

KEPUTUSAN
KEPALA BALAI PENGEMBANGAN PRODUK DAN STANDARDISASI
INDUSTRI PEKANBARU
NOMOR 29 TAHUN 2021
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA BALAI PENGEMBANGAN PRODUK DAN STANDARDISASI INDUSTRI
PEKANBARU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGEMBANGAN PRODUK DAN STANDARDISASI
INDUSTRI PEKANBARU,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk pelayanan publik dengan Keputusan Kepala Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri Pekanbaru;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112,

- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
 3. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5492);
 4. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian;
 5. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 26/M-IND/PER/7/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri Pekanbaru;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
 7. Peraturan Menteri Perindustrian nomor 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian;
 8. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian;
 9. Instruksi Menteri Perindustrian Nomor 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGEMBANGAN PRODUK DAN STANDARDISASI INDUSTRI PEKANBARU TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BALAI PENGEMBANGAN PRODUK DAN STANDARDISASI INDUSTRI PEKANBARU.

KESATU : Standar pelayanan pada Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri Pekanbaru sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Standar pelayanan di Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri Pekanbaru meliputi ruang lingkup pelayanan jasa;

- a. Pengujian
- b. Kalibrasi
- c. Inspeksi
- d. Pemeriksa Halal
- e. Konsultasi

KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : Keputusan Kepala Balai ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pekanbaru
pada tanggal 31 Maret 2021

KEPALA BALAI PENGEMBANGAN
PRODUK DAN STANDARDISASI

INDUSTRI PEKANBARU,



FATHULLAH

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGEMBANGAN
PRODUK DAN STANDARDISASI INDUSTRI
PEKANBARU
NOMOR 29 TAHUN 2021
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA BALAI PENGEMBANGAN PRODUK DAN
STANDARDISASI INDUSTRI PEKANBARU

A. PENDAHULUAN

Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri Pekanbaru atau yang lebih dikenal dengan BPPSI Pekanbaru adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perindustrian yang berada di bawah Badan Penelitian dan Pengembangan Industri Kementerian Perindustrian.

Secara definitif, institusi ini diresmikan pada tahun 2017 berdasarkan Peraturan Menteri Perindustrian No. 26/M-IND/PER/7/2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri.

Tugas pokok BPPSI Pekanbaru adalah melaksanakan kegiatan pengembangan produk, proses, sistem, dan standardisasi di bidang industri dalam rangka peningkatan daya saing industri berlandaskan keunggulan sumber daya alam. Dalam mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, BPPSI Pekanbaru memiliki beberapa lembaga yaitu Laboratorium Pengujian yang sudah terakreditasi oleh KAN, Laboratorium Kalibrasi, dan Lembaga Pemeriksa Halal. BPPSI Pekanbaru juga melaksanakan pelatihan teknis dan konsultasi di bidang industri dan standardisasi.

Adapun visi dan misi BPPSI Pekanbaru adalah :

VISI

Menjadi institusi terpercaya dalam pengembangan produk dan standardisasi industri sebagai pusat diversifikasi produk industri dalam rangka meningkatkan daya saing dan pertumbuhan industri nasional.

MISI

1. Melakukan pengembangan produk dan alih teknologi dalam rangka diversifikasi produk industri yang lebih memiliki nilai tambah.
2. Meningkatkan kapasitas dan kompetensi kelembagaan dalam mendukung jasa pelayanan teknis di bidang standardisasi.
3. Mengembangkan kompetensi dan profesionalisme SDM yang mendukung kegiatan pengembangan produk dan standardisasi.

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

VISI PELAYANAN PUBLIK:

Menjadi unit pelayanan publik yang mampu memenuhi standar pelayanan publik

MISI PELAYANAN PUBLIK

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

MOTO PELAYANAN PUBLIK

Moto pelayanan Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri Pekanbaru yaitu **MADANI (Mudah, Akuntabel, Disiplin, Adil, Nyaman, dan Integritas)**

NILAI ORGANISASAI PELAYANAN PUBLIK

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

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK

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

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

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

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

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

B. Standar Pelayanan Pengujian

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Membuat surat permohonan pengujian atau mengisi surat permintaan pengujian contoh 2. Membayar biaya pengujian 100% 3. Jumlah contoh uji cukup untuk parameter pengujian

2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: right; margin-bottom: 10px;">  </div> <p style="text-align: center;">Alur Layanan BPPSI Pekanbaru</p>  <pre> graph TD A[Pemohon Jasa Pengujian Mendaftarkan Sampel] --> B[Petugas Penerima Sampel Menginput Data Sampel dan Pemohon] B --> C{Sampel Diperiksa Kelayakan dan Kecukupannya} C -- Tidak --> A C -- Ya --> D[Pelanggan Membayar Biaya Uji] D --> E[Pelaksanaan Pengujian] E --> F[Penerbitan Laporan Hasil Uji] F --> G[Penyerahan Laporan Hasil Uji] </pre> <p>Layanan pengujian BPPSI Pekanbaru tersedia di layanan digital BPPSI Pekanbaru yaitu bppsipekanbaru.kemenperin.go.id. Apabila terjadi gangguan pada aplikasi, maka pelayanan dapat dilakukan secara manual.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>14 hari kerja</p> <p>Waktu : Senin s.d Kamis</p> <p>Pukul : 07.30 s.d 16.00 WIB</p> <p>Waktu : Jumat</p> <p>Pukul : 07.30 s.d 16.30 WIB</p>
4	Biaya/ Tarif	PP No. 54 Tahun 2021
5	Produk Pelayanan	LAPORAN HASIL UJI (LHU)

6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan Keluhan dan Banding Sesuai SOP Penanganan Keluhan dan Banding Nomor PK.TU-PJT.04</p> <p>Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BPPSI Pekanbaru dilengkapi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Pengaduan yang berada di front office - Melalui telepon/fax 0761.8406902 - Email : bppsipekanbaru@kemenperin.go.id - WA : 0811 7600 025 - Web : bppsipekanbaru.kemenperin.go.id
---	----------------------	---

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

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Perindustrian NO. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin 3. Peraturan Menteri Perindustrian NO.55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 6. Instruksi Menteri Perindustrian NO. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin
2	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laboratorium Pangan, Laboratorium Instrumen, dan Laboratorium Mikrobiologi 2. Alat ukur pengujian aneka pangan dan mikrobiologi

		<p>3. Ruang layanan yang representatif dan ruang tunggu yang dilengkapi papan pengumuman persyaratan layanan, televisi, <i>showcase</i> berisi minuman, kotak saran dan pengaduan, dan petugas UPP.</p> <p>4. Alat komunikasi (telepon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet)</p> <p>5. Kendaraan roda 4 dan roda 2</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas pelaksana terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas UPP yang kompeten 2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan D3 dan S1 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan oleh atasan langsung 2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas UPP sebanyak 2 orang 2. Petugas pengujian sebanyak 5 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Hasil pengukuran pengujian dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, di mana laboratorium pengujian telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN).</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>BPPSI Pekanbaru memberi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengguna layanan dengan membuat maklumat pelayanan yaitu:</p> <p>“Kami berkomitmen menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>BPPSI Pekanbaru melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik tiap tahun sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</p>

C. Standar Pelayanan Kalibrasi

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Membuat surat permohonan kalibrasi atau mengisi surat permintaan pengujian contoh 2. Membayar biaya kalibrasi 100% 3. Kondisi alat ukur baik/layak untuk dikalibrasi
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;">Alur Pelayanan Kalibrasi</p> <pre>graph TD; A[Pemohon Jasa Kalibrasi Mendaftarkan Alat Ukur] --> B[Petugas Penerima Alat Ukur Menginput Data Alat Ukur dan Pemohon]; B --> C{Alat Ukur Diperiksa Kelayakan dan Kecukupannya}; C -- Ya --> D[Pelanggan Membayar Biaya Uji]; C -- Tidak --> A; D --> E[Pelaksanaan Kalibrasi]; E --> F[Penerbitan Sertifikat Kalibrasi]; F --> G[Penerbitan Sertifikat Kalibrasi];</pre>

		Layanan pengujian BPPSI Pekanbaru tersedia di layanan digital BPPSI Pekanbaru yaitu bppsipekanbaru.kemenperin.go.id . Apabila terjadi gangguan pada aplikasi, maka pelayanan dapat dilakukan secara manual.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	14 hari kerja Waktu : Senin s.d Kamis Pukul : 07.30 s.d 16.00 WIB Waktu : Jumat Pukul : 07.30 s.d 16.30 WIB
4	Biaya/ Tarif	PP No. 54 Tahun 2021
5	Produk Pelayanan	SERTIFIKAT KALIBRASI
6	Penanganan Pengaduan	Penanganan Keluhan dan Banding Sesuai SOP Penanganan Keluhan dan Banding Nomor PK.TU-PJT.04 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BPPSI Pekanbaru dilengkapi: - Kotak Pengaduan yang berada di front office - Melalui telepon/fax 0761.8406902 - Email : bppsipekanbaru@kemenperin.go.id - WA : 0811 7600 025 - Web : bppsipekanbaru.kemenperin.go.id

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

1	Dasar Hukum	1. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Perindustrian NO. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin 3. Peraturan Menteri Perindustrian NO.55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun
---	-------------	---

		<p>2014 tentang Standar Pelayanan Publik</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>6. Instruksi Menteri Perindustrian NO. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin</p>
2	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>1. Laboratorium Kalibrasi</p> <p>2. Kalibrator untuk kalibrasi alat ukur</p> <p>3. Ruang layanan yang representatif dan ruang tunggu yang dilengkapi papan pengumuman persyaratan layanan, televisi, <i>showcase</i> berisi minuman, kotak saran dan pengaduan, dan petugas UPP.</p> <p>4. Alat komunikasi (telepon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet)</p> <p>5. Kendaraan roda 4 dan roda 2</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas pelaksana terdiri dari :</p> <p>1. Petugas UPP yang kompeten</p> <p>2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan D3 dan S1 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya</p>
4	Pengawasan internal	<p>1. Pengawasan oleh atasan langsung</p> <p>2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Petugas UPP sebanyak 2 orang</p> <p>2. Petugas pengujian sebanyak 5 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Hasil pengukuran pengujian dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, di mana laboratorium pengujian telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN).</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>BPPSI Pekanbaru memberi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengguna layanan dengan membuat maklumat pelayanan yaitu:</p> <p>“Kami berkomitmen menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi sesuai</p>

		peraturan perundang-undangan yang berlaku”
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	BPPSI Pekanbaru melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik tiap tahun sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

D. Standar Pelayanan Inspeksi

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Membuat surat permohonan inspeksi atau mengisi surat permintaan pengujian contoh 2. Membayar biaya inspeksi dan pengujian contoh 100% 3. Jumlah contoh uji cukup untuk parameter pengujian
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;">Alur Pelayanan Inspeksi</p> <pre> graph TD A[Pemohon Jasa Inspeksi Mendaftarkan Produk yang akan dinspeksi] --> B[Petugas UPP Menginput Data Pemohon dan Memeriksa Kebutuhan Pengujian Terhadap Inspeksi Produk Tersebut] B --> C{Petugas UPP Memeriksa Jadwal Inspeksi} C -- Tidak --> A C -- Ya --> D[Pelanggan Membayar Biaya Inspeksi & Biaya Uji (Apabila Ada)] D --> E[Pelaksanaan Inspeksi] E --> F[Penerbitan Sertifikat Kalibrasi] F --> G[Penerbitan Laporan Hasil Inspeksi & LHU (Apabila Ada)] </pre>

		Layanan pengujian BPPSI Pekanbaru tersedia di layanan digital BPPSI Pekanbaru yaitu bppsipekanbaru.kemenperin.go.id . Apabila terjadi gangguan pada aplikasi, maka pelayanan dapat dilakukan secara manual.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	14 hari kerja Waktu : Senin s.d Kamis Pukul : 07.30 s.d 16.00 WIB Waktu : Jumat Pukul : 07.30 s.d 16.30 WIB
4	Biaya/ Tarif	Belum di tetapkan
5	Produk Pelayanan	LAPORAN HASIL INSPEKSI & LAPORAN HASIL UJI
6	Penanganan Pengaduan	Penanganan Keluhan dan Banding Sesuai SOP Penanganan Keluhan dan Banding Nomor PK.TU-PJT.04 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BPPSI Pekanbaru dilengkapi: - Kotak Pengaduan yang berada di front office - Melalui telepon/fax 0761.8406902 - Email : bppsipekanbaru@kemenperin.go.id - WA : 0811 7600 025 - Web : bppsipekanbaru.kemenperin.go.id

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

1	Dasar Hukum	1. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Perindustrian NO. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin 3. Peraturan Menteri Perindustrian NO.55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun
---	-------------	---

		<p>2014 tentang Standar Pelayanan Publik</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>6. Instruksi Menteri Perindustrian NO. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin</p>
2	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>1. Alat Ukur Inspeksi</p> <p>2. Laboratorium Instrumen Inspeksi</p> <p>3. Ruang layanan yang representatif dan ruang tunggu yang dilengkapi papan pengumuman persyaratan layanan, televisi, <i>showcase</i> berisi minuman, kotak saran dan pengaduan, dan petugas UPP.</p> <p>4. Alat komunikasi (telepon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet)</p> <p>5. Kendaraan roda 4 dan roda 2</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas pelaksana terdiri dari :</p> <p>1. Petugas UPP yang kompeten</p> <p>2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan D3 dan S1 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya</p>
4	Pengawasan internal	<p>1. Pengawasan oleh atasan langsung</p> <p>2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Petugas UPP sebanyak 2 orang</p> <p>2. Petugas pengujian sebanyak 5 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Hasil pengukuran pengujian dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, di mana laboratorium pengujian telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN).</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>BPPSI Pekanbaru memberi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengguna layanan dengan membuat maklumat pelayanan yaitu:</p> <p>“Kami berkomitmen menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi sesuai</p>

		peraturan perundang-undangan yang berlaku”
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	BPPSI Pekanbaru melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik tiap tahun sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

E. Standar Pelayanan Pemeriksa Halal

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pemohon jasa pemeriksa halal mendaftarkan produknya 2. Membayar biaya pemeriksa halal 100%
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;">Alur Pelayanan Pemeriksa Halal</p> <pre> graph TD A[Pemohon Jasa Pemeriksa Halal Mendaftarkan Produknya] --> B[Petugas UPP Mendampingi Pendaftaran Tersebut ke Satgas BPJPH] B --> C{LPH Mendapat Penugasan Dari BPJPH} C -- Ya --> D[Pelanggan Membayar Biaya Audit/Inspeksi Halal] D --> E[Pelaksanaan Audit/Inspeksi Halal] E --> F[Penerbitan Laporan Pemeriksa Halal] F --> G[Penyerahan Laporan Pemeriksa Halal] C -- Tidak --> A </pre>

		Layanan pengujian BPPSI Pekanbaru tersedia di layanan digital BPPSI Pekanbaru yaitu bppsipekanbaru.kemenperin.go.id . Apabila terjadi gangguan pada aplikasi, maka pelayanan dapat dilakukan secara manual.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	14 hari kerja Waktu : Senin s.d Kamis Pukul : 07.30 s.d 16.00 WIB Waktu : Jumat Pukul : 07.30 s.d 16.30 WIB
4	Biaya/ Tarif	Belum di tetapkan
5	Produk Pelayanan	LAPORAN PEMERIKSA HALAL
6	Penanganan Pengaduan	Penanganan Keluhan dan Banding Sesuai SOP Penanganan Keluhan dan Banding Nomor PK.TU-PJT.04 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BPPSI Pekanbaru dilengkapi: - Kotak Pengaduan yang berada di front office - Melalui telepon/fax 0761.8406902 - Email : bppsipekanbaru@kemenperin.go.id - WA : 0811 7600 025 - Web : bppsipekanbaru.kemenperin.go.id

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

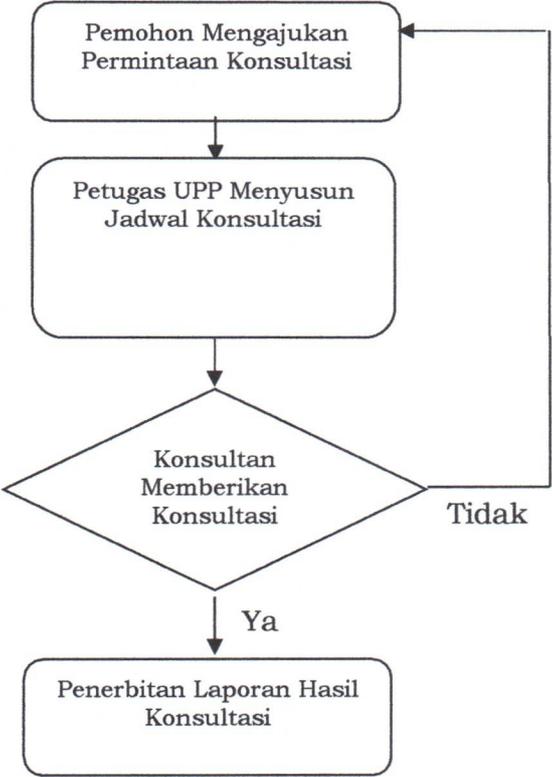
1	Dasar Hukum	1. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Perindustrian NO. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin 3. Peraturan Menteri Perindustrian NO.55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun
---	-------------	---

		<p>2014 tentang Standar Pelayanan Publik</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>6. Instruksi Menteri Perindustrian NO. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin</p>
2	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>1. Laboratorium Halal & Mikrobiologi</p> <p>2. Alat ukur pengujian DNA Babi dan Mikrobiologi</p> <p>3. Ruang layanan yang representatif dan ruang tunggu yang dilengkapi papan pengumuman persyaratan layanan, televisi, <i>showcase</i> berisi minuman, kotak saran dan pengaduan, dan petugas UPP.</p> <p>4. Alat komunikasi (telepon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet)</p> <p>5. Kendaraan roda 4 dan roda 2</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas pelaksana terdiri dari :</p> <p>1. Petugas UPP yang kompeten</p> <p>2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan D3 dan S1 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya</p>
4	Pengawasan internal	<p>1. Pengawasan oleh atasan langsung</p> <p>2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Petugas UPP sebanyak 2 orang</p> <p>2. Petugas pengujian sebanyak 5 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Hasil pengukuran pengujian dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, di mana laboratorium pengujian telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN).</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>BPPSI Pekanbaru memberi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengguna layanan dengan membuat maklumat pelayanan yaitu:</p> <p>“Kami berkomitmen menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi sesuai</p>

		peraturan perundang-undangan yang berlaku”
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	BPPSI Pekanbaru melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik tiap tahun sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

F. Standar Pelayanan Konsultasi

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Mengajukan permohonan jadwal konsultasi ke petugas UPP
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;">Alur Pelayanan Konsultasi</p>  <pre> graph TD A[Pemohon Mengajukan Permintaan Konsultasi] --> B[Petugas UPP Menyusun Jadwal Konsultasi] B --> C{Konsultan Memberikan Konsultasi} C -- Ya --> D[Penerbitan Laporan Hasil Konsultasi] C -- Tidak --> A </pre> <p>Layanan pengujian BPPSI Pekanbaru tersedia di layanan digital BPPSI Pekanbaru yaitu bppsipekanbaru.kemenperin.go.id. Apabila terjadi gangguan pada aplikasi, maka pelayanan dapat dilakukan secara manual.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	14 hari kerja Waktu : Senin s.d Kamis Pukul : 07.30 s.d 16.00 WIB Waktu : Jumat Pukul : 07.30 s.d 16.30 WIB
4	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	LAPORAN HASIL KONSULTASI

6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan Keluhan dan Banding Sesuai SOP Penanganan Keluhan dan Banding Nomor PK.TU-PJT.04</p> <p>Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BPPSI Pekanbaru dilengkapi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Pengaduan yang berada di front office - Melalui telepon/fax 0761.8406902 - Email : bppsipekanbaru@kemenperin.go.id - WA : 0811 7600 025 - Web : bppsipekanbaru.kemenperin.go.id
---	----------------------	---

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

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Perindustrian NO. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin 3. Peraturan Menteri Perindustrian NO.55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 6. Instruksi Menteri Perindustrian NO. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin
2	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan yang representatif dan ruang tunggu yang dilengkapi papan pengumuman persyaratan layanan, televisi, <i>showcase</i> berisi minuman, kotak saran dan pengaduan, dan

		<p>petugas UPP.</p> <p>2. Alat komunikasi (telepon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet)</p> <p>3. Kendaraan roda 4 dan roda 2</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas pelaksana terdiri dari :</p> <p>1. Petugas UPP yang kompeten</p> <p>2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan D3 dan S1 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya</p>
4	Pengawasan internal	<p>1. Pengawasan oleh atasan langsung</p> <p>2. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Petugas UPP sebanyak 2 orang</p> <p>2. Petugas pengujian sebanyak 5 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Hasil pengukuran pengujian dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan, di mana laboratorium pengujian telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN).</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>BPPSI Pekanbaru memberi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengguna layanan dengan membuat maklumat pelayanan yaitu:</p> <p>“Kami berkomitmen menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>BPPSI Pekanbaru melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik tiap tahun sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</p>

KEPALA BALAI PENGEMBANGAN
PRODUK DAN STANDARDISASI
INDUSTRI PEKANBARU,



FATHULLAH