bahasa lisan atau penutur ke bahasa isyarat dan sebaliknya.

Asisten Instruktur adalah orang yang bertugas mendampingi instruktur dalam melaksanakan tugas profesional pada *Public Training* maupun IHT yang meliputi proses persiapan, pelaksanaan, termasuk penyampaian materi sampai dengan penyusunan laporan pelatihan.

Sekretariat Pelatihan adalah tim yang bertugas melakukan rangkaian kegiatan penataan untuk menunjang terlaksananya kegiatan pelatihan standardisasi seperti memberikan informasi pelatihan, mempersiapkan (sarana dan prasarana) pelaksanaan pelatihan dan melakukan pengarsipan serta menyusun laporan tahunan pelaksanaan layanan pelatihan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data/informasi tingkat kepuasan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif/kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan/kebutuhannya.

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Untuk mendapatkan layanan pelatihan standardisasi, maka pemohon pelatihan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. mengisi formulir pendaftaran pelatihan standardisasi secara <i>online</i> melalui <i>website</i> http://diklat.bsn.go.id; b. membayar biaya layanan pelatihan standardisasi sesuai Peraturan Pemerintah yang berlaku tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak; c. khusus untuk layanan <i>In House Training</i>, sebelum melakukan pembayaran biaya pelatihan standardisasi, pemohon harus mengisi dan menyetujui dokumen kesepakatan penyelenggaraan <i>In House Training</i>; d. mengisi form identifikasi peserta pelatihan standardisasi. Form identifikasi peserta diisi dan dikembalikan ke sekretariat pelatihan sebelum pelaksanaan pelatihan; e. untuk <i>Public Training</i> setiap instansi hanya dapat mendaftarkan maksimal 5 (lima) orang peserta; f. jumlah peserta <i>Public Training</i> dalam 1 (satu) kelas, minimal 8 (delapan) orang dan maksimal 25 (dua puluh lima) orang; g. <i>In House training</i> akan diselenggarakan dengan ketentuan jumlah maksimal peserta 25 (dua puluh lima) orang; h. maksimal jumlah sertifikat yang diterbitkan untuk 1 (satu) kelas adalah 25 (dua puluh lima) buah dan dikirimkan ke alamat pemohon yang terdaftar pada http://diklat.bsn.go.id; i. Kepala Pusat Pengembangan SDM SPK dapat menetapkan tambahan peserta maksimal 10% sesuai dengan kebijakan penyelenggaraan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Sistem Layanan Pelatihan Standardisasi</p> <p>Sistem Layanan Pelatihan Standardisasi dilakukan dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pendaftaran peserta pelatihan standardisasi menggunakan sistem Registrasi <i>Online</i>. Registrasi <i>Online</i> memfasilitasi informasi terkait mekanisme pendaftaran pelatihan standardisasi beserta formulir yang harus dilengkapi; 2. untuk informasi terkait layanan pelatihan standardisasi dapat mengunjungi Layanan Informasi Terpadu (LITe) Badan Standardisasi Nasional (BSN) di Jl. Kuningan Barat Raya No.

01A, Kuningan, Mampang Prapatan, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12710 atau ke Sekretariat Layanan Pelatihan Standardisasi – Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia SPK, Gedung 1 BSN, Kawasan Puspiptek, Setu, Tangerang Selatan, Banten 15314.

b. Mekanisme dan Prosedur Layanan Pelatihan Standardisasi

Tahapan yang harus dilalui oleh pemohon untuk mendapatkan layanan *Public Training* ataupun *In House Training* adalah sebagai berikut :

1. Pendaftaran

a. *Public Training*

- 1) Lakukan pendaftaran *online* melalui *website* <http://diklat.bsn.go.id>;
- 2) Pemohon akan menerima email konfirmasi mengenai status kepesertaan, apakah pemohon masuk dalam daftar peserta atau daftar tunggu (*waiting list*);
- 3) Apabila jumlah peserta *Public Training* tidak sesuai dengan ketentuan jumlah minimal peserta, maka penyelenggaraan *Public Training* dijadwalkan kembali atau dibatalkan dan akan diinformasikan kepada peserta paling lambat 7 (tujuh) hari sebelum pelaksanaan pelatihan.

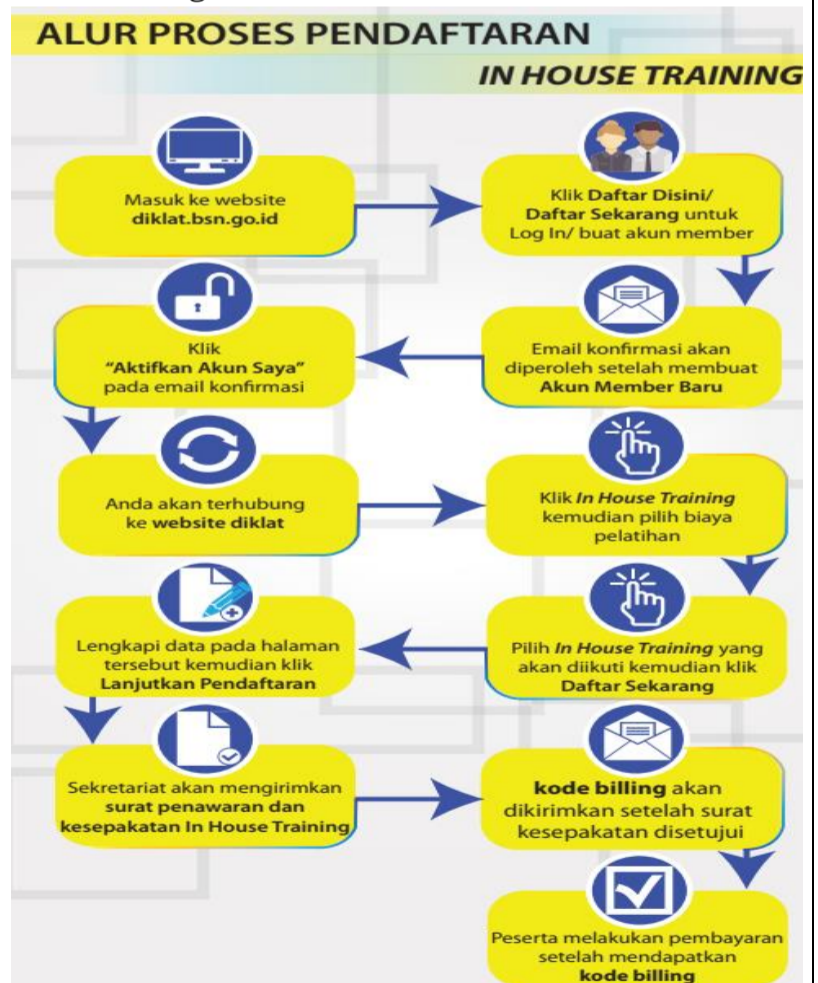
Alur pendaftaran *Public Training* sebagai berikut:



b. *In House Training*

- 1) Lakukan pendaftaran melalui *website* <http://diklat.bsn.go.id>;
- 2) Pemohon akan mendapat *email* konfirmasi mengenai status pendaftaran *In House Training*;
- 3) Sekretariat pelatihan akan mengirimkan surat balasan permohonan yang meliputi dokumen kesepakatan penyelenggaraan *In House Training* dan surat penawaran biaya *In House Training* ke *email* pemohon;
- 4) Permohonan pelatihan standardisasi dapat ditindaklanjuti apabila pemohon telah menandatangani dan mengembalikan dokumen kesepakatan penyelenggaraan *In House Training*;
- 5) Sekretariat pelatihan akan berkoordinasi dengan *Person In Charge* (PIC) pemohon *In House Training* untuk menyepakati pelaksanaan *In House Training*.

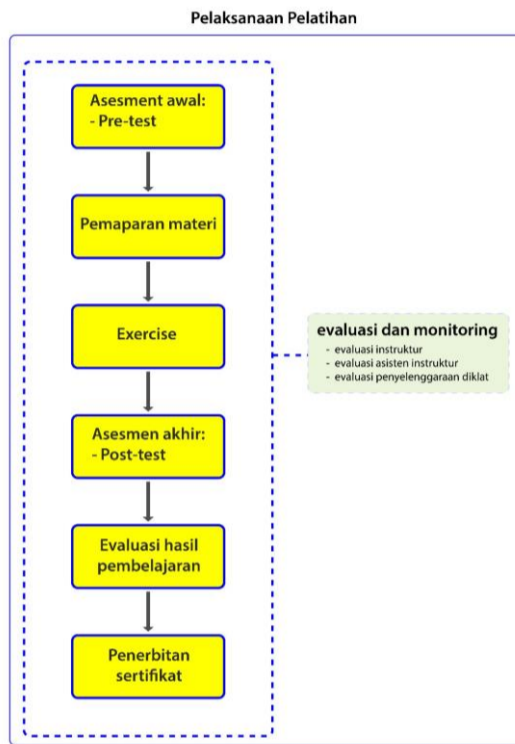
Alur proses pendaftaran *In House Training* dapat dilihat sebagai berikut :



		<p>2. Pembayaran <i>Public Training</i> dan <i>In House Training</i>:</p> <p>Pelaksanaan pembayaran Layanan Pelatihan standardisasi oleh pemohon, dilaksanakan sesuai dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. pemohon membayar biaya pelatihan standardisasi sesuai dengan surat yang disampaikan oleh sekretariat pelatihan; b. pembayaran dilakukan langsung oleh pemohon melalui Sistem Informasi Pembayaran <i>Online</i> (SIMPONI) melalui kantor pos atau bank yang telah ditunjuk dengan menunjukkan kode billing yang ada; c. pemohon memiliki batas waktu pembayaran paling lambat 7 (tujuh) hari kalender. Apabila pemohon melewati batas waktu yang telah ditentukan, maka kode billing yang telah disampaikan tidak berlaku; d. apabila telah melewati batas waktu pembayaran, maka: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Public Training</i>: sekretariat pelatihan akan mengkonfirmasi keikutsertaan peserta tersebut. Jika meminta perpanjangan waktu maka sekretariat pelatihan akan membuat kode billing yang baru, jika tidak maka akan digantikan peserta lain dari daftar tunggu dengan kode billing yang baru; 2) <i>In House Training</i>: sekretariat pelatihan akan mengkonfirmasi kepada PIC pemohon <i>In House Training</i> tersebut. Jika meminta perpanjangan waktu maka sekretariat pelatihan akan membuat kode billing yang baru, jika tidak maka pelaksanaan <i>In House Training</i> dibatalkan. e. bukti pembayaran disampaikan ke sekretariat pelatihan; f. biaya <i>Public Training</i> tidak termasuk biaya transportasi dan akomodasi bagi peserta; g. biaya <i>In House Training</i> tidak termasuk biaya konsumsi, transportasi dan akomodasi bagi tim pengajar. <p>3. Pelaksanaan</p> <p>Pelaksanaan pelatihan standardisasi meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. asesmen: <i>pretest, exercise, post test</i>;
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- b. pemaparan materi;
- c. evaluasi hasil pelatihan; dan
- d. penerbitan sertifikat.

Alur pelaksanaan pelatihan sebagai berikut:



3. **Jangka Waktu Pelayanan**

No	Jenis Pelatihan	Proses	Batas Waktu
1.	<i>Public Training</i>	a. Pendataan calon peserta pelatihan	Pada saat menerima data peserta
		b. Konfirmasi kepada peserta pelatihan (mengirim undangan pelatihan, agenda kepada peserta pelatihan)	Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum pelatihan dilaksanakan, kecuali bagi peserta <i>waiting list</i> paling lambat 1 (satu) hari kerja sebelum pelatihan dilaksanakan
		c. Pengiriman Kode Billing dan Pembayaran biaya pelatihan	Paling lambat 7 (tujuh) hari setelah kode <i>billing</i> dikirimkan kepada peserta pelatihan
		d. Pengiriman sertifikat pelatihan	Paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pelatihan selesai
2.	<i>In House Training</i>	a. Pengiriman surat balasan permohonan dan draft perjanjian kerjasama	Paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah mendapat surat

		pelaksanaan pelatihan	permohonan dari pemohon pelatihan
		b. Pembayaran <i>In House Training</i>	Pembayaran dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari sebelum pelaksanaan pelatihan
		c. Pengiriman materi pelatihan dalam format <i>file pdf</i> kepada PIC pemohon pelatihan	Paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum pelatihan dilaksanakan
		d. Pengiriman sertifikat pelatihan	Paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pelatihan selesai dan semua persyaratan administratif terpenuhi
	<p>Waktu Layanan Sekretariat pelatihan melayani pemohon pelatihan dengan jam buka layanan sebagai berikut:</p> <p>1. Datang langsung ke : Layanan Informasi Terpadu (LITe) : Senin - Kamis : 08:30 WIB – 15:00 WIB Jumat : 08:30 WIB – 15:30 WIB</p> <p>Layanan Pelatihan Standardisasi: Waktu Layanan, Konsultasi dan Pengaduan : Senin s.d Jumat : 08.00 WIB – 15.00 WIB Istirahat : 12.00 WIB – 13.00 WIB Hari Sabtu, Minggu dan Libur Nasional : TUTUP</p> <p>2. Permohonan melalui Online : Setiap waktu Permohonan melalui <i>online</i> yang diajukan pada hari Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional akan diproses pada hari kerja.</p>		
4.	<p>Biaya/Tarif Pemberlakuan tarif penyelenggaraan layanan pelatihan standardisasi sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional, dengan ketentuan sebagaimana berikut:</p>		

No	Jenis Pelatihan	Satuan	Tarif (Rp)
1.	LAYANAN PELATIHAN PUBLIK (<i>Public Training</i>) a. Standardisasi Umum untuk: 1) Umum 2) Anggota Masyarakat Standardisasi Indonesia/Usaha Mikro dan Kecil/ Mahasiswa b. Standardisasi Khusus untuk: 1) Umum 2) Anggota Masyarakat Standardisasi Indonesia/Usaha Mikro dan Kecil/Mahasiswa	Per Orang/ Hari Per Orang/ Hari Per Orang/ Hari Per Orang/ Hari	900.000,00 800.000,00 1.000.000,00 900.000,00
2.	LAYANAN PELATIHAN DI TEMPAT WAJIB BAYAR (<i>In House Training</i>) a. Standardisasi Umum untuk: 1) Umum 2) Anggota Masyarakat Standardisasi Indonesia/Usaha Mikro dan Kecil/Lembaga Pendidikan b. Standardisasi Khusus untuk: 1) Umum 2) Anggota Masyarakat Standardisasi Indonesia/Usaha Mikro dan Kecil/Lembaga Pendidikan	Per Paket/ Hari Per Paket/ Hari Per Orang/ Hari Per Orang/ Hari	10.000.000,00 9.000.000,00 10.500.000,00 10.050.000,00
Kriteria Pemohon Layanan Pelatihan Standardisasi dengan Tarif Khusus bagi Lembaga Pendidikan, Anggota MASTAN, UMK, dan Mahasiswa:			
No	Pemohon	Persyaratan	Data Pendukung
1.	Lembaga Pendidikan	a. Berstatus Lembaga Pendidikan Formal, dengan lingkup : (1) Jenjang Pendidikan Dasar (2) Jenjang Pendidikan Menengah (3) Jenjang Pendidikan Tinggi b. Peserta merupakan bagian dari lembaga pendidikan tersebut	Akte pendirian dan susunan personel MoU dengan BSN
2.	Anggota Masyarakat Standardisasi Indonesia	Memiliki dan mampu menunjukkan kartu keanggotaan aktif.	Kartu anggota

	3.	Mahasiswa	Memiliki dan mampu menunjukkan kartu mahasiswa aktif.	Kartu mahasiswa
	4.	UMK	Memiliki Surat Ijin Usaha	IUI/TDI/TDP/SIUP
	Catatan : <ul style="list-style-type: none"> - Untuk <i>Public Training</i>, biaya pelatihan di atas tidak termasuk transportasi dan akomodasi; - Untuk <i>In House Training</i>, biaya konsumsi, transportasi dan akomodasi dibebankan kepada pemohon <i>In House Training</i> sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 			
5.	Produk Pelayanan dan Kriteria Peserta a. Produk Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan Pelatihan Standardisasi meliputi topik pelatihan baik yang bersifat umum maupun teknis/spesifik. 2. Pelatihan standardisasi dapat bertambah sesuai dengan perkembangan standar terbaru dan kebutuhan pelanggan. 3. Daftar pelatihan standardisasi mengacu pada program pelatihan standardisasi. 			
	b. Kriteria Peserta Pelatihan Kriteria peserta pelatihan standardisasi paling sedikit meliputi: <ol style="list-style-type: none"> 1. personil yang terlibat dalam penerapan materi ajar; dan 2. personil yang memiliki pemahaman terkait dengan standardisasi, penilaian kesesuaian atau metrologi. 			
6.	Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna layanan pelatihan standardisasi dapat menyampaikan pengaduan, saran dan/atau masukan secara langsung menggunakan formulir evaluasi pelatihan maupun melalui media elektronik (www.lapor.bsn.go.id ; email.diklat@bsn.go.id atau diklat.bsn.go.id).		
PENGELOLAAN PELAYANAN				
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 		

		<p>2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225);</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6247) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 192, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6407); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 8. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10); 9. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 9 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Badan Standardisasi Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 468) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 9 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Badan Standardisasi Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 501); 10. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 29 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1459).
2.	Sarana dan Prasarana, dan /atau Fasilitas	<p>a. Public Training Sarana yang diperlukan untuk penyelenggaraan <i>Public Training</i> adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) materi pelatihan; 2) ruangan pelatihan yang mempunyai kualitas pencahayaan, suhu, aliran udara yang baik; 3) penyediaan fasilitas untuk peserta berkebutuhan khusus, meliputi kursi roda, tempat parkir untuk disabilitas, ruang kelas di lantai dasar; 4) peralatan pelatihan (<i>Laser pointer</i>, laptop, proyektor/TV, printer, <i>microphone</i> dan <i>speaker</i> aktif); 5) <i>training kits</i>; 6) konsumsi pelatihan. <p>b. In House Training Sarana yang diperlukan untuk penyelenggaraan <i>In House Training</i> adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) materi pelatihan; 2) ruangan pelatihan disediakan oleh pihak pemohon pelatihan yang mempunyai kualitas pencahayaan, suhu, aliran udara yang baik; 3) peralatan pelatihan disediakan pihak pelanggan (<i>Laser pointer</i>, laptop, proyektor/TV, printer, <i>microphone</i> dan <i>speaker</i> aktif); 4) konsumsi pelatihan disediakan pihak pelanggan. <p>Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas unit layanan Pelatihan Standardisasi diatur lebih lanjut dalam dokumen sarana dan prasarana Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pelaksana dan pendukung layanan pelatihan standardisasi terdiri dari Instruktur dan Asisten Instruktur yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman di bidang standardisasi dan penilaian kesesuaian, serta sikap dan perilaku yang baik dalam melayani pelanggan. Kriteria kompetensi pelaksana dan pendukung layanan pelatihan dapat dilihat sebagai berikut:</p> <p>a. Instruktur Persyaratan umum instruktur adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) memahami Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014; 2) memiliki pengalaman mengajar minimal 3 (tiga) kali pelatihan di bidang standardisasi dan penilaian kesesuaian (diutamakan);

		<p>3) mendapatkan rekomendasi sebagai instruktur berdasarkan hasil penilaian teknik mengajar dan sikap dalam pembelajaran melalui mekanisme <i>microteaching</i>;</p> <p>4) jika relevan, mendapatkan surat rekomendasi/ pernyataan dari pejabat yang berwenang pada institusi tempat yang bersangkutan bekerja bagi calon instruktur yang berstatus sebagai pengajar/instruktur dan/atau bukti kompetensi untuk jenis pelatihan yang akan diajar; atau</p> <p>5) untuk pelatihan yang memerlukan praktek lapang, Instruktur dapat dibantu oleh asisten praktek yang mendapatkan rekomendasi mengajar praktek dari personel yang berwenang.</p> <p>Persyaratan kompetensi teknis/khusus, sesuai dalam Kurikulum Materi Ajar.</p> <p>b. Asisten Instruktur</p> <p>Asisten Instruktur pelatihan standardisasi dan penilaian kesesuaian adalah personel yang berasal dari BSN, mempunyai kompetensi dalam memfasilitasi pelaksanaan pelatihan. Kompetensi asisten instruktur sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) memahami Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian; 2) memahami dan menguasai Sistem Manajemen terkait penyelenggaraan Pelatihan Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian; 3) memahami teknik pengolahan data dan membuat laporan kegiatan; 4) mampu membangun dan menghidupkan suasana pelatihan; 5) memiliki pengalaman kerja di Bidang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian atau Metrologi minimal 2 tahun; 6) mendapatkan persetujuan dari pimpinan unit yang relevan.
		<p>Persyaratan Personil untuk Fasilitas Berkebutuhan Khusus</p> <p>Persyaratan juru Bahasa isyarat adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) wajib memiliki bukti kompetensi bahasa isyarat yang dibuktikan melalui sertifikat kompetensi; 2) diutamakan memiliki pengalaman menjadi Juru Bahasa Isyarat (JBI) yang dibuktikan dengan sertifikat/surat tugas sebagai Juru Bahasa Isyarat.

4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian BSN, selanjutnya kepala pusat sebagai pejabat eselon II diawasi oleh Sekretaris Utama BSN selaku pejabat eselon I. Seluruh pelaksanaan tersebut diawasi oleh Inspektorat BSN selaku unit kerja BSN yang mempunyai tugas dan tanggung jawab di bidang pengawasan, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian BSN juga secara konsisten melakukan pengawasan internal melalui SPIP dan audit internal secara berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	SDM Layanan Pelatihan Standardisasi sebanyak 23 (dua puluh tiga) orang personel yang terdiri dari Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian BSN yang didukung oleh Kelompok Jabatan Fungsional.
6.	Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai dengan Standar Pelayanan	<p>Untuk memberikan jaminan pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan layanan pelatihan standardisasi oleh petugas/pelaksana pelatihan, kami memberikan jaminan kompensasi serta sanksi dan <i>reward</i> layanan pelatihan standardisasi sebagai berikut :</p> <p>a. Kompensasi kepada Penerima Layanan Untuk kegiatan <i>Public Training</i>, apabila sertifikat dikirim melebihi 5 (lima) hari kerja setelah berakhirnya pelatihan, maka peserta berhak mendapatkan kompensasi berupa satu buah <i>souvenir</i>. Sedangkan untuk kegiatan <i>In House Training</i> (IHT), kompensasi tidak diberikan kepada masing-masing peserta tetapi hanya diberikan kepada PIC pelatihan.</p> <p>b. Sanksi dan <i>Reward</i> kepada Petugas/Pelaksana Layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apabila petugas/pelaksana layanan terbukti tidak memberikan pelayanan secara memuaskan maka petugas layanan akan menerima sanksi berupa teguran lisan, teguran tertulis atau mengikuti sanksi yang berlaku di BSN. 2) Apabila petugas layanan dinilai memberikan pelayanan yang memuaskan maka akan diberikan <i>reward</i> berupa piagam penghargaan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Dalam rangka memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, layanan pelatihan standardisasi memberikan jaminan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik percaloan dan pungutan liar;

		<ol style="list-style-type: none"> 2) Pelaksanaan layanan pelatihan standardisasi dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP); 3) Produk pelatihan standardisasi yang diberikan sesuai dengan perkembangan standar terbaru; 4) Menjamin dan menjaga kerahasiaan informasi/data layanan pelatihan; 5) Dalam hal ditemukan situasi atau terjadi kondisi kahar (<i>force majeure</i>) yang tidak memungkinkan untuk pelaksanaan layanan pelatihan standardisasi dilakukan secara tatap muka, maka layanan pelatihan standardisasi dapat dilaksanakan secara daring/<i>online</i>. BSN akan memutuskan pelaksanaan layanan pelatihan standardisasi secara daring/<i>online</i> atau tatap muka dengan mempertimbangkan risiko kondisi kahar (<i>force majeure</i>) yang meliputi kesediaan pemohon pelatihan, kesediaan instruktur dan asisten instruktur, lokasi pemohon pelatihan, risiko perjalanan ke lokasi tujuan serta kesepakatan dengan pemohon pelatihan; dan 6) Apabila terjadi keadaan darurat/<i>force majeure</i> pada saat pelatihan, seluruh peserta akan dilakukan evakuasi menuju lokasi yang lebih aman, dan pelaksanaan pelatihan akan dijadwalkan kembali setelah keadaan terkendali.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pemohon pelatihan. Proses pengolahan data IKM berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil evaluasi tersebut dilakukan reviu setiap tiga bulan sekali dan nilai IKM dipublikasikan di http://bsn.go.id dan http://diklat.bsn.go.id per tahun.</p>
9.	Mekanisme Banding	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta menyampaikan banding secara tertulis terhadap hasil penilaian akhir yang dilakukan oleh tim pengajar kepada Pusat Pengembangan SDM SPK; 2. Sekretariat Pusbang SDM SPK akan melakukan investigasi terhadap substansi banding yang disampaikan; 3. Sekretariat akan membentuk tim banding di luar tim pengajar yang terkait untuk mereview banding yang disampaikan dan jika diperlukan perbaikan terhadap

		<p>nilai akan langsung dilakukan jika terjadi kesalahan penilaian oleh tim pengajar yang bersangkutan;</p> <p>4. Hasil tim banding akan disampaikan kepada peserta pelatihan yang terkait; dan</p> <p>5. Hasil tim banding merupakan keputusan mutlak.</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,



KUKUH S. ACHMAD

LAMPIRAN III

KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL

NOMOR : 36B/KEP/BSN/3/2023

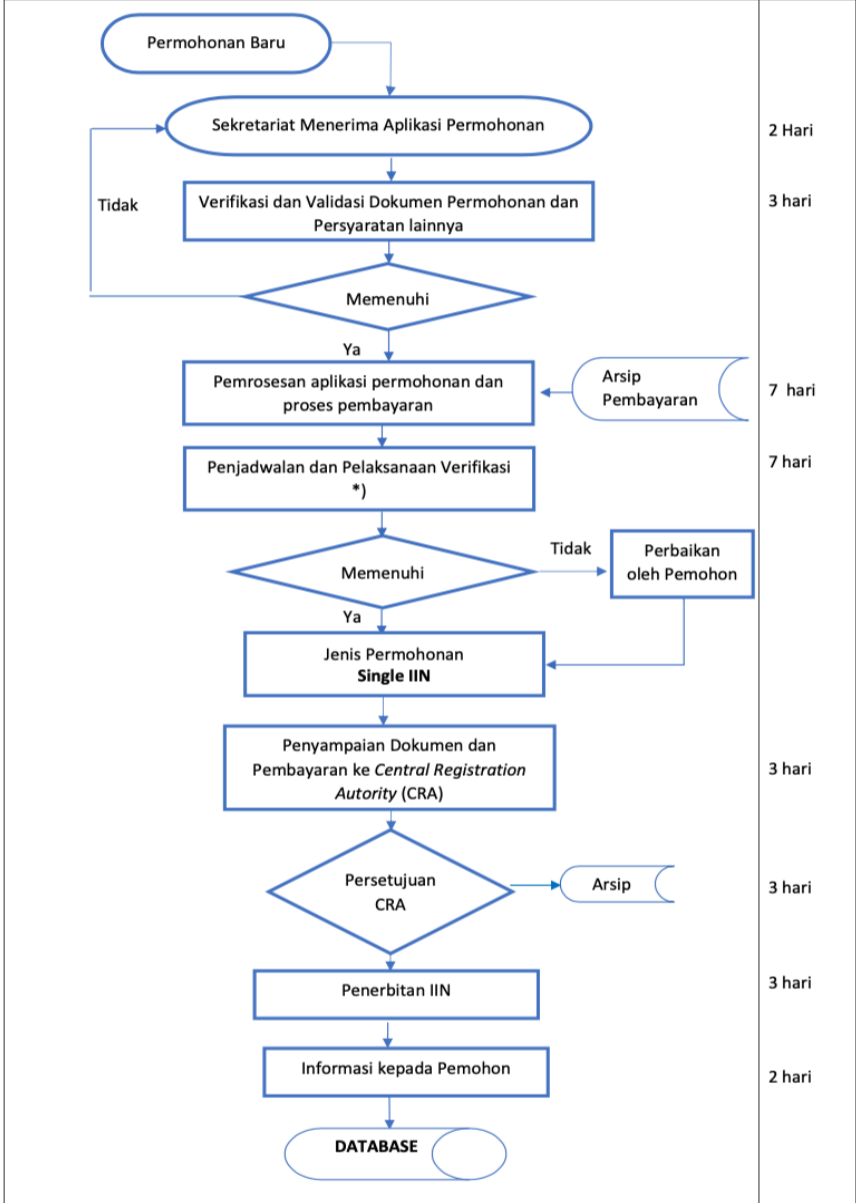
TENTANG :

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN
STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN OTORITAS SPONSOR

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan secara umum untuk penerbitan Nomor Identifikasi atau <i>Issuer Identification Number</i> (IIN) sesuai ISO/IEC 7812, yaitu:</p> <p>Persyaratan Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon harus menaati semua persyaratan dan aturan yang berlaku dalam mengajukan suatu permohonan penerbitan nomor. b. Pemohon harus merupakan suatu badan hukum yang didirikan dan tunduk berdasarkan hukum negara Republik Indonesia, serta memenuhi persyaratan yang berlaku dalam rangka melakukan kegiatan usahanya. c. Permohonan yang diajukan sesuai dengan tujuan penggunaan pertukaran data dan lingkup yang dimaksud dalam nomor identifikasi/IIN pada standar ISO/IEC 7812, dimana nomor yang diberikan akan digunakan dalam lingkungan internasional atau <i>antar-industry interchange</i>. d. Permohonan tidak dimaksudkan untuk identifikasi atau pemisahan produk, layanan, teknologi, atau pemisahan antar cabang lembaga pemohon. e. Institusi atau lembaga yang mengajukan permohonan harus tidak memiliki nomor identifikasi pada produk pelayanan yang sebelumnya telah diterbitkan oleh BSN. f. Setiap institusi atau lembaga hanya diperkenankan memiliki 1 (satu) nomor identifikasi '<i>Single IIN</i>' dan 1 (satu) nomor identifikasi 'IIN Nasional'. g. Institusi atau lembaga yang telah memiliki nomor identifikasi sebelumnya dan mengajukan kembali permohonan dengan tujuan penambahan nomor

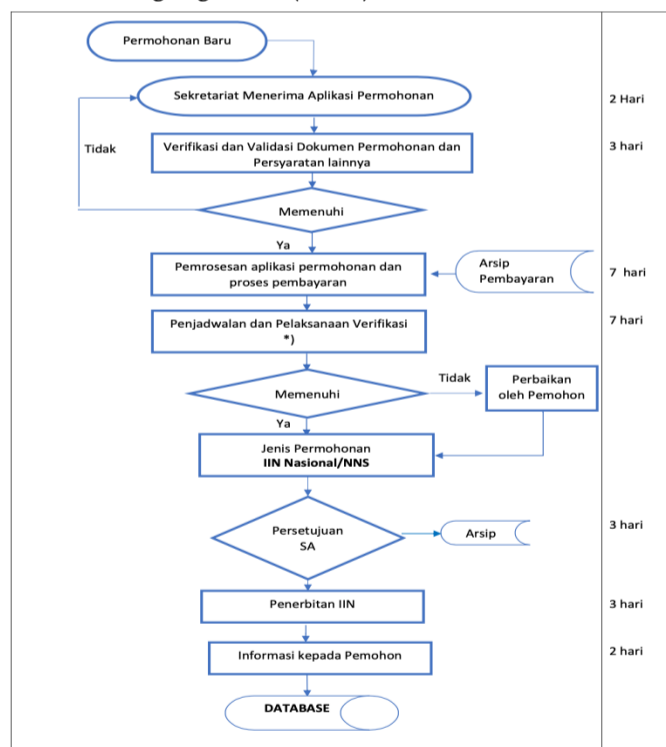
		<p>identifikasi, maka secara otomatis permohonan akan ditolak oleh BSN selaku sekretariat layanan otoritas sponsor.</p> <p>h. Pemohon wajib membayar biaya yang dikenakan selama proses permohonan sesuai dengan aturan yang berlaku.</p> <p>i. Permohonan yang diajukan akan melalui proses verifikasi dan validasi oleh BSN selaku <i>Sponsoring Authority</i> ISO/IEC 7812 (sekretariat layanan otoritas sponsor).</p> <p>j. Nomor yang diperoleh wajib digunakan setelah diterbitkan sesuai dengan standar acuan yang diajukan.</p> <p>Persyaratan Administratif</p> <p>a. Pemohon diharuskan menyampaikan ‘surat pengantar resmi’ secara tertulis terkait permohonan layanan penerbitan nomor yang ditujukan kepada Kepala Biro Humas, Kerja Sama dan Layanan Informasi BSN.</p> <p>b. Pemohon diharuskan mengisi ‘formulir pendaftaran’ sesuai dengan produk pelayanan nomor identifikasi yang diajukan.</p> <p>c. Pemohon diharuskan menandatangani ‘surat pernyataan tentang syarat dan ketentuan’ yang berlaku untuk proses layanan yang diajukan.</p> <p>d. Formulir pendaftaran serta surat pernyataan syarat dan ketentuan dapat diperoleh dengan terlebih dahulu menghubungi sekretariat layanan di email kerjasama@bsn.go.id.</p> <p>e. Melampirkan dokumen legalitas dan pendukung sekurang-kurangnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> • salinan akta pendirian; • salinan akta perubahan nama (jika ada); • salinan akta terakhir; • salinan izin usaha (NIB) yang terkini; • salinan NPWP; • salinan identitas pimpinan Lembaga (KTP/KITAS); • salinan surat izin penyelenggaraan sistem pembayaran oleh pihak yang berwenang (Surat Izin Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan). <p>Surat pengantar dan lampiran dokumen dapat disampaikan langsung atau dikirimkan via pos ke alamat: Kepala Biro Humas, Kerja Sama dan Layanan Informasi BSN Up. Sekretariat Layanan Otoritas Sponsor Gedung I BPPT, Lantai 10 Jl. M.H. Thamrin Nomor 8, Jakarta Pusat – 10340</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>dan/atau melalui e-mail: kerjasama@bsn.go.id serta info.iin@bsn.go.id</p>
<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>	<p>Terdapat 3 produk layanan penerbitan Nomor Identifikasi atau <i>Issuer Identification Number (IIN)</i>, yaitu:</p> <p>a. Prosedur permohonan <i>Single IIN</i></p>  <p>Keterangan: *) dalam hal terjadi <i>force majeure</i>, pelaksanaan verifikasi yang biasanya dilakukan secara langsung ke lapangan dapat dilaksanakan dengan menggunakan media <i>online</i> seperti <i>web conference</i> atau <i>remote assessment</i>, yang teknis dan jadwal pelaksanaannya sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Aturan mengenai <i>force majeure</i> akan diatur sesuai ketentuan/peraturan perundangan yang berlaku. Jika tidak dimungkinkan verifikasi dengan menggunakan media <i>online</i>, maka pelaksanaan verifikasi akan ditangguhkan sampai dengan waktu kondusif dilaksanakannya verifikasi.</p> <p>Keterangan: 1) Pemohon melengkapi persyaratan administratif dengan mengirimkan melalui email dan/atau datang langsung/mengirimkan kelengkapan</p>

		<p>persyaratan administratif melalui pos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) Selanjutnya dilakukan verifikasi dan validasi data oleh sekretariat layanan otoritas sponsor. Jika masih ada kekurangan dokumen persyaratan, maka sekretariat akan meminta pemohon untuk melengkapi terlebih dahulu. 3) Jika saat verifikasi dan validasi data oleh sekretariat ditemukan pemohon telah memiliki nomor yang diberikan melalui BSN, maka permohonan akan ditolak. 4) Jika hasil verifikasi dan validasi sudah memenuhi, dilanjutkan dengan proses pembayaran. Sekretariat akan membuat surat tagihan pembayaran dengan lampiran kode billing SIMPONI. Besaran biaya yang dikenakan kepada pemohon sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di Lingkungan Badan Standardisasi Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di Lingkungan Badan Standardisasi Nasional. 5) Pemohon melakukan pembayaran dan menyampaikan bukti pembayaran kepada sekretariat layanan. 6) Selanjutnya dilakukan penjadwalan verifikasi. Jadwal pelaksanaan verifikasi atas kesepakatan antara kedua belah pihak, yaitu pemohon layanan dan tim verifikator yang akan ditugaskan. 7) Verifikasi umumnya dilaksanakan secara langsung dimana tim verifikator datang ke lokasi pemohon. Namun, dalam kondisi <i>force majeure</i> verifikasi dapat dilakukan dengan menggunakan media online/<i>remote assessment</i>. 8) Kondisi dimana verifikasi dilaksanakan secara langsung, pemohon dikenakan pembebanan biaya transportasi, akomodasi dan konsumsi tim verifikator selama proses verifikasi. 9) Sedangkan kondisi dimana verifikasi dilaksanakan secara online/<i>remote assessment</i>, media <i>virtual meeting</i> difasilitasi oleh sekretariat layanan.
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- 10) Setelah pelaksanaan verifikasi, jika ada dokumen atau hal yang masih perlu untuk dilengkapi. Pemohon diminta untuk melengkapi terlebih dahulu sebelum proses dilanjutkan.
- 11) Tim verifikator akan memberikan rekomendasi untuk diberikan atau tidaknya nomor identifikasi kepada pemohon. Jika memenuhi, maka proses dilanjutkan dengan penyampaian aplikasi pemohon kepada *Central Registration Authority* (CRA).
- 12) Untuk penyampaian aplikasi ini pemohon dikenakan biaya sebesar 100 US Dollar yang dibayarkan secara langsung kepada CRA, dengan rincian dan mekanisme pembayaran sesuai surat resmi yang diterbitkan BSN.
- 13) Setelah dokumen aplikasi yang disampaikan telah disetujui CRA, selanjutnya sekretariat layanan membuat surat perolehan penerbitan *Single IIN* dan menyampaikannya kepada pemohon.

b. Prosedur Permohonan IIN Nasional atau *National Numbering System* (NNS)



Keterangan:
 *) dalam hal terjadi *force majeure*, pelaksanaan verifikasi yang biasanya dilakukan secara langsung ke lapangan dapat dilaksanakan dengan menggunakan media *online* seperti *web conference* atau *remote assessment*, yang teknis dan jadwal pelaksanaannya sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Aturan mengenai *force majeure* akan diatur sesuai ketentuan/peraturan perundangan yang berlaku. Jika tidak dimungkinkan verifikasi dengan menggunakan media *online*, maka pelaksanaan verifikasi akan ditangguhkan sampai dengan waktu kondusif dilaksanakannya verifikasi.

Keterangan:

- 1) Pemohon melengkapi persyaratan administratif dengan mengirimkan melalui email dan/atau

		<p>datang langsung/ mengirimkan kelengkapan persyaratan administratif melalui pos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) Selanjutnya dilakukan verifikasi dan validasi data oleh sekretariat layanan otoritas sponsor. Jika masih ada kekurangan dokumen persyaratan, maka sekretariat akan meminta pemohon untuk melengkapi terlebih dahulu. 3) Jika saat verifikasi dan validasi data oleh sekretariat ditemukan pemohon telah memiliki nomor yang diberikan melalui BSN, maka permohonan akan ditolak. 4) Jika hasil verifikasi dan validasi sudah memenuhi, dilanjutkan dengan proses pembayaran. Sekretariat akan membuat surat tagihan pembayaran dengan lampiran kode billing SIMPONI. Besaran biaya yang dikenakan kepada pemohon sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di Lingkungan Badan Standardisasi Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di Lingkungan Badan Standardisasi Nasional. 5) Pemohon melakukan pembayaran dan menyampaikan bukti pembayaran kepada sekretariat layanan. 6) Selanjutnya dilakukan penjadwalan verifikasi. Jadwal pelaksanaan verifikasi atas kesepakatan antara kedua belah pihak, yaitu pemohon layanan dan tim verifikator yang akan ditugaskan. 7) Verifikasi umumnya dilaksanakan secara langsung dimana tim verifikator datang ke lokasi pemohon. Namun, dalam kondisi <i>force majeure</i> verifikasi dapat dilakukan dengan menggunakan media online/<i>remote assessment</i>. 8) Kondisi dimana verifikasi dilaksanakan secara langsung, pemohon dikenakan pembebanan biaya transportasi, akomodasi dan konsumsi tim verifikator selama proses verifikasi. 9) Sedangkan kondisi dimana verifikasi dilaksanakan secara online/<i>remote assessment</i>, media <i>virtual meeting</i> difasilitasi oleh sekretariat layanan.
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>10) Setelah pelaksanaan verifikasi, jika ada dokumen atau hal yang masih perlu untuk dilengkapi. Pemohon diminta untuk melengkapi terlebih dahulu sebelum proses dilanjutkan.</p> <p>11) Tim verifikator akan memberikan rekomendasi untuk diberikan atau tidaknya nomor identifikasi kepada pemohon. Jika memenuhi, maka proses dilanjutkan kembali.</p> <p>12) Selanjutnya BSN selaku Sekretariat Layanan Otoritas Sponsor menerbitkan nomor identifikasi pemohon dan membuat surat perolehan penerbitan IIN Nasional/NNS serta menyampaikannya kepada pemohon.</p> <p>c. Prosedur Permohonan <i>Block-holder</i> IIN</p> <p>1) Pemohon menghubungi sekretariat layanan sehubungan dengan permohonan penerbitan nomor identifikasi <i>block-holder</i> IIN.</p> <p>2) Sekretariat akan memberikan tanggapan dan informasi terkait <i>block-holder</i> IIN yang dimaksud, serta melakukan validasi kebutuhan pemohon tersebut.</p> <p>3) Jika kebutuhan pemohon dan tujuan dari permohonan layanan telah sesuai, selanjutnya permohonan akan di proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>4) Dalam prosesnya, permohonan <i>block-holder</i> IIN melalui tahapan yang sama dengan permohonan <i>Single</i> IIN (angka 1-13).</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pemrosesan permohonan penerbitan nomor identifikasi maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	<p>a. Pemrosesan penerbitan nomor identifikasi ditetapkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di Lingkungan Badan Standardisasi Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di Lingkungan Badan Standardisasi Nasional.</p> <p>b. Tarif sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah diatas tidak termasuk pembebanan biaya transportasi, akomodasi dan konsumsi untuk Tim Verifikator selama pelaksanaan verifikasi dengan metode kunjungan langsung. Adapun besaran biaya</p>

		yang dikenakan sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan pada tahun anggaran yang berlaku.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan Penerbitan <i>Single</i> IIN b. Permohonan Penerbitan IIN Nasional/NNS c. Permohonan Penerbitan <i>Block-holder</i> IIN
6.	Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Biro Humas, Kerja Sama dan Layanan Informasi BSN Up. Sekretariat Layanan Otoritas Sponsor Gedung I BPPT, Lantai 10 Jl. M.H. Thamrin Nomor 8, Jakarta Pusat – 10340 atau melalui e-mail: kerjasama@bsn.go.id serta info.iin@bsn.go.id b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan pada kuesioner layanan yang diberikan di akhir proses layanan. c. Menyampaikan pengaduan saran, dan masukan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1) Telepon: 021-3927422 2) Email: kerjasama@bsn.go.id ; info.iin@bsn.go.id 3) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> a) Website: www.bsn.lapor.go.id; b) SMS melalui nomor 1708; c) Twitter: @lapor1708; dan d) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225); 3. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10);

		4. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 29 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1459);.
2.	Sarana dan Prasarana, dan /atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Tamu dengan pendingin ruangan; b. Komputer; c. Meja dan Kursi Layanan; d. Mesin Pencetak (Printer/Scanner); e. Telepon; dan f. Jaringan Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kriteria sekretariat layanan, paling sedikit: <ul style="list-style-type: none"> 1) pegawai yang memiliki pengetahuan SNI ISO/IEC 7812 dengan baik; 2) pegawai yang mengetahui persyaratan atas sebuah dokumen permohonan; 3) pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 4) pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 5) pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; 6) pegawai yang mampu bekerja dalam tim, cakap dalam bekerja dan mampu menjaga rahasia institusi pemohon; dan 7) tidak pernah melakukan pelanggaran kode etik sehubungan dengan pemberian layanan publik. b. Kriteria tim verifikator, paling sedikit: <ul style="list-style-type: none"> 1) memahami persyaratan yang ada pada standar yang diajukan oleh pemohon dengan baik (standar SNI ISO/IEC 7812); 2) mendapatkan izin dari atasan langsung atau yang berwenang; 3) merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Badan Standardisasi Nasional (BSN); 4) pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 5) mampu bekerja dalam tim, cakap dalam bekerja dan mampu menjaga rahasia institusi pemohon; dan

		6) tidak pernah melakukan pelanggaran kode etik sehubungan dengan pemberian layanan publik.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; c. Dilakukan audit internal secara berkala; dan d. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai petugas layanan otoritas sponsor.
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemberian nomor khusus atau unik atas nama institusi/lembaga pemohon; b. Petugas tidak memungut biaya lainnya di luar yang dipersyaratkan dan dibebankan kepada pemohon; dan c. Jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai dengan waktu dan kualitas yang sudah dijanjikan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan informasi dan data pemohon selama proses penerbitan nomor identifikasi; dan b. Tim verifikator yang ditugaskan telah mendapatkan penugasan dari atasan terkait.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan dilakukan secara rutin, serta evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,



KUKUH S. ACHMAD

LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL

NOMOR : 36B/KEP/BSN/3/2023

TENTANG :

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN
STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN INFORMASI STANDARDISASI

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Layanan Informasi dapat diakses oleh siapa saja baik perorangan atau lembaga.</p> <p>Untuk layanan pembelian dokumen standar, Pembeli harus:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Membayar biaya pembelian standar sesuai dengan tarif PNBPN; dan b. Menunjukkan bukti afiliasi yang masih berlaku bagi kelompok pengguna PNBPN dengan tarif khusus, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1) Mahasiswa: kartu mahasiswa (KTM) 2) Mastan: kartu anggota Mastan 3) LPK: sertifikat LPK terakreditasi KAN 4) UMKM: legalitas UMKM/akta pendirian/ ijin usaha 5) Lembaga Pendidikan: kartu identitas lembaga pendidikan 6) Agen: lisensi agen BSN 7) Lembaga negara dan pemerintah pusat /pemerintah daerah: kartu identitas pegawai 8) Lembaga penelitian: kartu identitas lembaga penelitian 9) Pelajar: kartu pelajar 10) Guru: kartu tenaga pendidik 11) Dosen: kartu tenaga dosen
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Layanan sirkulasi koleksi perpustakaan <ol style="list-style-type: none"> 1) pengguna mencari koleksi melalui alat akses koleksi; 2) pengguna mengisi formulir layanan permintaan dokumen standar internal; 3) pengguna menyerahkan formulir yang sudah

No.	Komponen	Uraian
		<p>diisi kepada petugas;</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) petugas memproses layanan sesuai permintaan; 5) untuk koleksi referensi (buku), pengguna dapat langsung menelusur ke jajaran rak koleksi; 6) petugas memproses peminjaman melalui sistem dan/atau menyerahkan koleksi sesuai permintaan; dan 7) koleksi yang akan dikembalikan, dibawa dan diserahkan ke petugas untuk dicatat dalam sistem. <p>b. Layanan baca di tempat dokumen standar dan buku</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna mencari koleksi melalui alat akses; 2) Pengguna mengisi formulir permintaan dokumen standar/buku; 3) Pengguna menyerahkan formulir yang sudah diisi kepada petugas; 4) Petugas mengambilkan standar/buku sesuai permintaan; 5) Petugas menyerahkan dokumen standar/buku yang diminta; 6) Setelah selesai dibaca, pengguna mengembalikan dokumen standar/buku kepada petugas layanan. <p>c. Layanan Baca dokumen SNI elektronik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna melakukan pendaftaran akun melalui akses portal akses sni; 2) Pengguna melakukan login sesuai akun terdaftar; 3) Pengguna dapat menelusur dan membaca SNI sesuai kebutuhan. <p>d. Layanan konsultasi standardisasi dan penilaian kesesuaian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna datang ke LITe BSN untuk berkonsultasi secara tatap muka; 2) Pengguna akan mendapatkan layanan konsultasi sesuai antrian; 3) Pemberian konsultasi dilakukan di ruang layanan; 4) Pengguna dapat melakukan konsultasi melalui sambungan telepon atau surat elektronik; 5) Petugas mencatat data setiap pengguna yang

No.	Komponen	Uraian
		<p>meminta layanan informasi.</p> <p>e. Layanan Penyediaan Dokumen Standar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna datang langsung ke LITe BSN atau melalui <i>website</i> Pemesanan Standar <i>Online</i> (<i>Pesta Online</i>) di alamat pesta.bsn.go.id; 2) Pengguna mengakses langsung aplikasi Pemesanan Standar <i>Online</i> dan memilih dokumen SNI yang diperlukan atau mengisi form apabila menginginkan reproduksi/pembelian asli standar internasional (non-SNI); 3) Daftar standar yang dipesan akan tercantum dalam rincian biaya; 4) Rincian pemesanan standar nonSNI berlaku 14 (empat belas) hari kalender dan apabila melewati batas waktu tersebut, pemesanan dibatalkan dan harus melakukan pemesanan ulang; 5) Jika pengguna setuju dengan rincian biaya dalam pemesanan sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional, pengguna melakukan konfirmasi persetujuan pembayaran sekaligus permohonan kode billing; 6) Petugas layanan menerbitkan kode billing berupa 15 digit angka sebagai dasar pembayaran oleh pengguna melalui saluran yang tersedia; 7) Setelah pembayaran diverifikasi, petugas layanan memproses dokumen standar sesuai permintaan; 8) Dokumen standar hasil proses reproduksi baik tercetak maupun elektronik (SNI dan/atau reproduksi/pembelian asli standar non-SNI) diserahkan kepada pembeli secara langsung, melalui jasa pengiriman dokumen

No.	Komponen	Uraian
		atau melalui e-mail untuk pembelian SNI dalam bentuk elektronik.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Permintaan cetakan dokumen standar (untuk satu eksemplar standar) oleh pengguna yang datang langsung adalah 35 menit setelah bukti pembayaran diterima dan diverifikasi. b. Setiap penambahan eksemplar standar yang diminta oleh pengguna yang sama (pada saat yang sama) adalah 15 menit untuk setiap eksemplar. c. Permintaan SNI dalam format elektronik (PDF) akan dikirimkan dalam jangka waktu 1x24 jam hari kerja ke alamat e-mail pengguna setelah bukti pembayaran diterima dan diverifikasi petugas. Apabila terpotong hari libur, maka dokumen akan dikirimkan di hari kerja berikutnya. d. Jangka waktu pengiriman dokumen standar tercetak menyesuaikan dengan jasa pengiriman yang digunakan. e. Respon atau jawaban permintaan informasi yang ditujukan kepada layanan informasi melalui surat (baik surat biasa maupun elektronik) paling lambat 5 hari kerja. f. Jangka waktu peminjaman buku referensi dan dokumen SNI oleh pengguna internal BSN adalah 10 hari kerja. g. Layanan konsultasi di tempat dilakukan sesuai dengan nomor antrian pada jam layanan. h. Antrian konsultasi dan layanan dokumen standar terakhir diterima maksimal 30 menit sebelum jam layanan tutup. <p>Waktu layanan pada Layanan Informasi Terpadu (LITE) BSN: Senin sampai Jumat pukul 08.30 – 15.00 WIB.</p> <p>Waktu layanan melalui Pemesanan Standar Online (Pesta Online) di alamat pesta.bsn.go.id dapat diakses 24 jam setiap hari dan pemesanan akan diproses pada hari kerja.</p>
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> a. Tarif layanan dokumen standar ditetapkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku

No.	Komponen	Uraian
		<p>pada Badan Standardisasi Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional.</p> <p>b. Tarif sebagaimana tercantum pada Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tidak termasuk biaya pengiriman dokumen, transfer pembayaran dan/atau royalti. Biaya-biaya tersebut dibebankan kepada pengguna dalam hal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • biaya pengiriman dokumen bagi yang meminta dokumen dikirimkan; besaran biaya menyesuaikan dengan daftar biaya pada jasa pengiriman yang digunakan; • biaya transfer pembayaran untuk pembayaran dokumen kepada badan standar asing di luar negeri; besaran biaya menyesuaikan dengan ketentuan pihak terkait (bank, ekspedisi pengiriman, dan badan standar); dan/atau • biaya royalti yang dipersyaratkan oleh badan standar asing atas publikasi standar yang diadopsi menjadi SNI, dilaksanakan sesuai nota kesepakatan atau perjanjian antara BSN dengan badan standar asing. <p>c. Bagi pembeli dari luar wilayah NKRI, tarif di konversi ke dalam mata uang Dollar Amerika (USD) dengan menggunakan kurs jual pada saat transaksi.</p> <p>d. Tarif dokumen nonSNI dari badan standar asing di konversi ke dalam mata uang Rupiah (IDR) dengan menggunakan Kurs Transaksi Tengah Bank Indonesia pada saat transaksi; dan</p> <p>e. Pembeli dari luar wilayah Indonesia, tarif di konversi ke dalam mata uang Dollar Amerika (USD) dengan menggunakan Kurs Transaksi Tengah Bank Indonesia pada saat transaksi.</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>a. Layanan penyediaan Standar Nasional Indonesia (SNI) Layanan penyediaan dokumen SNI tersedia dalam format tercetak dan elektronik.</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>1) Format tercetak</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokumen SNI memiliki sampul berwarna biru tanpa tanda air (<i>watermark</i>) pembeli. Apabila ada permintaan khusus, tanda air (<i>watermark</i>) pembeli diperbolehkan. - Untuk SNI yang telah diabolisi, diberikan tanda air (<i>watermark</i>) yang menyatakan dokumen telah diabolisi. - Tanda air (<i>watermark</i>) pembeli berwarna hitam. <p>2) Format elektronik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Format file adalah PDF. - Memiliki pengamanan digital berupa <i>password</i>. - Dokumen SNI memiliki cover warna putih dengan tanda air (<i>watermark</i>) pembeli. - Untuk SNI yang telah diabolisi, diberikan tanda air (<i>watermark</i>) yang menyatakan dokumen telah diabolisi. - Tanda air (<i>watermark</i>) pembeli berwarna hitam. <p>b. Layanan penyediaan standar nonSNI (standar asing/internasional)</p> <p>1) Reproduksi standar asing/internasional Layanan ini tersedia untuk standar yang berasal dari badan standar asing yang telah memiliki kerja sama penjualan standar dengan BSN.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokumen memiliki tanda air (<i>watermark</i>) pembeli - Tanda air (<i>watermark</i>) pembeli berwarna hitam <p>2) Pembelian asli standar asing/internasional Layanan ini tersedia untuk standar yang berasal dari badan standar asing yang belum memiliki kerja sama penjualan standar dengan BSN.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokumen standar dipesan langsung ke Badan Standar terkait - Proses pemesanan <i>indent</i> selama 1-4 minggu <p>c. Layanan konsultasi standardisasi dan penilaian kesesuaian Layanan konsultasi standardisasi mencakup</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan penelusuran standar; 2) Layanan informasi akreditasi LPK dan sertifikasi SNI; 3) Layanan informasi pelatihan standardisasi; 4) Layanan informasi <i>Identification Issuer Number</i> (IIN); dan/atau 5) Layanan informasi Standar Nasional Satuan Ukuran (SNSU). <p>d. Layanan sirkulasi koleksi perpustakaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan sirkulasi koleksi dokumen standar dan buku; dan/atau 2) Layanan baca ditempat koleksi dokumen standar dan buku.
6.	Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penyampaian pengaduan, saran dan masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) saluran telepon (021-3927422 / 021-3917300); 2) e-mail (pengaduan@bsn.go.id); 3) Aplikasi SP4N-Lapor! dengan alamat https://bsn.lapor.go.id/; 4) Pengaduan juga dapat disampaikan langsung di LITe BSN dengan mengisi formulir dan memasukkan ke dalam kotak saran dan pengaduan yang tersedia; 5) Pengguna yang ingin memberikan saran dan masukan juga dapat melakukannya dengan mengisi form “Kesan dan Pesan” yang tersedia di buku tamu elektronik ketika proses <i>check out</i> setelah selesai menerima layanan. Buku tamu elektronik juga memberikan fasilitas bagi pengguna untuk memberikan penilaian terhadap Layanan Informasi SPK, dengan memilih “PUAS” atau “TIDAK PUAS”. <p>Penanganan pengaduan</p> <p>Semua pengaduan akan ditindaklanjuti oleh unit terkait di BSN. Tindakan yang merupakan respon langsung kepada pengguna akan segera dilakukan oleh petugas dengan berkonsultasi kepada kepala unit terkait.</p> <p>Tindakan korektif yang memerlukan persetujuan pimpinan akan dibawa ke rapat khusus Biro HKLI untuk mendapatkan saran dan persetujuan pimpinan setingkat Eselon II. Tindakan penyelesaian dilakukan oleh pimpinan Eselon II dengan tembusan kepada pejabat Eselon I sebagai laporan. Apabila tindakan</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>korektif tersebut memerlukan persetujuan Eselon I atau Kepala BSN, maka hal tersebut akan dibawa ke Rapat Pimpinan Tingkat II (Rapim II).</p> <p>Secara rinci prosedur penanganan pengaduan pada Layanan Informasi SPK dilaksanakan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pengguna Layanan Informasi SPK mengajukan pengaduan melalui media yang tersedia; 2) sekretariat Penanganan Pengaduan Masyarakat menerima dan merespon aduan pengguna sesuai media yang digunakan (e-mail, telepon atau datang langsung); 3) sekretariat mencatat dan melakukan verifikasi berkas pengaduan ke dalam daftar aduan (<i>logbook</i>). Apabila berkas tidak lengkap, pengguna akan diminta untuk melengkapi dokumen aduan. Apabila berkas lengkap, pengaduan diteruskan untuk proses selanjutnya; 4) sekretariat melakukan verifikasi terkait materi muatan pengaduan dan kemudian diteruskan kepada unit teknis terkait untuk ditindaklanjuti; 5) unit teknis terkait menyusun dan menyampaikan jawaban atas aduan kepada pengguna dengan memberikan tembusan ke Biro HKLI c.q. Substansi Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat; 6) pengguna menerima hasil jawaban dalam bentuk surat jawaban.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225); 3. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10); 4. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja

No.	Komponen	Uraian
		<p>Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 29 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1459).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan /atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan Prasarana yang disediakan di ruang layanan diantaranya: <ol style="list-style-type: none"> a. komputer; b. mesin pencetak (<i>printer</i>); c. mesin jilid; d. mesin potong; e. mesin fotokopi; f. jaringan internet; g. telepon; h. koleksi standar (SNI dan standar asing lainnya); i. buku referensi; j. koran, majalah dan bahan bacaan lainnya. 2. Fasilitas yang disediakan di ruang layanan diantaranya: <ol style="list-style-type: none"> a. ruang tunggu; b. ruang baca ditempat; c. ruang rapat; d. pendingin ruangan; e. televisi; f. minuman; g. wifi; h. display produk-produk bertanda SNI; i. CCTV; j. toilet (umum dan difabel); k. tempat shalat; l. papan informasi elektronik dan non-elektronik. 3. Sarana dan prasarana bagi Pengguna Layanan Kelompok Rentan, diantaranya: <ol style="list-style-type: none"> a. kursi roda; b. pintu masuk yang mudah diakses; c. <i>ramp</i> jalan yang dilengkapi pegangan rambat; d. toilet khusus; e. ruang tunggu khusus; f. <i>guiding block</i>; dan g. ruang laktasi.

No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pengetahuan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) informasi umum seputar Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian; 2) informasi layanan akreditasi lembaga penilaian kesesuaian dan sertifikasi SNI; 3) informasi layanan pelatihan standardisasi; 4) informasi layanan otoritas sponsor; 5) informasi layanan standar nasional satuan ukuran; 6) informasi yang berkaitan dengan dokumen standar; 7) kebijakan BSN; dan 8) kebijakan umum pemerintah terkait regulasi teknis standar. <p>b. Keterampilan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pelayanan prima; 2) literasi informasi; 3) klasifikasi/katalogisasi/pengindeksan; dan 4) komunikasi; 5) negosiasi; 6) penanganan pelanggan; 7) <i>digital marketing</i>; 8) <i>creative thinking</i>; 9) <i>knowledge management</i>; 10) desain grafis; 11) penulisan naskah (<i>copywriting</i>); 12) analisis data; dan 13) <i>teknologi informasi</i> <p>c. Sikap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) berintegritas; 2) keramahan; 3) kesopanan; 4) ketelitian; 5) komunikatif; 6) responsif; 7) kreatif; 8) inovatif; 9) kerjasama; dan 10) toleran.
4.	Pengawasan Internal	Monitoring atas pelaksanaan pelayanan informasi SPK dilakukan oleh unit kerja BSN yang mempunyai tugas dan tanggungjawab di bidang pengawasan.

No.	Komponen	Uraian
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah sumber daya manusia Biro HKLI yang dialokasikan sebagai pelaksana Layanan Informasi dan Perpustakaan adalah 19 orang yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:</p> <p>a. Berdasarkan jenjang jabatan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koordinator = 1 orang - Subkoordinator = 2 orang - Staf Pelaksana = 15 orang <p>b. Berdasarkan jenjang pendidikan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Magister (S2) = 5 orang - Sarjana (S1) = 9 orang - Diploma (D3) = 3 orang - SLTA = 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Apabila Layanan Informasi SPK tidak memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan dan muncul pengaduan, maka Layanan Informasi SPK akan memberikan kompensasi berupa <i>souvenir</i>.</p> <p>b. Apabila mengalami kerusakan akan diberikan pengganti, kecuali kerusakan akibat kesalahan penanganan melalui kurir jasa pengiriman.</p> <p>c. Apabila terjadi kesalahan penulisan tanda air (<i>watermark</i>) pada dokumen tercetak dikarenakan kesalahan petugas layanan, dokumen dapat dikembalikan dan diganti dengan tanda air (<i>watermark</i>) yang seharusnya.</p> <p>d. Apabila terjadi kesalahan penulisan tanda air (<i>watermark</i>) pada dokumen elektronik dikarenakan kesalahan petugas layanan, maka dokumen elektronik akan diganti dengan tanda air (<i>watermark</i>) seharusnya. Dokumen yang salah tidak perlu dikembalikan, namun pembeli diminta untuk menghancurkan/menghapus e-file tersebut.</p> <p>e. Komplain penggantian tanda air (<i>watermark</i>), baik untuk dokumen tercetak maupun elektronik dapat dilakukan dalam jangka waktu 14 hari kalender sejak transaksi selesai.</p> <p>f. Biaya yang muncul untuk pengembalian dokumen ke BSN ditanggung oleh pengguna. Sementara biaya pengiriman dokumen pengganti ke pengguna, ditanggung oleh BSN.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>a. Dokumen standar yang dilayankan pada Layanan Informasi SPK merupakan standar yang terjamin</p>

No.	Komponen	Uraian
	Pelayanan	<p>keabsahannya.</p> <p>b. Dokumen standar dibubuhkan tanda air (<i>watermark</i>) sebagai proteksi terhadap hak cipta (<i>copyright</i>) dan jaminan keyakinan bagi pembeli dengan adanya nama pembeli pada tanda air (<i>watermark</i>) tersebut.</p> <p>c. Ruang layanan dilengkapi dengan kamera pengawas dan tersedia petugas keamanan di area lobi gedung.</p> <p>d. Petugas Layanan Informasi SPK tidak menerima pembayaran dengan uang tunai untuk menghindari adanya pungutan liar.</p> <p>e. Petugas tidak memungut biaya lainnya diluar tarif resmi.</p> <p>f. Pengguna dapat melaporkan bila terjadi praktek korupsi dalam pemberian pelayanan melalui saluran pengaduan yang tersedia.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala dalam bentuk rapat dan laporan. Setiap bulan disusun laporan pelaksanaan dan evaluasi berisi capaian kinerja dan anggaran, termasuk kendala serta tindak lanjut yang disampaikan Kepala Biro HKLI ke Sekretaris Utama BSN sesuai dengan Sistem Informasi Penganggaran dan Pelaporan (SIPP).</p> <p>Evaluasi pelayanan juga dilakukan oleh pengguna dengan mengisi kuesioner Kepuasan Pengguna. Survei dilakukan berkala setiap tahun untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) serta dalam rangka menjangkau saran dan masukan untuk peningkatan Layanan Informasi SPK yang berkelanjutan.</p> <p>Penghargaan dan Sanksi</p> <p>Penghargaan diberikan kepada Petugas minimal 1 kali dalam setahun dengan sistem pemberian penilaian untuk beberapa aspek pelayanan oleh pimpinan di Biro HKLI.</p> <p>Adapun kriteria dan bobot penilaian adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) keramahan 15% 2) kecepatan dan ketanggapan layanan 15% 3) penguasaan bidang layanan 20% 4) kreativitas dan Inovasi 20% 5) kerapihan 10%

No.	Komponen	Uraian
		<p>6) kehadiran 10%</p> <p>7) kerjasama 10%</p> <p>Penghargaan yang diberikan berupa pemasangan foto petugas layanan terbaik di area LIte dan dapat ditambahkan penghargaan lainnya.</p> <p>Pemberian sanksi akan diberikan kepada Petugas Layanan apabila terbukti melanggar Kode Etik Pegawai BSN dan peraturan kepegawaian yang berlaku.</p>

KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,



KUKUH S. ACHMAD

LAMPIRAN V

KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL


NOMOR : 36B/KEP/BSN/3/2023

TENTANG :

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN
STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN KALIBRASI DAN PENGUKURAN

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan kalibrasi dan pengukuran wajib melakukan pendaftaran melalui <i>website</i> sparta.bsn.go.id. b. Informasi data pelanggan harus diisi secara lengkap dan benar. c. Informasi mengenai proses layanan kalibrasi dan pengukuran dapat diperoleh melalui fitur Kontak pada laman sparta.bsn.go.id atau dapat menghubungi Petugas Layanan Publik melalui email sparta@bsn.go.id. d. Apabila permohonan kalibrasi dan pengukuran diterima, maka pengguna wajib menyerahkan alat kepada Laboratorium SNSU BSN sesuai tanggal yang telah ditentukan. e. Pengguna layanan kalibrasi dan pengukuran bersedia melakukan pembayaran layanan melalui sistem informasi PNBP <i>online</i> (SIMPONI).

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Alur layanan kalibrasi dan pengukuran di SNSU-BSN mengikuti diagram alir berikut:</p>  <p>Alur Pendaftaran Kalibrasi dan Pengukuran</p> <p>STEP 1 Akses ke situs sparta.bsn.go.id¹</p> <p>STEP 2 Masuk ke halaman utama, pilih menu info layanan, kemudian pilih Kalibrasi</p> <p>STEP 3 Pilih alat yang akan dikalibrasi, klik Daftar Order Kalibrasi</p> <p>STEP 4 Isi Formulir Pendaftaran Kalibrasi (isi data dengan lengkap) dan klik Submit Kalibrasi</p> <p>STEP 5 Formulir Pendaftaran dikaji dan ditentukan statusnya (diterima/ditolak) oleh Kepala Lab terkait</p> <p>STEP 6 Apabila permohonan diterima, diinformasikan waktu untuk pelanggan menyerahkan alat yang akan dikalibrasi²</p> <p>STEP 7 Alat diterima petugas layanan untuk diperiksa kondisi dan kelengkapannya, kemudian dibubuhi nomor order</p> <p>STEP 8 Alat diteruskan ke lab untuk dicek fisik/fungsi oleh pelaksana dan dilanjutkan proses Kalibrasi atau Pengukuran</p> <p>STEP 9 Pelanggan akan diberikan informasi biaya kalibrasi oleh petugas layanan</p> <p>STEP 10 Pelanggan melakukan proses pembayaran, dan dikonfirmasi pelayanannya oleh petugas layanan melalui aplikasi SIMPONI</p> <p>STEP 11 Pekerjaan kalibrasi atau pengukuran selesai, kemudian diterbitkan e-sertifikat kalibrasi</p> <p>STEP 12 Pelanggan mengisi Survey terkait layanan yang diberikan</p> <p>STEP 13 Pelanggan dapat mengunduh e-sertifikat kalibrasi dan mengambil alat di petugas layanan</p> <p>CATATAN</p> <p>¹ Bagi yang belum memiliki akun, dapat mendaftar melalui fitur registrasi</p> <p>² Penyerahan alat yang tidak lengkap aksesorinya atau tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka status pendaftaran kalibrasi akan ditunda atau dibatalkan oleh kepala Lab</p> <p>bsn_sni Badan Standardisasi Nasional www.bsn.go.id</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Aplikasi SPARTA untuk proses layanan kalibrasi dan pengukuran dapat diakses selama 24 jam.</p> <p>b. Informasi mengenai proses layanan kalibrasi dan pengukuran yang hendak datang langsung ke kantor SNSU BSN dilakukan pada hari dan jam kerja (Jam Operasional: hari Senin – Jumat pukul 08.00-15.00 WIB; Jam Istirahat: Senin – Kamis 12.00-13.00 WIB, Jumat 11.30-13.00 WIB).</p> <p>c. Waktu Laboratorium SNSU-BSN merespon pendaftaran kalibrasi dan pengukuran adalah 2 hari kerja.</p> <p>d. Petugas Layanan Publik wajib menyerahkan alat ke Laboratorium SNSU paling lama 1 hari kerja setelah alat diterima dari pengguna layanan.</p> <p>e. Waktu proses pelaksanaan kalibrasi dan pengukuran sampai dengan penyelesaian draft laporan kalibrasi ditetapkan oleh Deputi SNSU.</p> <p>f. Waktu proses penyediaan hasil kalibrasi dan pengukuran adalah 2 hari kerja.</p>

No.	Komponen	Uraian
		g. Waktu proses verifikasi sertifikat kalibrasi oleh Kepala Laboratorium adalah 1 hari kerja. h. Waktu proses pengesahan sertifikat kalibrasi oleh Direktur SNSU adalah 1 hari kerja. i. Waktu maksimal penyelesaian laporan kalibrasi (tidak termasuk waktu pelaksanaan kalibrasi dan pengukuran) sampai dengan pengesahan e-sertifikat kalibrasi adalah 4 hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Ketentuan mengenai biaya (tarif) layanan kalibrasi dan pengukuran di SNSU-BSN ditetapkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional.
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Kalibrasi dan Sertifikat Pengukuran
6.	Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan/ Apresiasi	Penyampaian pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> Masyarakat dan pengguna layanan kalibrasi dan pengukuran mengajukan pengaduan melalui saluran telepon, surat elektronik, atau aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR!. Pengguna layanan kalibrasi dan pengukuran dapat mengajukan pengaduan melalui kotak pesan yang terdapat pada aplikasi SPARTA. Mengisi survey kepuasan pelanggan yang dilakukan setelah pengguna selesai mendapatkan layanan kalibrasi dan pengukuran. Penanganan Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan kalibrasi dan pengukuran mengajukan pengaduan melalui media yang tersedia (surat elektronik, telepon atau datang langsung). Petugas layanan menerima dan merespon pengaduan dari pengguna sesuai media yang digunakan seperti melalui: surat elektronik, telepon, faksimili, <i>whatsapp</i> atau media lainnya. Petugas layanan lalu memverifikasi berkas pengaduan dan meneruskannya kepada laboratorium terkait.

No.	Komponen	Uraian
		<p>d. Laboratorium terkait lalu membuat tindakan perbaikan terkait pengaduan untuk kemudian disetujui oleh bagian yang tidak terkait dengan konteks dari pengaduan.</p> <p>e. Unit teknis terkait menyusun dan menyampaikan jawaban atas aduan kepada pengguna dengan memberikan tembusan ke Biro HKLI; dan</p> <p>f. Pengguna layanan kalibrasi dan pengukuran menerima hasil jawaban dalam bentuk surat jawaban.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584);</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225);</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10);</p> <p>4. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 29 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1459).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan /atau Fasilitas	<p>a. Standar pengukuran primer/nasional;</p> <p>b. Standar pengukuran sekunder;</p> <p>c. Standar pengukuran tersier;</p> <p>d. Peralatan bantu kalibrasi/pengukuran;</p> <p>e. Fasilitas penunjang kalibrasi/pengukuran;</p> <p>f. Ruangan penerimaan peralatan;</p> <p>g. Ruangan pelaksanaan kalibrasi/pengukuran ;</p> <p>h. Ruangan penyimpanan peralatan;</p> <p>i. Jalan khusus peralatan;</p> <p>j. Pengkondisi ruangan;</p>

No.	Komponen	Uraian
		k. Jala-jala listrik; l. Komputer; m. Stabilizer; n. Meja layanan; o. Internet; p. Telepon; q. Ruang tunggu; r. Ruang rapat; s. Toilet; t. Musholla; u. Kamera pengawas; v. Tempat parkir; w. Tempat turun/angkut peralatan; x. Trolley pembawa peralatan; y. Kedai makanan ringan; z. Website; aa. Customer service; bb. Petugas pengamanan; cc. Petugas pembersihan; dan dd. Alat pemadam api ringan.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana layanan kalibrasi dan pengukuran di SNSU-BSN telah memiliki kompetensi, pengetahuan, keterampilan dan sikap yang menunjang dalam melaksanakan layanan.
4.	Pengawasan Internal	Monitoring atas pelaksanaan layanan kalibrasi dan pengukuran dilakukan oleh unit kerja BSN yang mempunyai tugas dan tanggung jawab di bidang pengawasan. Selain itu SNSU-BSN juga mengadakan kegiatan audit internal dan kaji ulang manajemen secara berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Personil Tim Kerja, yang terdiri dari: 1. Laboratorium SNSU Massa: 15 orang; 2. Laboratorium SNSU Panjang: 11 orang; 3. Laboartorium SNSU Akustik & Vibrasi: 5 orang; 4. Laboratorium SNSU Suhu :9 orang; 5. Laboratorium SNSU Fotometri & Radiometri: 8 orang; 6. Laboratorium Kelistrikan & Waktu: 13 orang; serta Petugas Layanan Publik sebanyak 4 orang di Lingkungan Deputi Bidang SNSU-BSN.
6.	Jaminan Pelayanan	Standar pengukuran (primer/sekunder/tersier) yang digunakan untuk melakukan layanan telah tertelusur ke SI (standar Sistem Internasional untuk satuan). Selain itu telah dilakuan pemastian hasil kalibrasi/pengukuran melalui kegiatan <i>intra-laboratory comparison</i> dan <i>inter-laboratory comparison</i> .

No.	Komponen	Uraian
		<p>Untuk memberikan jaminan pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan, kami memberikan jaminan kompensasi, serta sanksi dan <i>reward</i> layanan kalibrasi dan pengukuran sebagai berikut:</p> <p>A. Kompensasi kepada pengguna layanan Untuk layanan informasi tertutup apabila pengguna layanan tidak terdapat petugas yang melayani selama lebih dari 15 menit maka pengguna layanan berhak mendapatkan <i>souvenir</i>.</p> <p>B. Sanksi dan <i>reward</i> kepada petugas layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila petugas layanan terbukti tidak memberikan pelayanan secara memuaskan maka petugas layanan akan menerima sanksi berupa teguran lisan, teguran tertulis atau mengikuti sanksi yang berlaku di BSN. 2. Apabila petugas layanan dinilai memberikan pelayanan yang memuaskan maka akan diberikan <i>reward</i> sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kegiatan layanan kalibrasi dan pengukuran di SNSU-BSN dilengkapi dengan sarana dan prasarana (pada butir 2 di atas) untuk menunjang keamanan dan keselamatan dalam memberikan layanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan cara: <ol style="list-style-type: none"> a. Survey kepuasan pengguna; b. Audit internal; c. Audit eksternal; d. Kaji ulang manajemen; e. Refleksi akhir tahun; f. Laporan kinerja; dan g. Sasaran kerja pegawai (SKP).

KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

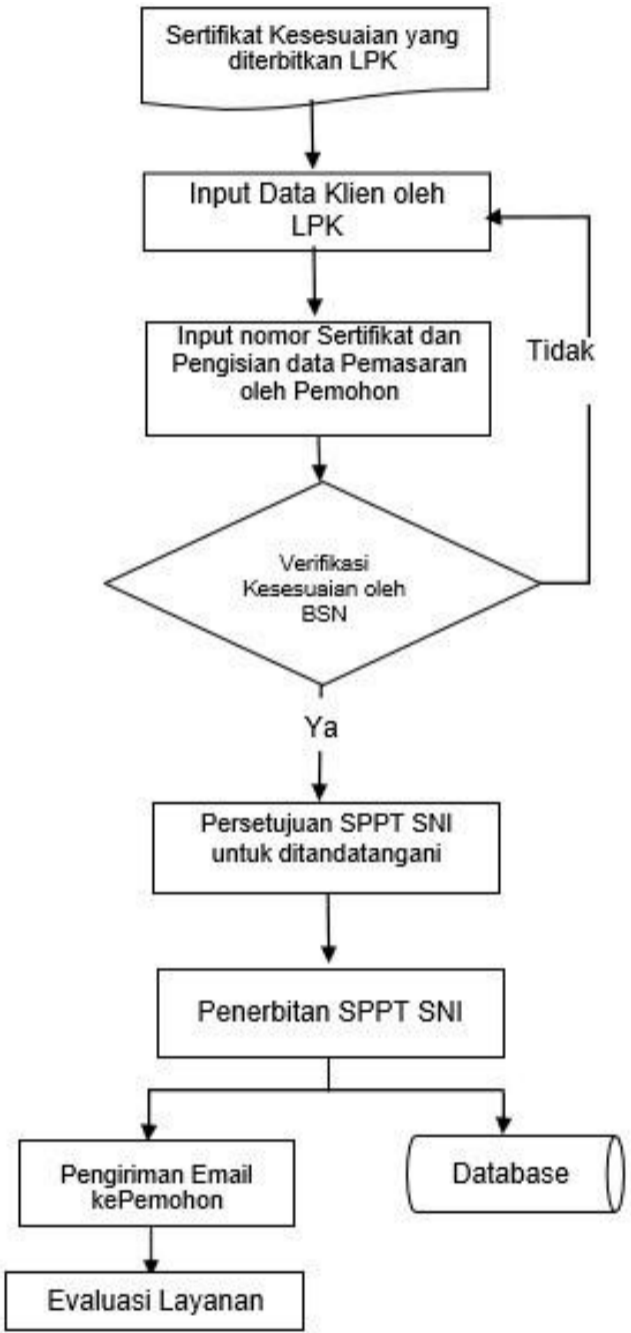


KUKUH S. ACHMAD

LAMPIRAN VI
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL
 NOMOR : 36B/KEP/BSN/3/2023
 TENTANG :
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN
 STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN
 PENGGUNAAN TANDA SNI

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Pengguna layanan (LPK) yang telah diakreditasi oleh KAN/ ditunjuk oleh BSN menyampaikan data produk dan kliennya sesuai dengan sertifikat kesesuaian yang diterbitkan melalui aplikasi bangbeni.bsn.go.id :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. nama dan alamat pemohon; b. merk; c. pemilik merk; d. jenis; e. nama produk; f. status penerapan wajib/sukarela; g. skema sertifikasi; h. nomor Sertifikat; i. status Sertifikat; j. masa berlaku Sertifikat; k. tipe produk dan foto; l. mengunggah (upload) Sertifikat; m. nama dan alamat pabrik; dan n. data lain yang diperlukan. <p>Pengguna layanan (pelaku usaha) yang telah disertifikasi oleh LPK yang diakreditasi KAN/ ditunjuk BSN menyampaikan pengajuan penerbitan SPPT SNI dengan melengkapi isian yang terdapat pada aplikasi bangbeni.bsn.go.id antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. alamat surat elektronik/email (untuk pengiriman SPPT SNI digital); b. informasi wilayah pemasaran untuk

		<p>Barang, Jasa, atau hasil Proses; dan c. surat pernyataan kesediaan mematuhi kewajiban penggunaan Tanda SNI.</p>
<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>	 <pre> graph TD A[Sertifikat Kesesuaian yang diterbitkan LPK] --> B[Input Data Klien oleh LPK] B --> C[Input nomor Sertifikat dan Pengisian data Pemasaran oleh Pemohon] C --> D{Verifikasi Kesesuaian oleh BSN} D -- Tidak --> B D -- Ya --> E[Persetujuan SPPT SNI untuk ditandatangani] E --> F[Penerbitan SPPT SNI] F --> G[Pengiriman Email ke Pemohon] F --> H[(Database)] G --> I[Evaluasi Layanan] </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. LPK menginput data berdasarkan sertifikat kesesuaian yang diterbitkannya. 2. Pemohon dalam hal ini Pelaku Usaha mengajukan permohonan penerbitan SPPT SNI melalui aplikasi dengan menginput nomor

		<p>sertifikat kesesuaian, dan mengisi seluruh kelengkapan yang diminta dalam aplikasi.</p> <p>3. BSN dalam hal ini Direktorat Sistem Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian akan melakukan verifikasi kesesuaian data.</p> <p>4. Jika terdapat ketidaksesuaian data, maka akan diinformasikan kepada LPK untuk diperbaiki.</p> <p>5. Jika seluruh permohonan dinyatakan memenuhi, maka akan diajukan untuk di tandatangani secara elektronik oleh Kepala. BSN.</p> <p>6. Setelah ditandatangani dan terbit, maka BSN akan mengirimkan SPPT SNI tersebut kepada Pelaku Usaha dan LPK.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Layanan Penerbitan SPPT SNI adalah 5 hari kerja terhitung dari dokumen permohonan dinyatakan lengkap sampai dengan SPPT SNI terbit dan terkirim.</p> <p>Proses penginputan dan pengajuan secara online melalui aplikasi bangbeni (https://bangbeni.bsn.go.id/) dapat dilakukan selama 24 jam.</p> <p>Informasi mengenai proses penerbitan SPPT SNI dilakukan pada hari dan jam kerja (hari Senin – Kamis pukul 07.00-15.30 WIB dan hari Jumat pukul 07.00 – 16.00 WIB).</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Penggunaan Tanda SNI (SPPT SNI).
6.	Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui :</p> <p>a. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR! (https://bsn.lapor.go.id/)</p> <p>b. Pengisian survey kepuasan pelanggan yang dilakukan setelah pengguna layanan selesai mendapatkan layanan penerbitan SPPT SNI.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584);

		<p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225);</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10);</p> <p>4. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 29 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1459).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam layanan SPPT SNI adalah sistem aplikasi pengajuan SPPT SNI : <i>bangbeni.bsn.go.id</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki kemampuan analisa di bidang sertifikasi dan standardisasi.</p> <p>b. Memiliki kemampuan dalam bidang teknologi informasi.</p> <p>c. Memiliki pemahaman terkait regulasi teknis.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan verifikasi berjenjang.</p> <p>b. Dilakukan pemantauan internal oleh unit kerja yang memiliki tugas dan tanggung jawab di bidang pengawasan dalam hal ini Inspektorat BSN.</p> <p>c. Biro HKLI juga secara konsisten melakukan pengawasan internal melalui SPIP dan audit internal secara berkala.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah personil dalam layanan SPPT SNI sebanyak 7 orang, yang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penanggungjawab : 1 orang - Koordinator : 1 orang - Subkoordinator : 1 orang - Staf pelaksana/verifikator: 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Proses verifikasi terhadap permohonan penerbitan SPPT SNI dilakukan selama 5 hari kerja.</p> <p>b. Proses penerbitan SPPT SNI dilakukan 5 hari kerja dimulai dari permohonan dinyatakan lengkap sampai dengan SPPT SNI terbit dan terkirim.</p>

		c. Jika layanan SPPT SNI dari mulai permohonan dinyatakan lengkap sampai dengan SPPT SNI terbit dan terkirim melebihi 5 hari kerja maka pemohon akan mendapatkan kompensasi dari BSN.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BSN dalam hal ini Direktorat Sistem Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian berkomitmen untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data dari setiap pemohon SPPT SNI dengan menandatangani pakta integritas menjaga kerahasiaan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan secara berkala untuk melihat konsisten dan peningkatan kinerja layanan. Selain itu, untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan dilakukan juga survei kepuasan layanan SPPT SNI.

KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,



LAMPIRAN VII

KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL

NOMOR : 36B/KEP/BSN/3/2023

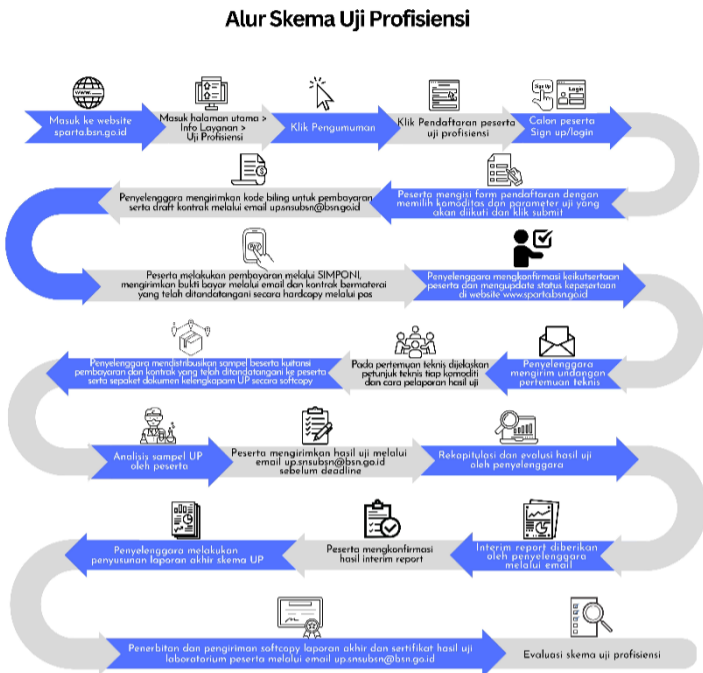
TENTANG :

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN

STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN UJI PROFISIENSI

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan uji profisiensi wajib melakukan pendaftaran melalui <i>website</i> sparta.bsn.go.id, atau email up.snsbsn@bsn.go.id. b. Informasi data pelanggan harus diisi secara lengkap dan benar. c. Informasi mengenai proses layanan uji profisiensi dapat diperoleh melalui laman sparta.bsn.go.id atau alamat email up.snsbsn@bsn.go.id. d. Pengguna layanan uji profisiensi bersedia melakukan pembayaran layanan melalui sistem informasi PNBP <i>online</i> (SIMPONI). e. Peserta memberikan konfirmasi penerimaan sampel uji profisiensi (UP) setelah sampel diterima. f. Peserta melakukan analisis sampel dan melaporkan hasil uji dalam masa 4-6 minggu setelah sampel didistribusikan kepada peserta. g. Peserta mengisi survei kepuasan pelanggan setelah skema UP selesai dilaksanakan.

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Alur layanan uji profesiensi di SNSU-BSN mengikuti diagram alir berikut:</p> <div style="text-align: center;"> <p>Alur Skema Uji Profesiensi</p>  </div>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Proses pendaftaran layanan uji profesiensi dilakukan melalui sparta.bsn.go.id atau email up.subsn@bsn.go.id dapat dilakukan selama 24 jam. Masa pendaftaran dan pembayaran peserta untuk mengikuti skema UP SNSU BSN adalah maksimum 7 minggu sejak pengumuman pembukaan layanan skema UP. Informasi mengenai proses layanan kalibrasi dan pengukuran yang hendak datang langsung ke kantor SNSU BSN dilakukan pada hari dan jam kerja (Jam Operasional: hari Senin - Jumat pukul 08.00-15.00 WIB; Jam Istirahat: Senin-Kamis 12.00-13.00 WIB, Jumat 11.30-13.00 WIB). Waktu sekretariat UP (Unit Penyiap Kerja/UPK) merespon pendaftaran peserta dengan menyediakan kode billing untuk pembayaran adalah dalam masa 1 hari kerja sejak data pendaftaran peserta diterima. Sekretariat UP (UPK) memberikan konfirmasi peserta terdaftar dalam masa 1 hari kerja sejak pembayaran peserta diterima. Sekretariat (UPK) menyediakan dan mengirimkan draft Perjanjian Kerja Sama (PKS) kepada peserta dalam masa 5 hari kerja untuk dilengkapi oleh

No.	Komponen	Uraian
		<p>peserta terdaftar.</p> <p>g. Koordinator dan tim teknis memastikan sampel UP dan dokumen telah siap sebelum pertemuan teknis dilaksanakan.</p> <p>h. Koordinator, wakil dan tim teknis menyelenggarakan pertemuan teknis untuk peserta setelah penutupan pendaftaran dan pembayaran.</p> <p>i. Koordinator, wakil dan tim teknis melakukan distribusi sampel kepada peserta maksimum 2 minggu setelah pertemuan teknis dilakukan.</p> <p>j. Koordinator dan tim statistik melakukan rekapitulasi dan evaluasi data serta memberikan interim report kepada peserta maksimum 4 minggu setelah masa analisa sampel oleh peserta.</p> <p>k. Koordinator, wakil dan tim teknis menyediakan dan menerbitkan laporan akhir kepada peserta dalam masa maksimal 12 minggu setelah interim report.</p> <p>l. Kepala laboratorium memberikan verifikasi terhadap laporan akhir UP dalam masa 2 hari kerja</p> <p>m. Waktu proses pengesahan laporan akhir dan sertifikat hasil uji peserta oleh Direktur SNSU adalah 2 hari kerja.</p> <p>n. Koordinator, wakil dan tim teknis menyelenggarakan pertemuan evaluasi setelah skema UP selesai.</p>
4.	Biaya/Tarif	Ketentuan mengenai biaya (tarif) layanan uji profisiensi di SNSU-BSN ditetapkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional.
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Uji Profisiensi dan Laporan Uji Profisiensi
6.	Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penyampaian pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui:</p> <p>a. masyarakat dan pengguna layanan uji profisiensi mengajukan pengaduan melalui saluran telepon, surat elektronik, atau aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPORI;</p> <p>b. pengguna layanan uji profisiensi dapat mengajukan pengaduan melalui kotak pesan yang terdapat pada aplikasi SPARTA;</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>c. mengisi survey kepuasan pelanggan yang dilakukan setelah pengguna selesai mendapatkan layanan uji profisiensi;</p> <p>Penanganan Pengaduan</p> <p>a. pengguna layanan profisiensi mengajukan pengaduan melalui media yang tersedia (surat elektronik, telepon atau datang langsung);</p> <p>b. petugas layanan menerima dan merespon pengaduan dari pengguna sesuai media yang digunakan seperti melalui: surat elektronik, telepon, faksimili, <i>whatsapp</i> atau media lainnya.</p> <p>c. petugas layanan lalu memverifikasi berkas pengaduan dan meneruskannya kepada laboratorium terkait.</p> <p>d. laboratorium terkait lalu membuat tindakan perbaikan terkait pengaduan untuk kemudian disetujui oleh bagian yang tidak terkait dengan konteks dari pengaduan.</p> <p>e. unit teknis terkait menyusun dan menyampaikan jawaban atas aduan kepada pengguna dengan memberikan tembusan ke Biro HKLI; dan</p> <p>f. pengguna layanan uji profisiensi menerima hasil jawaban dalam bentuk surat jawaban.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225); 3. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10); 4. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 29 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020

No.	Komponen	Uraian
		tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1459).
2.	Sarana dan Prasarana, dan /atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Standar pengukuran primer/nasional; b. Standar pengukuran sekunder; c. Standar pengukuran tersier; d. Peralatan bantu kalibrasi/pengukuran; e. Fasilitas penunjang kalibrasi/pengukuran; f. Ruang produksi; g. Ruang pelaksanaan kalibrasi/pengukuran; h. Ruang penyimpanan (material uji profisiensi); i. Pengkondisi ruangan; j. Jala-jala listrik; k. Komputer; l. <i>Stabilizer</i>; m. Meja layanan; n. Internet; o. Telepon; p. Ruang tunggu; q. Ruang rapat; r. Toilet; s. Musholla; t. Kamera pengawas; u. Tempat parkir; v. Trolley pembawa material uji profisiensi; w. Kedai makanan ringan; x. <i>Website</i>; y. <i>Customer service</i>; z. Petugas pengamanan; aa. Petugas pembersihan; dan bb. Alat pemadam api ringan.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana layanan uji profisiensi di SNSU-BSN telah memiliki kompetensi, pengetahuan, keterampilan dan sikap yang menunjang dalam melaksanakan layanan.
4.	Pengawasan Internal	Monitoring atas pelaksanaan layanan uji profisiensi dilakukan oleh unit kerja BSN yang mempunyai tugas dan tanggung jawab di bidang pengawasan. Selain itu SNSU-BSN juga mengadakan kegiatan audit internal dan kaji ulang manajemen secara berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Anggota Tim Kerja SNSU Kimia sebanyak 16 orang dan Tim Kerja SNSU Biologi sebanyak 5 orang serta Petugas Layanan Publik sebanyak 4 orang di lingkungan Deputi Bidang SNSU-BSN.
6.	Jaminan Pelayanan	Standar pengukuran (primer/sekunder/tersier) yang digunakan untuk melakukan layanan telah tertelusur ke

No.	Komponen	Uraian
		<p>SI (standar Sistem Internasional untuk satuan). Selain itu telah dilakukan pemastian hasil kalibrasi/pengukuran melalui validasi metode dan/atau kegiatan <i>intra-laboratory comparison</i> dan <i>inter-laboratory comparison</i>.</p> <p>Untuk memberikan jaminan pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan, kami memberikan jaminan kompensasi, serta sanksi dan <i>reward</i> layanan uji profesiensi sebagai berikut:</p> <p>A. Kompensasi kepada pengguna layanan</p> <p>Untuk layanan informasi tertutup apabila pengguna layanan tidak terdapat petugas yang melayani selama lebih dari 15 menit maka pengguna layanan berhak mendapatkan <i>souvenir</i>.</p> <p>B. Sanksi dan <i>reward</i> kepada petugas layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila petugas layanan terbukti tidak memberikan pelayanan secara memuaskan maka petugas layanan akan menerima sanksi berupa teguran lisan, teguran tertulis atau mengikuti sanksi yang berlaku di BSN. 2. Apabila petugas layanan dinilai memberikan pelayanan yang memuaskan maka akan diberikan <i>reward</i> sesuai ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kegiatan layanan uji profesiensi di SNSU-BSN dilengkapi dengan sarana dan prasarana (pada butir 2 di atas) untuk menunjang keamanan dan keselamatan dalam memberikan layanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Survey kepuasan pengguna; b. Audit internal; c. Audit eksternal; d. Kaji ulang manajemen; e. Refleksi akhir tahun; f. Laporan kinerja; dan g. Sasaran kerja pegawai (SKP).

KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,



LAMPIRAN VIII

KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL

NOMOR : 36B/KEP/BSN/3/2023

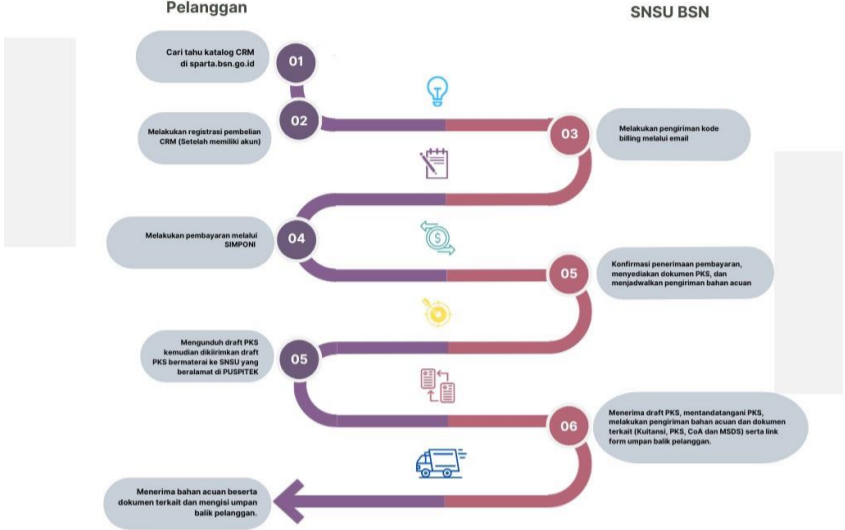
TENTANG :

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN

STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN PEMBELIAN BAHAN ACUAN

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan bahan acuan wajib melakukan pendaftaran melalui <i>website</i> sparta.bsn.go.id. b. Informasi data pelanggan harus diisi secara lengkap dan benar. c. Informasi mengenai proses layanan uji profisiensi dapat diperoleh melalui laman sparta.bsn.go.id atau alamat <i>email</i> nmi@bsn.go.id. d. Pengguna layanan bahan acuan bersedia melakukan pembayaran layanan melalui sistem informasi PNBP <i>online</i> (SIMPONI). e. Peserta memberikan konfirmasi penerimaan bahan acuan setelah sampel diterima. f. Peserta mengisi survei kepuasan pelanggan setelah menerima bahan acuan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Alur layanan pembelian bahan acuan di SNSU-BSN mengikuti diagram alir berikut:

No.	Komponen	Uraian
		<p style="text-align: center;">ALUR LAYANAN CRM</p>  <p>The flowchart illustrates the CRM service process between the customer (Pelanggan) and SNSU BSN. It consists of six numbered steps:</p> <ol style="list-style-type: none"> 01: Cari tahu katalog CRM di sparta.bsn.go.id 02: Melakukan registrasi pembelian CRM (Setelah membuat akun) 03: Melakukan pengiriman kode billing melalui email 04: Melakukan pembayaran melalui SIMPONI 05: Mengajukan draft PKS kemudian dikirimi draft PKS bermaterai ke SNSU yang beralamat di PUSPTK 06: Menerima draft PKS, menandatangani PKS, melakukan pengiriman bahan acuan dan dokumen terkait (Dukumen, PKS, Cuk dan MSDS) serta link form umpan balik pelanggan. <p>The final step is 'Menerima bahan acuan beserta dokumen terkait dan mengisi umpan balik pelanggan' (Receiving material and documents and providing feedback).</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Proses pendaftaran akun dan pembelian bahan acuan dilakukan melalui sparta.bsn.go.id dapat dilakukan selama 24 jam. Pelanggan perlu membuat akun pada sparta.bsn.go.id, setelah itu dapat memilih bahan acuan yang akan dibeli.</p> <p>b. UPK memberikan konfirmasi ketersediaan bahan acuan khusus untuk bahan acuan yang memerlukan pemesanan sebelumnya serta menyediakan kode billing untuk pembayaran dalam masa 1 hari kerja sejak pesanan diterima dan terkonfirmasi tersedia.</p> <p>c. Tim teknis melakukan pengiriman bahan acuan kepada pelanggan maksimum 7 hari kerja setelah UPK menerima pembayaran dan draft PKS yang telah ditandatangani oleh pelanggan.</p> <p>d. Informasi mengenai proses layanan kalibrasi dan pengukuran yang hendak datang langsung ke kantor SNSU BSN dilakukan pada hari dan jam kerja (Jam Operasional: hari Senin - Jumat pukul 08.00-15.00 WIB; Jam Istirahat: Senin-Kamis 12.00-13.00 WIB, Jumat 11.30-13.00 WIB).</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>Ketentuan mengenai biaya (tarif) layanan bahan acuan di SNSU-BSN ditetapkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis</p>

No.	Komponen	Uraian
		Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional.
5.	Produk Pelayanan	Bahan Acuan
6.	Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penyampaian pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> masyarakat dan pengguna layanan bahan acuan mengajukan pengaduan melalui saluran telepon, surat elektronik, atau aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR!; pengguna layanan bahan acuan dapat mengajukan pengaduan melalui kotak pesan yang terdapat pada aplikasi SPARTA; mengisi survey kepuasan pelanggan yang dilakukan setelah pengguna selesai mendapatkan layanan bahan acuan; <p>Penanganan Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> pengguna layanan bahan acuan mengajukan pengaduan melalui media yang tersedia (surat elektronik, telepon atau datang langsung); petugas layanan menerima dan merespon pengaduan dari pengguna sesuai media yang digunakan seperti melalui: surat elektronik, telepon, faksimili, <i>whatsapp</i> atau media lainnya. petugas layanan lalu memverifikasi berkas pengaduan dan meneruskannya kepada laboratorium terkait. laboratorium terkait lalu membuat tindakan perbaikan terkait pengaduan untuk kemudian disetujui oleh bagian yang tidak terkait dengan konteks dari pengaduan. unit teknis terkait menyusun dan menyampaikan jawaban atas aduan kepada pengguna dengan memberikan tembusan ke Biro HKLI; dan pengguna layanan bahan acuan menerima hasil jawaban dalam bentuk surat jawaban.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225);

No.	Komponen	Uraian
		3. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10); 4. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 29 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1459).
2.	Sarana dan Prasarana, dan /atau Fasilitas	a. Standar pengukuran primer/nasional; b. Standar pengukuran sekunder; c. Standar pengukuran tersier; d. Peralatan bantu kalibrasi/pengukuran; e. Fasilitas penunjang kalibrasi/pengukuran; f. Ruangan produksi; g. Ruangan pelaksanaan kalibrasi/pengukuran; h. Ruangan penyimpanan (bahan acuan); i. Pengkondisi ruangan; j. Jala-jala listrik; k. Komputer; l. <i>Stabilizer</i> ; m. Meja layanan; n. Internet; o. Telepon; p. Ruang tunggu; q. Ruang rapat; r. Toilet; s. Musholla; t. Kamera pengawas; u. Tempat parkir; v. Trolley pembawa material uji profesiensi; w. Kedai makanan ringan; x. <i>Website</i> ; y. <i>Customer service</i> ; z. Petugas pengamanan; aa. Petugas pembersihan; dan bb. Alat pemadam api ringan.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana layanan bahan acuan di SNSU-BSN telah memiliki kompetensi, pengetahuan, keterampilan dan sikap yang menunjang dalam melaksanakan layanan.

No.	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan Internal	Monitoring atas pelaksanaan layanan bahan acuan dilakukan oleh unit kerja BSN yang mempunyai tugas dan tanggung jawab di bidang pengawasan. Selain itu SNSU-BSN juga mengadakan kegiatan audit internal dan kaji ulang manajemen secara berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Anggota Tim Kerja SNSU Kimia sebanyak 15 orang dan Tim Kerja SNSU Biologi sebanyak 5 orang serta Petugas Layanan Publik sebanyak 4 orang di lingkungan Deputi Bidang SNSU-BSN.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Standar pengukuran (primer/sekunder/tersier) yang digunakan untuk melakukan layanan telah tertelusur ke SI (standar Sistem Internasional untuk satuan). Selain itu telah dilakukan pemastian hasil kalibrasi/pengukuran melalui validasi metode dan/atau kegiatan <i>intra-laboratory comparison</i> dan <i>inter-laboratory comparison</i>.</p> <p>Untuk memberikan jaminan pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan, kami memberikan jaminan kompensasi, serta sanksi dan <i>reward</i> layanan uji profesiensi sebagai berikut:</p> <p>A. Kompensasi kepada pengguna layanan</p> <p>Untuk layanan informasi tertutup apabila pengguna layanan tidak terdapat petugas yang melayani selama lebih dari 15 menit maka pengguna layanan berhak mendapatkan <i>souvenir</i>.</p> <p>B. Sanksi dan <i>reward</i> kepada petugas layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila petugas layanan terbukti tidak memberikan pelayanan secara memuaskan maka petugas layanan akan menerima sanksi berupa teguran lisan, teguran tertulis atau mengikuti sanksi yang berlaku di BSN. 2. Apabila petugas layanan dinilai memberikan pelayanan yang memuaskan maka akan diberikan <i>reward</i> sesuai ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kegiatan layanan bahan acuan di SNSU-BSN dilengkapi dengan sarana dan prasarana (pada butir 2 di atas) untuk menunjang keamanan dan keselamatan dalam memberikan layanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan cara: <ol style="list-style-type: none"> a. Survey kepuasan pengguna; b. Audit internal; c. Audit eksternal; d. Kaji ulang manajemen;

- 76 -

No.	Komponen	Uraian
		e. Refleksi akhir tahun; f. Laporan kinerja; dan g. Sasaran kerja pegawai (SKP).

KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,



KUKUH S. ACHMAD