

KEPUTUSAN  
DIREKTUR STANDARDISASI DAN PENGENDALIAN MUTU  
NOMOR *176* TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
BALAI KALIBRASI

- 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 kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan Publik;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Standardisasi dan Pengendalian Mutu tentang Penetapan Standar Pelayanan Balai Kalibrasi;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4449);
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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 85/M-DAG/PER/12/2016 tentang Pelayanan Terpadu Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2007);
8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 55 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perdagangan (Berita

Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1258);

9. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 140 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 988)

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI DAN PENGENDALIAN MUTU TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI KALIBRASI
- KESATU : Standar Pelayanan Publik Balai Kalibrasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh kepala penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU akan dilakukan evaluasi paling lama dalam waktu 3 (tiga) tahun atau disesuaikan dengan perubahan peraturan perundang-undangan atau masukan dari masyarakat.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 24 Januari 2024

Direktur

Standardisasi dan Pengendalian Mutu

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Matheus Héndro Purnomo

Lampiran Keputusan Direktur Standardisasi dan Pengendalian Mutu  
 Nomor            Tahun 2024  
 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Balai Kalibrasi

**Standar Pelayanan Balai Kalibrasi**

| <b>A. Komponen Service Delivery</b> |                                   |  |
|-------------------------------------|-----------------------------------|--|
| <b>NO.</b>                          | <b>KOMPONEN</b>                   | <b>URAIAN</b>  |
| 1.                                  | Persyaratan Pelayanan             | <p>Masyarakat mengajukan permohonan layanan kalibrasi kepada Balai Kalibrasi Dit. Standalitu dengan mengisi Format Permintaan Kalibrasi yang diunduh pada tautan berikut <a href="https://linktr.ee/balai_kalibrasi">https://linktr.ee/balai_kalibrasi</a>, dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengajuan secara langsung, dapat dilakukan dengan mengajukan Format Permintaan Kalibrasi yang telah diisi ke Pelayanan Teknis Balai Kalibrasi disertai dengan membawa UUT yang akan dikalibrasi;</li> <li>2. Pengajuan secara tidak langsung, dengan mengajukan Surat dan atau format permintaan kalibrasi yang telah diisi melalui email <a href="mailto:balaikalibrasipelayanan@gmail.com">balaikalibrasipelayanan@gmail.com</a>;</li> <li>3. Balai Kalibrasi menginformasikan harga kalibrasi secara langsung (di pelayanan kalibrasi) atau melalui surat penawaran harga kalibrasi untuk disetujui oleh pelanggan;</li> <li>4. Pelaksanaan Kalibrasi secara eksitu (di Balai Kalibrasi) atau instu (ditempat pelanggan) dapat dilakukan setelah mendapatkan konfirmasi persetujuan dari Pelanggan.</li> </ol> <p>Persyaratan alat yang dapat dikalibrasi adalah alat yang dalam keadaan normal dan baik. Petugas pelayanan dan pelanggan akan bersama-sama melakukan pemeriksaan alat sesuai dengan parameter cek alat yang telah ditetapkan sesuai Format (tampak fisik dan kelengkapannya) untuk dapat layak uji</p> |
| 2.                                  | Sistem dan Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD     A[Pengajuan Surat Permohonan Kalibrasi] -- 1. --&gt; B[Kaji Ulang Permintaan]     B -- 2. --&gt; C[Penerbitan Tanda Terima Alat dan Surat Perintah Kerja]     C -- 3. --&gt; D[Pelaksanaan Kalibrasi di lab atau Insitu (ditempat pelanggan)]     D -- 4. --&gt; E[Proses pengolahan data hasil kalibrasi]     E -- 5. --&gt; F[Penerbitan Sertifikat Kalibrasi]     F -- 6. --&gt; G[Penerbitan Invoice]     G -- 7. --&gt; H[7. Pelanggan melakukan pembayaran melalui transfer bank]     H -- 8. --&gt; I[9. Pengambilan Sertifikat dan Alat Kalibrasi dengan menunjukan Bukti Pembayaran dan atau Tanda Terima Alat]     </pre>   |

| A. Komponen Service Delivery |  |  |     |             |                             |    |        |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |      |    |
|------------------------------|--|--|-----|-------------|-----------------------------|----|--------|----|----|---------|----|----|---------|----|----|---------|----|----|---------|----|----|------|----|
| NO.                          | KOMPONEN                               | URAIAN   |     |             |                             |    |        |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |      |    |
|                              |  | Secara rinci dijelaskan pada SOP Pelayanan Kalibrasi Internal (SMM-SOP.05.01 (PKTN.03)), SOP Pelayanan Kalibrasi Eksternal (SMM-SOP.05.02 (PKTN.03)), dan SOP Penatausahaan PNB (SMM-SOP.05.03 (PKTN.03))  |     |             |                             |    |        |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |      |    |
| 3.                           | Jangka Waktu Pelayanan                 | <p>Permohonan Surat Penawaran melalui Surat Permohonan/e-mail/aplikasi online : Maksimal 3 hari kerja sejak dokumen permohonan diterima dengan lengkap.</p> <p>Penerimaan alat dengan datang langsung ke Bagian Pelayanan Balai Kalibrasi 1 Jam sejak permohonan kalibrasi di sampaikan.</p> <p>Penyelesaian sertifikat kalibrasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maksimal 14 hari kerja sejak alat diterima di Balai kalibrasi (kalibrasi internal) kecuali untuk alat <i>gauge block</i> dan <i>sieve / saringan</i></li> <li>- atau sesuai dengan standar berikut (kalibrasi eksternal) sejak pelaksanaan kalibrasi eksternal selesai</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Jumlah Alat</th> <th>Maksimal Waktu Penyelesaian</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>1 – 20</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>21 – 30</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>31 – 40</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>41 – 50</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>51 – 60</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>&gt; 60</td> <td>40</td> </tr> </tbody> </table> | No. | Jumlah Alat | Maksimal Waktu Penyelesaian | 1. | 1 – 20 | 14 | 2. | 21 – 30 | 20 | 3. | 31 – 40 | 25 | 4. | 41 – 50 | 30 | 5. | 51 – 60 | 35 | 6. | > 60 | 40 |
| No.                          | Jumlah Alat                            | Maksimal Waktu Penyelesaian  |     |             |                             |    |        |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |      |    |
| 1.                           | 1 – 20                                 | 14   |     |             |                             |    |        |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |      |    |
| 2.                           | 21 – 30                                | 20   |     |             |                             |    |        |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |      |    |
| 3.                           | 31 – 40                                | 25   |     |             |                             |    |        |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |      |    |
| 4.                           | 41 – 50                                | 30   |     |             |                             |    |        |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |      |    |
| 5.                           | 51 – 60                                | 35   |     |             |                             |    |        |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |      |    |
| 6.                           | > 60                                   | 40   |     |             |                             |    |        |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |      |    |
| 4.                           | Biaya dan Tarif                        | <p>Tarif Pelayanan kalibrasi mengacu Pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 140 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Perdagangan.</p> <p><b>(Terlampir)</b></p>  |     |             |                             |    |        |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |      |    |
| 5.                           | Produk pelayanan                       | Produk yang diberikan berupa Sertifikat Kalibrasi yang memenuhi ketentuan Komite Akreditasi Nasional dengan ruang lingkup kalibrasi <b>terlampir</b> .   |     |             |                             |    |        |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |      |    |
| 6.                           | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Kalibrasi</li> <li>2. Melalui WA : 08111624511</li> <li>3. Melalui email: <a href="mailto:balaikalibrasipelayanan@gmail.com">balaikalibrasipelayanan@gmail.com</a></li> <li>4. Datang langsung ke: Balai Kalibrasi, Gedung DIT. STANDALITU. Jln Raya Bogor km 26, Ciracas, Jakarta Timur, DKI Jakarta, dengan membawa surat tertulis.</li> </ol>  |     |             |                             |    |        |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |         |    |    |      |    |

| <b>A. Komponen Service Delivery</b> |                 |   |
|-------------------------------------|-----------------|---|
| <b>NO.</b>                          | <b>KOMPONEN</b> | <b>URAIAN</b>   |
|                                     |                 | <p>5. Pemberian kompensasi kepada pelanggan yang mengajukan pengaduan akibat terjadinya keterlambatan waktu atas layanan yang dijanjikan dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompensasi yang diberikan berupa pemberian 1 (satu) buah souvenir Balai Kalibrasi.</li> </ul> <p>Prosedur Pengaduan secara rinci dijelaskan pada SOP Penanganan Pengaduan Pelayanan (SMM-SOP.05.04 (PKTN.03))</p> |

| <b>B. Komponen Manufacturing</b> |  |  |
|----------------------------------|--|--|
| <b>NO.</b>                       | <b>KOMPONEN</b>                          | <b>URAIAN</b>  |
| 1.                               | Dasar hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 140 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Perdagangan.</li> <li>3. Peraturan Menteri Perdagangan No 85/M-DAG/PER/12/2016 Tentang pelayanan terpadu perdagangan</li> <li>4. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 55 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perdagangan.</li> </ol> |
| 2.                               | Sarana dan Prasarana dan /atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tamu Ber-AC, dilengkapi Meja dan Kursi Tamu</li> <li>2. KIOSK untuk informasi Pelayanan</li> <li>3. Surat Kabar</li> <li>4. Sistem Nomor Antrian</li> <li>5. TV</li> <li>6. Akses Internet</li> <li>7. Dispenser</li> <li>8. Toilet</li> <li>9. Mushola</li> </ol>   |
| 3.                               | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM Memiliki Pengetahuan Pelayanan Prima</li> <li>2. SDM memiliki pengetahuan dasar di bidang kalibrasi serta kegiatan Pelayanan Balai Kalibrasi</li> <li>3. SDM memiliki keterampilan dalam menggunakan komputer dan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Balai Kalibrasi serta mengelola data</li> <li>4. SDM memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang membutuhkan.</li> </ol>   |
| 4.                               | Pengawasan Internal                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan Langsung.</li> </ol>  |

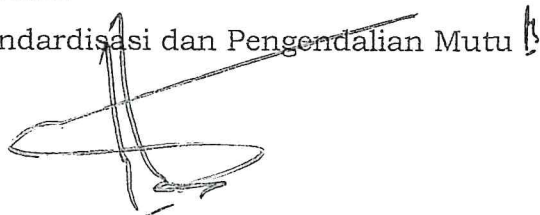
| <b>B. Komponen Manufacturing</b> |  |   |
|----------------------------------|--|---|
| <b>NO.</b>                       | <b>KOMPONEN</b>                            | <b>URAIAN</b>   |
|                                  |  | 2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan Pengawasan Fungsional oleh Inspektorat.<br>3. Dilakukan evaluasi secara berkala oleh Tim Sistem Mutu ISO 9001:2015 serta ISO 17025:2017.<br>4. Integritas dilakukan pengawasan oleh Tim Kepatuhan Anti Penyuapan ISO 37001:2012.<br>5. Dilaksanakan secara berkelanjutan.  |
| 5.                               | Jumlah Pelaksana                           | 9 (Sembilan) Pegawai Terdiri Atas:<br>1. Ketua Tim Pelayanan Teknis (1 Pegawai)<br>2. Pelayanan Kalibrasi Internal dan Eksternal (4 Pegawai)<br>3. Pengaduan (2 Pegawai)<br>4. Bendahara Penerimaan (1 Pegawai)<br>5. Pencetak Sertifikat (1 Pegawai)<br>6. Pencetak Invoice dan Pemisahan Sertifikat (1 Pegawai)<br>7. Petugas Distribusi dan Pengambilan Alat (1 Pegawai) |
| 6.                               | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan Kalibrasi kepada masyarakat diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat di pertanggungjawabkan.  |
| 7.                               | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Sertifikat Kalibrasi yang diterbitkan dijamin keabsahannya dengan adanya QR Code untuk memastikan keaslian sertifikat.<br>2. Hasil Kalibrasi dipastikan tertelusur secara metrologi ke alat standar di atasnya.<br>3. Hasil kalibrasi dijamin kerahasiaannya melalui Pakta Integritas.   |
| 8.                               | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dalam rangka implementasi Sistem Mutu ISO 9001:2015 dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk terus menjaga serta meningkatkan kinerja pelayanan.  |

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 24 Januari 2024

Direktur

Standardisasi dan Pengendalian Mutu



Matheus Hendro Purnomo