

**KEPUTUSAN  
KEPALA BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI PONTIANAK**

**Nomor : 040 Tahun 2020**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN BARISTAND INDUSTRI PONTIANAK**

**KEPALA BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI PONTIANAK**

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat dan sederhana maka perlu penetapan standar pelayanan di Baristand Industri Pontianak;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Balai tentang Standar Pelayanan Baristand Industri Pontianak.
- Mengingat** :
1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038;
  2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 73 Tahun 1999 tentang Tata Cara Penggunaan Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersumber dari Kegiatan Tertentu;
  3. Peraturan Pemerintah RI No. 47 Tahun 2011 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian;
  4. Keputusan Menteri Perindustrian RI Nomor 49/M-IND/PER/6/2006 tanggal 29 Juni 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset dan Standardisasi Industri;
  5. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 34/M-IND/PER/3/2010 Tahun 2010 tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian;
  6. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian;
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  8. Peraturan Kepala Badan Pengkajian Kebijakan Iklim dan Mutu Industri Nomor 122/BPKIMI/PER/5/2011 tentang Standar Pembayaran Jasa Pelayanan Teknis di Lingkungan Badan Pengkajian Kebijakan Iklim dan Mutu Industri.
  9. Peraturan Kepala Badan Pengkajian Kebijakan Iklim dan Mutu Industri Nomor 68/BPKIMI/PER/05/2013 tentang Panduan Umum Pelaksanaan Penelitian, Pengembangan, dan Perekayasaan Industri di Lingkungan Badan Pengkajian Kebijakan, Iklim, dan Mutu Industri

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- PERTAMA** : Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Baristand Industri Pontianak sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar pelayanan pada Balai Riset dan Standardisasi Industri Pontianak meliputi ruang lingkup pelayanan :
- Jasa Pengujian;
  - Jasa Kalibrasi;
  - Jasa Sertifikasi Produk;
  - Jasa Layanan Penelitian dan Pengembangan
- 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** : Biaya yang timbul akibat Surat Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai Riset dan Standardisasi Industri Pontianak Tahun berjalan.
- KELIMA** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatunya akan diubah dan ditetapkan kembali sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Pontianak  
Pada tanggal : 06 Januari 2020

**KEPALA BALAI**  
**AGUNG BUDI LESTARI**

Tembusan :

- Sekretaris BPPI (sbg laporan)
- Para Pejabat Eselon IV di Lingkungan Baristand Pontianak
- Pertinggal  
D:ISKStandar Pelayanan

Lampiran : Keputusan Kepala Balai Riset dan  
Standardisasi Industri Pontianak

Nomor : 040 Tahun 2020

Tanggal : 06 Januari 2020

## STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Balai Riset dan Standardisasi Industri Pontianak














Jenis Pelayanan : Jasa Laboratorium Penguji

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Peraturan Pemerintah RI No. 47 Tahun 2011 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian;</li><li>b. Peraturan Menteri Perindustrian No. 49/M-IND/PER/6/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset dan Standardisasi Industri;</li><li>c. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian;</li><li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>e. Sistem Manajemen Mutu SNI ISO/IEC 17025:2017 Laboratorium Penguji Baristand Industri Pontianak;</li><li>f. Pedoman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Baristand Industri Pontianak.</li></ol>
2.	Persyaratan	<p>Persyaratan yang harus dipenuhi pada awal proses layanan, terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Persyaratan Administrasi :<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan penawaran pengujian</li><li>2. Surat pengantar sampel</li><li>3. Bukti pembayaran lunas berdasarkan e-billing atas tagihan layanan jasa laboratorium penguji</li></ol></li><li>b. Persyaratan Teknis :<ol style="list-style-type: none"><li>1. Contoh uji harus diberi label/identitas yang jelas dan dilengkapi dengan surat keterangan contoh.</li><li>2. Kemasan contoh harus dalam keadaan baik/aman, tidak mudah bocor dan tidak mudah pecah.</li><li>3. Komoditi pangan tergantung pada parameter uji yang diminta.</li><li>4. Contoh uji udara harus disampling oleh Petugas Pengambil Contoh (PPC) Baristand Industri Pontianak.</li><li>5. Jangka waktu penyimpanan sementara contoh uji adalah selama 7 (tujuh) hari kalender, apabila lebih dari waktu tersebut maka contoh uji dinyatakan kadaluarsa dan pelanggan harus mengirim kembali contoh uji yang baru</li><li>6. Kecukupan contoh uji minimal dan jenis wadah sebagai berikut:</li></ol></li></ol>

No.	Jenis Sampel	Jenis Wadah	Jumlah Sampel
1.	Air Sungai, Air Baku	Jirigen/botol plastik	5 Liter
2.	Air Limbah Industri	Botol Plastik/Gelas	2,5 Liter
3.	AMDK		
	a. Kemasan Gelas (Cup)	Gelas Plastik	1 dos
	b. Kemasan Botol 600 ml	Botol Plastik	10 botol
	c. Kemasan Botol 1500 ml	Botol Plastik	5 botol
	d. Kemasan Galon 19 L	Galon	1 galon
4.	Mi Instant	Bungkus Plastik	20 bungkus
5.	Gula	Kantong Plastik	5 Kg
6.	Garam Konsumsi Beryodium	Kantong Plastik	1 Kg
7.	Tepung Terigu	Kantong Plastik	5 Kg
8.	Kopi Bubuk	Kantong Plastik	1 Kg
9.	Arang Tempurung/Kayu	Kantong Plastik	5 Kg
10.	Pupuk Padat	Kantong Plastik	5 Kg
11.	Pupuk Cair	Botol Plastik/Gelas	1,5 L
12.	Aneka Makanan	Kantong Plastik	1 Kg
13.	Aneka Minuman	Botol Plastik/Gelas	1,5 L

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian perkejaan sesuai dengan masing-masing jenis sampel/pekerjaan																																																																																																																																														
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Contoh Uji</th> <th>Standar Acuan</th> <th>Maksimal Waktu Penyelesaian (hari kerja)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I.</td> <td><b>Air dan Air Limbah</b></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Air baku air minum/ Air bersih</td> <td>PERMENKES/32/MenKes/Per/IV/2010</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Air baku/ Air bersih</td> <td>PERMENKES/ 416/Menkes/Per/IX/1990</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Air sungai (Permukaan)</td> <td>PP No. 82 Tahun 2001</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Air sungai</td> <td>SK GUB. 120/1989</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Air laut</td> <td>KEPMENLH/51/MENLH/IV/2004</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Air Limbah Lahan Aplikasi / Air Tanah</td> <td>KEPMENLH No.29 Tahun 2003</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Air Higiene sanitasi, Kolam renang, Pemandian Umum</td> <td>PERMENKES No.32 Tahun 2017</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Air Limbah Domestik</td> <td>PERMENLH No.68 Tahun 2016</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Air Limbah Keg. Penambangan Bijih Bauksit</td> <td>PERMENLH No.34 Tahun 2009 Lampiran I</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Air Limbah Keg. Pencucian Bijih Bauksit</td> <td>PERMENLH No.34 Tahun 2009 Lampiran II</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Air Limbah Keg. Produksi Alumina</td> <td>PERMENLH No.34 Tahun 2009 Lampiran III</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>Air Limbah Keg. Pendukung</td> <td>PERMENLH No.34 Tahun 2009 Lampiran IV</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>Air Limbah Keg. Penambangan Bijih Emas atau Tembaga</td> <td>KEPMENLH No.202 Tahun 2004 Lampiran I</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>Air Limbah Keg. Pengolahan Bijih Emas atau Tembaga</td> <td>KEPMENLH No.202 Tahun 2004 Lampiran II</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>Air limbah Keg. instalasi, depot dan terminal minyak</td> <td>Permen LH No. 19 Tahun 2010 Lampiran IV</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>Air Limbah pelapisan logam</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran I</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>Air limbah industri minyak sawit</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran III</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>Air limbah industri crumb rubber</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran IV</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>Air limbah industri tapioka</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran V</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>Air limbah industri kayu lapis</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran VII</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>21</td> <td>Air limbah industri pengolahan susu</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran VIII</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>22</td> <td>Air limbah industri minuman ringan</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran IX</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>23</td> <td>Air limbah industri sabun, deterjen dan produk-produk minyak nabati</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran X</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>Air limbah industri pengolahan buah-buahan dan atau sayuran</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XIII</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>Air limbah industri hasil perikanan</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XIV</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>Air limbah pengolahan kelapa</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XVI</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>27</td> <td>Air limbah industri pengolahan daging</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XVII</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>28</td> <td>Air limbah industri pengolahan kedelai</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XVIII</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>29</td> <td>Air limbah industri pengolahan obat tradisional atau jamu</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XIX</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>30</td> <td>Air limbah peternakan sapi dan babi</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XX</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>31</td> <td>Air limbah industri minyak goreng</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XXI</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>32</td> <td>Air limbah industri pengolahan kopi</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XXV</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>33</td> <td>Air limbah rumah pemotongan hewan</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XLV</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>34</td> <td>Air limbah Industri Lainnya</td> <td>PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XLVII</td> <td>18</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Contoh Uji	Standar Acuan	Maksimal Waktu Penyelesaian (hari kerja)	I.	<b>Air dan Air Limbah</b>			1	Air baku air minum/ Air bersih	PERMENKES/32/MenKes/Per/IV/2010	18	2	Air baku/ Air bersih	PERMENKES/ 416/Menkes/Per/IX/1990	18	3	Air sungai (Permukaan)	PP No. 82 Tahun 2001	18	4	Air sungai	SK GUB. 120/1989	18	5	Air laut	KEPMENLH/51/MENLH/IV/2004	18	6	Air Limbah Lahan Aplikasi / Air Tanah	KEPMENLH No.29 Tahun 2003	18	7	Air Higiene sanitasi, Kolam renang, Pemandian Umum	PERMENKES No.32 Tahun 2017	18	8	Air Limbah Domestik	PERMENLH No.68 Tahun 2016	18	9	Air Limbah Keg. Penambangan Bijih Bauksit	PERMENLH No.34 Tahun 2009 Lampiran I	18	10	Air Limbah Keg. Pencucian Bijih Bauksit	PERMENLH No.34 Tahun 2009 Lampiran II	18	11	Air Limbah Keg. Produksi Alumina	PERMENLH No.34 Tahun 2009 Lampiran III	18	12	Air Limbah Keg. Pendukung	PERMENLH No.34 Tahun 2009 Lampiran IV	18	13	Air Limbah Keg. Penambangan Bijih Emas atau Tembaga	KEPMENLH No.202 Tahun 2004 Lampiran I	18	14	Air Limbah Keg. Pengolahan Bijih Emas atau Tembaga	KEPMENLH No.202 Tahun 2004 Lampiran II	18	15	Air limbah Keg. instalasi, depot dan terminal minyak	Permen LH No. 19 Tahun 2010 Lampiran IV	18	16	Air Limbah pelapisan logam	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran I	18	17	Air limbah industri minyak sawit	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran III	18	18	Air limbah industri crumb rubber	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran IV	18	19	Air limbah industri tapioka	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran V	18	20	Air limbah industri kayu lapis	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran VII	18	21	Air limbah industri pengolahan susu	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran VIII	18	22	Air limbah industri minuman ringan	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran IX	18	23	Air limbah industri sabun, deterjen dan produk-produk minyak nabati	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran X	18	24	Air limbah industri pengolahan buah-buahan dan atau sayuran	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XIII	18	25	Air limbah industri hasil perikanan	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XIV	18	26	Air limbah pengolahan kelapa	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XVI	18	27	Air limbah industri pengolahan daging	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XVII	18	28	Air limbah industri pengolahan kedelai	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XVIII	18	29	Air limbah industri pengolahan obat tradisional atau jamu	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XIX	18	30	Air limbah peternakan sapi dan babi	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XX	18	31	Air limbah industri minyak goreng	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XXI	18	32	Air limbah industri pengolahan kopi	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XXV	18	33	Air limbah rumah pemotongan hewan	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XLV	18	34	Air limbah Industri Lainnya
No.	Contoh Uji	Standar Acuan	Maksimal Waktu Penyelesaian (hari kerja)																																																																																																																																													
I.	<b>Air dan Air Limbah</b>																																																																																																																																															
1	Air baku air minum/ Air bersih	PERMENKES/32/MenKes/Per/IV/2010	18																																																																																																																																													
2	Air baku/ Air bersih	PERMENKES/ 416/Menkes/Per/IX/1990	18																																																																																																																																													
3	Air sungai (Permukaan)	PP No. 82 Tahun 2001	18																																																																																																																																													
4	Air sungai	SK GUB. 120/1989	18																																																																																																																																													
5	Air laut	KEPMENLH/51/MENLH/IV/2004	18																																																																																																																																													
6	Air Limbah Lahan Aplikasi / Air Tanah	KEPMENLH No.29 Tahun 2003	18																																																																																																																																													
7	Air Higiene sanitasi, Kolam renang, Pemandian Umum	PERMENKES No.32 Tahun 2017	18																																																																																																																																													
8	Air Limbah Domestik	PERMENLH No.68 Tahun 2016	18																																																																																																																																													
9	Air Limbah Keg. Penambangan Bijih Bauksit	PERMENLH No.34 Tahun 2009 Lampiran I	18																																																																																																																																													
10	Air Limbah Keg. Pencucian Bijih Bauksit	PERMENLH No.34 Tahun 2009 Lampiran II	18																																																																																																																																													
11	Air Limbah Keg. Produksi Alumina	PERMENLH No.34 Tahun 2009 Lampiran III	18																																																																																																																																													
12	Air Limbah Keg. Pendukung	PERMENLH No.34 Tahun 2009 Lampiran IV	18																																																																																																																																													
13	Air Limbah Keg. Penambangan Bijih Emas atau Tembaga	KEPMENLH No.202 Tahun 2004 Lampiran I	18																																																																																																																																													
14	Air Limbah Keg. Pengolahan Bijih Emas atau Tembaga	KEPMENLH No.202 Tahun 2004 Lampiran II	18																																																																																																																																													
15	Air limbah Keg. instalasi, depot dan terminal minyak	Permen LH No. 19 Tahun 2010 Lampiran IV	18																																																																																																																																													
16	Air Limbah pelapisan logam	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran I	18																																																																																																																																													
17	Air limbah industri minyak sawit	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran III	18																																																																																																																																													
18	Air limbah industri crumb rubber	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran IV	18																																																																																																																																													
19	Air limbah industri tapioka	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran V	18																																																																																																																																													
20	Air limbah industri kayu lapis	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran VII	18																																																																																																																																													
21	Air limbah industri pengolahan susu	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran VIII	18																																																																																																																																													
22	Air limbah industri minuman ringan	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran IX	18																																																																																																																																													
23	Air limbah industri sabun, deterjen dan produk-produk minyak nabati	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran X	18																																																																																																																																													
24	Air limbah industri pengolahan buah-buahan dan atau sayuran	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XIII	18																																																																																																																																													
25	Air limbah industri hasil perikanan	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XIV	18																																																																																																																																													
26	Air limbah pengolahan kelapa	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XVI	18																																																																																																																																													
27	Air limbah industri pengolahan daging	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XVII	18																																																																																																																																													
28	Air limbah industri pengolahan kedelai	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XVIII	18																																																																																																																																													
29	Air limbah industri pengolahan obat tradisional atau jamu	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XIX	18																																																																																																																																													
30	Air limbah peternakan sapi dan babi	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XX	18																																																																																																																																													
31	Air limbah industri minyak goreng	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XXI	18																																																																																																																																													
32	Air limbah industri pengolahan kopi	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XXV	18																																																																																																																																													
33	Air limbah rumah pemotongan hewan	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XLV	18																																																																																																																																													
34	Air limbah Industri Lainnya	PERMENLH No.5 tahun 2014 lampiran XLVII	18																																																																																																																																													

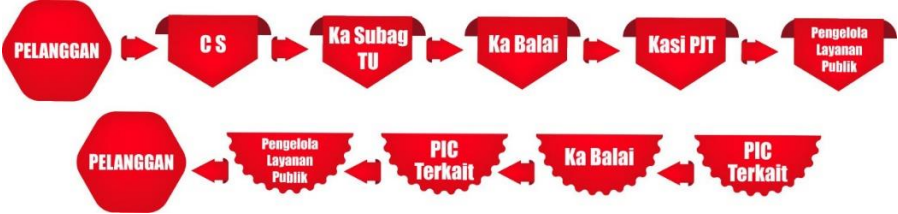
<b>II.</b>	<b>Udara</b>		
1	Emisi Kendaraan	Opasitas	15
2	Emisi Boiler Biomassa	PERMENLH No. 07 TAHUN 2007, Lamp. I.	15
3	Emisi Boiler Turbin	PERMENLH No. 07 TAHUN 2007, Lamp. III	15
4	E. Boiler-Minyak/Rafeneri	PERMENLH No. 07 TAHUN 2007, Lamp. V	15
5	Emisi Genset-PLTD	PERMENLH No. 21 TAHUN 2008, Lamp. IV.B	15
6	Emisi Genset < 570	PERMENLH No. 13 TAHUN 2009, Lamp. I.1.a.1	15
7	Emisi Genset >570	PERMENLH No. 13 TAHUN 2009, Lamp. I.1.a.2	15
8	Emisi Tenaga Uap	PERMENLH No. 13 TAHUN 1995, Lamp. III.B	15
9	Emisi Dryer	PERMENLH No. 13 TAHUN 1995, Lamp. V.B	15
10	Emisi Heather Dryer	PERMEN LH No. 13 TAHUN 1995, Lamp. V.B	15
11	Emisi Pompa	PERMENH No. 13 Tahun 2009, Lamp.I	15
12	Udara Ambien	PP No. 41 TAHUN 1999	15
13	Kebisingan	KEPMENLH/48/MENLH/11/1996	15
14	Dust	Gravimetri	15
15	Getaran	KEPMENLH/49/MENLH/11/1997	15
16	Kebauan	Sulfida dan Amoniak	15
<b>III.</b>	<b>Pangan</b>		
1	Air minum dalam kemasan (AMDK)	SNI 01-3553-2006	18
2	Biskuit	SNI 01-2973-1992	18
3	Cuka makan	SNI 01-3711-1995	18
4	Garam konsumsi beryodium	SNI 01-3556-2000	18
5	Gula palma	SNI 01-3743-1995	18
6	Gula kristal merah	SNI 01-3140.1-2001	18
7	Ikan asing kering	SNI 01-2721-1992	18
8	Kecap kedelai	SNI 01-3543-1994	18
9	Kerupuk ikan	SNI 01-2713-1995	18
10	Kerupuk udang	SNI 01-2714-1992	18
11	Kopi bubuk	SNI 01-3542-2004	18
12	Kopra	SNI 01-3946-1995	18
13	Limun	SNI 01-2972-1992	18
14	Buah kering	SNI 01-3710-1995	18
15	Mie basah	SNI 01-2897-1992	18
16	Mie instan	SNI 01-3551-2000	18
17	Mie kering	SNI 01-2974-1992	18
18	Minyak goreng	SNI 01-3741-2002	18
19	Minyak kelapa	SNI 01-2902-1992	18
20	Minyak kelapa sawit (CPO/ Crude Palm Oil)	SNI 01-2901-2006	18
21	Nata dalam kemasan	SNI 01-4317-1996	18
22	Pakan ikan, lele	SNI 01-4087-1996	18
23	Roti (tawar, manis)	SNI 01-3840-1995	18
24	Selai buah	SNI 01-3746-1995	18
25	Sirup	SNI 01-3544-1994	18
26	Tahu	SNI 01-3142-1992	18
27	Tepung tapioka	SNI 01-3451-1994	18
28	Tempe kedelai	SNI 01-3144-1992	18
29	Tengkawang, biji	SNI 01-2903-1992	18
30	Tepung sagu	SNI 01-3729-1995	18
31	Tepung terigu sbg bahan makanan	SNI 01-3751-2000	18
32	Terasi udang	SNI 01-2716-1992	18
<b>IV.</b>	<b>Non Pangan</b>		
1	Biologi perairan plankton dan bentos	SNI 13-4717-1998 / SNI 13-4718-1998	18
2	Tanah	KEPMENLH No. 29 / 2003	18
3	Arang aktif teknis	SNI 06-3730-1995	18
4	Arang tempurung kelapa	SNI 01-1682-1996	18
5	Pupuk dolomit	SNI 02-2804-2005	18
6	Pupuk KCL	SNI 02-2805-1992	18
7	Pupuk NPK padat	SNI 02-2803-2000/2010	18
8	Pupuk TSP + Zn	SNI 02-2800-1992	18
9	Pupuk SP 36	SNI 02-3769-1995	18
10	Pupuk Urea	SNI 02-2801-2010	18
11	Pupuk amonium sulfat	SNI 02-1760-1990	18
12	Pupuk fosfat alam	SNI 02-3776-1995	18
13	Pupuk boraks	SNI 02-4959-1999	18

<p>4.</p>	<p>Sistem, mekanisme dan prosedur</p>	<p>a. Pelayanan jasa pengujian di laboratorium menerapkan sistem manajemen mutu SNI ISO/IEC 17025:2017  b. Administrasi pelayanan jasa pengujian menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015  c. Prosedur Layanan Jasa Laboratorium Penguji Melalui Permintaan Sampling di Lokasi Pelanggan</p> <div data-bbox="560 327 1437 958" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>PROSEDUR LAYANAN JASA LABORATORIUM PENGUJI DAN KALIBRASI MELALUI PERMINTAAN SAMPLING / KALIBRASI DI LOKASI PELANGGAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li style="width: 30%; text-align: left;"> <p><b>1</b>    Pemohon menyampaikan permintaan pengambilan contoh uji dan kalibrasi alat di lokasi pemohon</p> </li> <li style="width: 30%; text-align: left;"> <p><b>2</b>    Pemohon menyetujui surat penawaran yang disampaikan oleh Baristand Industri Pontianak</p> </li> <li style="width: 30%; text-align: left;"> <p><b>3</b>    Pemohon melakukan pembayaran biaya jasa layanan menggunakan kode e-billing</p> </li> <li style="width: 30%; text-align: left;"> <p><b>4</b>    Petugas pengambil contoh dan operator kalibrasi melakukan pengambilan contoh uji dan kalibrasi alat di lokasi pemohon</p> </li> <li style="width: 30%; text-align: left;"> <p><b>5</b>    Proses pengujian / kalibrasi</p> </li> <li style="width: 30%; text-align: left;"> <p><b>6</b>    Penerbitan sertifikat</p> </li> <li style="width: 30%; text-align: left;"> <p><b>7</b>    Penyampaian sertifikat</p> </li> </ol> </div>
		<p>d. Prosedur Layanan Jasa Laboratorium Penguji Yang Diantar Langsung Oleh Pemohon</p> <div data-bbox="560 1137 1437 1780" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>PROSEDUR LAYANAN JASA LABORATORIUM PENGUJI DAN KALIBRASI YANG DIANTAR LANGSUNG OLEH PEMOHON</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li style="width: 30%; text-align: left;"> <p><b>1</b>    Pemohon datang membawa contoh uji / kalibrasi</p> </li> <li style="width: 30%; text-align: left;"> <p><b>2</b>    Memeriksa contoh uji / alat yang akan di uji / kalibrasi sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan</p> </li> <li style="width: 30%; text-align: left;"> <p><b>3</b>    Melakukan pembayaran melalui e-billing</p> </li> <li style="width: 30%; text-align: left;"> <p><b>4</b>    Proses pengerjaan pengujian / kalibrasi</p> </li> <li style="width: 30%; text-align: left;"> <p><b>5</b>    Penerbitan sertifikat</p> </li> <li style="width: 30%; text-align: left;"> <p><b>6</b>    Penyampaian sertifikat</p> </li> </ol> </div>
<p>5.</p>	<p>Biaya/Tarif</p>	<p>Tarif jasa pelayanan laboratorium penguji sesuai dengan PP No 47 tahun 2011 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perindustrian.</p>
<p>6.</p>	<p>Produk Pelayanan</p>	<p>a. Layanan sampling atau pengambilan contoh uji</p>

		<p>b. Pengujian bahan/produk makanan dan minuman, berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Air mineral, garam konsumsi beryodium, mie instan, tepung terigu sebagai bahan makanan.</li> <li>2. Kopi bubuk, minyak goreng sawit, Crude Palm Oil (CPO), minyak kelapa, biscuit, kecap, saus cabe, sosis, sirup, makanan ringan ekstrudat, roti, bihun, mie kering, kerupuk ikan, minuman sari buah, es batu, nata dalam kemasan, cuka makan, gula palma, kopra, sirup, tahu, tempe, tepung tapioka, tepung sagu dan lain-lain.</li> </ol> <p>c. Pengujian bahan/produk non pangan, berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pupuk NPK, pupuk kalium klorida, pupuk fosfat alam untuk pertanian</li> <li>2. Pupuk urea, pupuk ammonium sulfat, pupuk borat, pupuk TSP + Zn, pupuk SP 36, pupuk dolomite</li> <li>3. Tanah, lumpur, (sludge), arang aktif, arang tempurung kelapa, pakan ikan, biologi perairan (plankton dan bentos)</li> </ol> <p>d. Pengujian air dan air limbah, berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Air baku air minum, air bersih, air sungai, air laut dan lain-lain.</li> <li>2. Air limbah industri minyak sawit, crumb rubber, minyak goreng, kayu lapis, tapioca, sagu, perekat kayu lapis, pelapisan logam, pertambangan, pemurnian logam, perhotelan, rumah pemotongan hewan, kegiatan domestic, pelayanan kesehatan, peternakan sapi, pengolahan kelapa, pengolahan daging, dan lain-lain.</li> </ol> <p>e. Pengujian udara dan lingkungan, berupa emisi kendaraan, boiler biomassa, boiler turbin, boiler-minyak/refinery, genset PLTD, dryer, ambient, debu, kebisingan, getaran dan kebauan.</p>
7.	Sarana/Prasarana/ Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang tunggu</li> <li>• Pendingin ruangan/AC</li> <li>• Tempat duduk</li> <li>• Sarana antrian</li> <li>• Televisi/TV Promo</li> <li>• Loker/Meja pelayanan</li> <li>• Komputer</li> <li>• Printer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Ruangan sampel sementara</li> <li>• Buku panduan layanan</li> <li>• Kursi roda</li> <li>• Ruang layanan konsultasi/informasi</li> <li>• Tempat parkir yang memadai</li> <li>• Jalur pemandu</li> <li>• Sarana informasi running text</li> <li>• Ruangan ibu menyusui (Laktasi) dan Anak</li> <li>• Toilet</li> <li>• Pegangan rambatan</li> <li>• Laboratorium aneka komoditi</li> <li>• Laboratorium mikrobiologi</li> <li>• Laboratorium air dan air limbah</li> <li>• Laboratorium udara</li> <li>• Peralatan sampling udara emisi, ambient, air dan limbah, biota, tanah dan aneka komoditi dan lain-lain</li> <li>• Peralatan instrument</li> <li>• Standar reference materials (CRM)</li> </ul>

8.	Kompetensi Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="528 96 603 152">No</th> <th data-bbox="603 96 860 152">Jabatan</th> <th data-bbox="860 96 1034 152">Pendidikan</th> <th data-bbox="1034 96 1441 152">Pelatihan Yang Dimiliki</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="528 152 603 208">1.</td> <td data-bbox="603 152 860 208">Customer Service</td> <td data-bbox="860 152 1034 208">SMK</td> <td data-bbox="1034 152 1441 208">Diklat Pelayanan Prima</td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 208 603 264">2.</td> <td data-bbox="603 208 860 264">Bendahara Penerimaan</td> <td data-bbox="860 208 1034 264">S-1</td> <td data-bbox="1034 208 1441 264">Diklat Bendahara Penerimaan</td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 264 603 342">3.</td> <td data-bbox="603 264 860 342">Petugas Pengambil Contoh</td> <td data-bbox="860 264 1034 342">SMK/D3/S-1</td> <td data-bbox="1034 264 1441 342"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diklat Pengambilan Contoh</li> <li>• Teknik Sampling Kualitas Lingkungan</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 342 603 465">4.</td> <td data-bbox="603 342 860 465">Analisis Laboratorium</td> <td data-bbox="860 342 1034 465">SMK/D3/S-1</td> <td data-bbox="1034 342 1441 465"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem Manajemen Mutu Laboratorium</li> <li>• Estimasi Ketidakpastian Pengukuran Laboratorium Kimia</li> <li>• Teknik Analisa Pengujian Laboratorium</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 465 603 589">5.</td> <td data-bbox="603 465 860 589">Penyelia Laboratorium</td> <td data-bbox="860 465 1034 589">S-1</td> <td data-bbox="1034 465 1441 589"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem Manajemen Mutu Laboratorium ISO 17025:2017</li> <li>• Jaminan Mutu Hasil Pengujian</li> <li>• Validasi Metode Pengujian</li> <li>• Implementasi K3 di Laboratorium</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	No	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki	1.	Customer Service	SMK	Diklat Pelayanan Prima	2.	Bendahara Penerimaan	S-1	Diklat Bendahara Penerimaan	3.	Petugas Pengambil Contoh	SMK/D3/S-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diklat Pengambilan Contoh</li> <li>• Teknik Sampling Kualitas Lingkungan</li> </ul>	4.	Analisis Laboratorium	SMK/D3/S-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem Manajemen Mutu Laboratorium</li> <li>• Estimasi Ketidakpastian Pengukuran Laboratorium Kimia</li> <li>• Teknik Analisa Pengujian Laboratorium</li> </ul>	5.	Penyelia Laboratorium	S-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem Manajemen Mutu Laboratorium ISO 17025:2017</li> <li>• Jaminan Mutu Hasil Pengujian</li> <li>• Validasi Metode Pengujian</li> <li>• Implementasi K3 di Laboratorium</li> </ul>
No	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki																							
1.	Customer Service	SMK	Diklat Pelayanan Prima																							
2.	Bendahara Penerimaan	S-1	Diklat Bendahara Penerimaan																							
3.	Petugas Pengambil Contoh	SMK/D3/S-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diklat Pengambilan Contoh</li> <li>• Teknik Sampling Kualitas Lingkungan</li> </ul>																							
4.	Analisis Laboratorium	SMK/D3/S-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem Manajemen Mutu Laboratorium</li> <li>• Estimasi Ketidakpastian Pengukuran Laboratorium Kimia</li> <li>• Teknik Analisa Pengujian Laboratorium</li> </ul>																							
5.	Penyelia Laboratorium	S-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem Manajemen Mutu Laboratorium ISO 17025:2017</li> <li>• Jaminan Mutu Hasil Pengujian</li> <li>• Validasi Metode Pengujian</li> <li>• Implementasi K3 di Laboratorium</li> </ul>																							
9.	Pengawasan Internal	<p>a. Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh pejabat eselon IV. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III.</p> <p>b. Audit internal sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025:2017, SNI ISO/IEC 17065:2012, Pedoman KNAPPP 02:2007</p> <p>c. Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan Baristand Industri Pontianak</p> <p>d. Pengawasan internal oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Perindustrian berupa Audit Kinerja setiap tahun.</p>																								
10.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Customer Service : 2 orang</p> <p>b. Bendahara Penerimaan : 1 orang</p> <p>c. Petugas Pengambil Contoh : 11 orang</p> <p>d. Analisis Laboratorium : 15 orang</p> <p>e. Penyelia Laboratorium : 2 orang</p> <p>f. Penyelia Sampling : 1 orang</p>																								
11.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Baristand Industri Pontianak memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen dan penerapan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, berupa :</p> <p>a. Penerapan K3 (Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja) di Laboratorium</p> <p>b. Penerapan budaya kerja 5K (Keteraturan, Kerapihan, Kebersihan, Kelestarian, dan Kedisiplinan)</p> <p>c. Menjamin bahwa barang milik pelanggan atau penyedia eksternal di bawah kendali berupa mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga barang milik pelanggan atau milik penyedia eksternal untuk penggunaan atau penggabungan ke dalam produk dan layanan</p> <p>d. Melindungi output selama produksi dan penyediaan layanan, sejauh diperlukan untuk mempertahankan kesesuaian dengan persyaratan, yang mencakup identifikasi, penanganan, pengendalian pencemaran, pengemasan, penyimpanan, pemindahan atau transportasi, dan perlindungan.</p>																								



12.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Formulir komplaint/pengaduan yang telah disediakan selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku (SOP.8.2.1)</li> <li>Kotak saran yang telah disediakan</li> <li>Langsung disampaikan ke petugas customer service</li> <li>Melalui media telpon, website dan e-mail</li> </ol> <p>Prosedur Pengelolaan Pengaduan :</p> 
13.	Jaminan Pelayanan	<p>Baristand Industri Pontianak memberikan jaminan kepastian pelayanan sesuai dengan standar waktu dan kualitas yang telah ditetapkan, berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Adanya standar waktu penyelesaian pekerjaan sesuai SK Kepala Balai Nomor 039 Tahun 2020 tentang Standar Waktu Pelayanan Penyelesaian Pekerjaan Jasa Layanan di Lingkungan Baristand Indutri Pontianak.</li> <li>Adanya jaminan kepastian biaya/tarif</li> <li>Menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, sistem manajemen mutu SNI 17025:2017, sistem manajemen mutu SNI 17065:2012, dan sistem manajemen mutu Pranata Litbang</li> <li>Standar acuan pengujian</li> <li>Penetapan kode etik pegawai dan penandatanganan pakta integritas</li> <li>Penerapan Zona Integritas (ZI) di Lingkungan Baristand Industri Pontianak</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Baristand Industri Pontianak melakukan evaluasi kinerja pelayanan dalam bentuk :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kaji ulang manajemen seluruh sistem manajemen mutu yang diterapkan</li> <li>Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun sesuai dengan Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.</li> <li>Melaksanakan analisis ketepatan waktu layanan</li> <li>Pengelolaan pengaduan layanan publik</li> </ol>

## STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Balai Riset dan Standardisasi Industri Pontianak

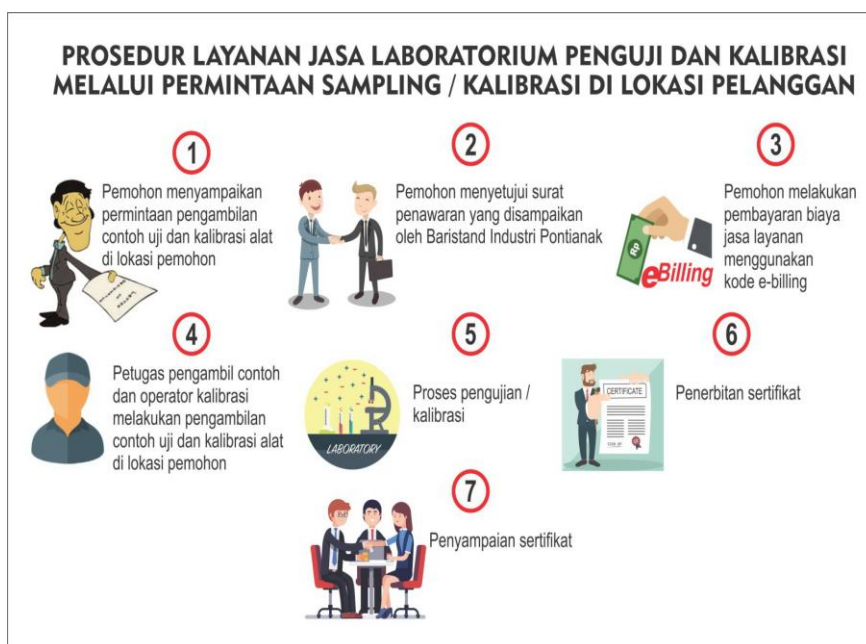
Jenis Pelayanan : Jasa Laboratorium Kalibrasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah RI No. 47 Tahun 2011 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian;</p> <p>b. Peraturan Menteri Perindustrian No. 49/M-IND/PER/6/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset dan Standardisasi Industri;</p> <p>c. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>e. Sistem Manajemen Mutu SNI ISO/IEC 17025:2017 Laboratorium Kalibrasi Baristand Industri Pontianak;</p> <p>f. Pedoman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Baristand Industri Pontianak.</p>
2.	Persyaratan	<p>Persyaratan yang harus dipenuhi pada awal proses layanan, terdiri dari:</p> <p>a. Persyaratan Administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan penawaran kalibrasi</li><li>2. Surat pengantar alat yang akan dikalibrasi</li><li>3. Bukti pembayaran lunas berdasarkan e-billing atas tagihan layanan jasa laboratorium kalibrasi</li></ol> <p>b. Persyaratan Teknis :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Alat ukur yang akan dikalibrasi tidak dalam keadaan rusak dan berfungsi dengan baik sesuai dengan rentang ukurnya.</li><li>2. Alat ukur akan diterima dalam keadaan lengkap dan siap digunakan (batera/cable connector/electrode/ sensor atau lainnya sesuai dengan penggunaan alat ukur).</li><li>3. Laboratorium Kalibrasi Baristand Industri Pontianak tidak bertanggung jawab terhadap alat ukur yang mengalami kerusakan, mengalami pecah alat penurunan fungsi selama pengiriman/transportasi.</li><li>4. Alat ukur dengan sensitifitas tinggi atau harus dikalibrasi ditempat penggunaannya, maka kalibrasi akan dilakukan secara in situ (lokasi pengguna jasa) oleh operator yang ditugaskan oleh Laboratorium Kalibrasi Baristand Industri Pontianak.</li></ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian pekerjaan sesuai dengan masing-masing jenis order/alat yang dikalibrasi

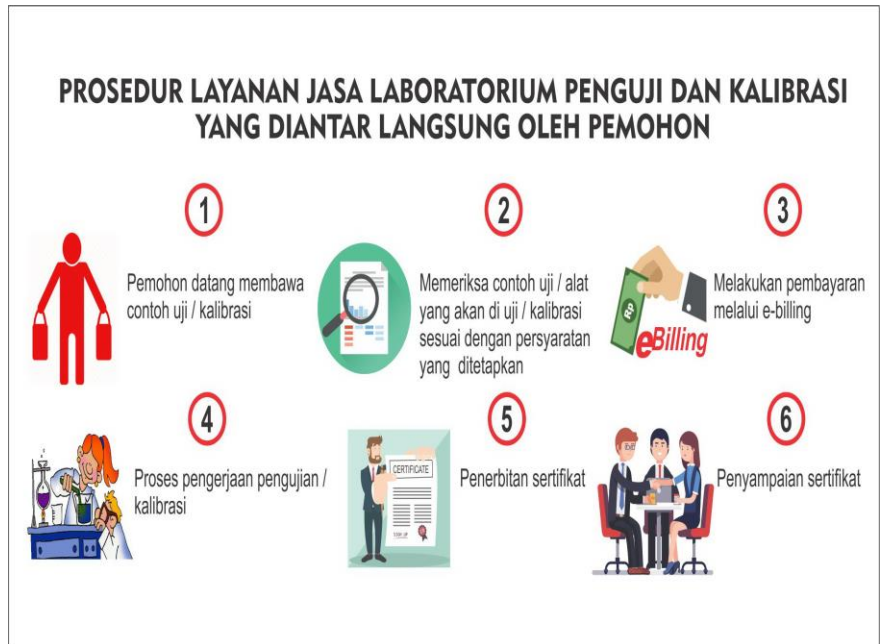
No	Nama Alat	Standar Acuan	Waktu Maksimal Penyelesaian (hari kerja)		
			∑ Alat 1 – 5 unit	∑ Alat 6- 10 unit	∑ Alat 11 - 15 unit
1	Timbangan Elektronik	CSIRO Australia 2010	6	10	15
2	Anak Timbangan F2	CSIRO Australia 2010	6	10	15
3	Labu Ukur	AS 2164 - 1995 AS.2162.1 – 1996	6	10	15
4	Pipet Ukur	AS 2167 - 1996 AS.2162.1 – 1996	6	10	15
5	Pipet Volumetrik	AS 2166 - 1995 AS.2162.1 – 1996	6	10	15
6	Buret	AS 2165 - 1996 AS.2162.1 – 1996	6	10	15
7	Gelas Ukur	AS 2165 - 1996 AS.2162.1 – 1996	6	10	15
8	Oven	AS 2853 – 1986	6	10	15
9	Inkubator	AS 2853 – 1986	6	10	15
10	Waterbath	AS 2853 – 1986	6	10	15
11	Termometer Gelas	ASTM E 77 - 1998	6	10	15
12	Autoclave (suhu)	AS 2853 - 1986	6	10	15
13	Furnace	AS 2853 - 1986	6	10	15
14	Termokopel	ASTM E 220 -1986	6	10	15
15	Pressure Gauge	BS EN 837 - 3	6	10	15
16	Autoclave (tekanan)	BS EN 837 – 3	6	10	15
17	Spektrofotometer UV-Vis	ASTM E 925 - 83 ASTM E 387 - 83 ASTM E 275 - 93 ASTM E 131	6	10	15
18	pH meter	NATA Australia 1994	6	10	15
19	Conductivity Meter/TDS Meter	ASTM D 1125-1982	6	10	15
20	Turbidimeter	-	6	10	15

4. Sistem, mekanisme dan prosedur

- a. Pelayanan jasa kalibrasi di laboratorium menerapkan sistem manajemen mutu SNI ISO/IEC 17025:2017
- b. Administrasi pelayanan jasa kalibrasi menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015
- c. Prosedur layanan jasa laboratorium kalibrasi melalui permintaan kalibrasi di lokasi pelanggan



d. Prosedur layanan jasa laboratorium kalibrasi yang diantar langsung oleh pemohon



5. Biaya/Tarif

Tarif jasa pelayanan laboratorium pengujian sesuai dengan PP No 47 tahun 2011 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perindustrian.

6. Produk Pelayanan

No	Kelompok Pengukuran	Jenis Alat	Rentang Ukur
1.	Massa	Timbangan Elektronik	0-2000 gr
		Massa Standar M1	10 mg-500 gr
		Massa Standar M2	1 gr-1000 gr
		Anak Timbangan F2	1 gr-1000 gr
2.	Suhu	Oven	200°C
		Inkubator	70°C
		Waterbath	100°C
		Thermometer Gelas	100°C
		Termokopel	0°C-1200°C
3.	Volume	Labu Ukur	10-1000 ml
		Pipet Ukur	1-25 ml
		Pipet Volumetrik	1-100 ml
		Buret	5-50 ml
		Gelas Ukur	5-1000 ml
4.	Instrumen Analitik	Spektrofotometer UV-Vis	190-1100nm
		pH meter	0-14
		Konduktivimeter/TDS	-
		Turbidity meter	0-1000NTU
5.	Tekanan	Pressure gauge	500Psi

7.	Sarana/Prasarana /Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang tunggu</li> <li>• Pendingin ruangan/AC</li> <li>• Tempat duduk</li> <li>• Sarana antrian</li> <li>• Televisi/TV Promo</li> <li>• Loker/Meja pelayanan</li> <li>• Komputer</li> <li>• Printer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Ruangan sampel sementara</li> <li>• Buku panduan layanan</li> <li>• Kursi roda</li> <li>• Ruang layanan lonsultasi/informasi</li> <li>• Tempat parkir yang memadai</li> <li>• Jalur pemandu</li> <li>• Sarana informasi running text</li> <li>• Ruangan ibu menyusui (Laktasi) dan Anak</li> <li>• Toilet</li> <li>• Pegangan rambatan</li> <li>• Standar acuan kalibrasi massa dan volume <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Anak timbangan kelas E2 dan F1</li> <li>b. Timbangan kapasitas 220 g, resolusi 0,00001 g</li> <li>c. Timbangan kapasitas 220 g, resolusi 0,0001 g</li> <li>d. Timbangan pan (top loading) kapasitas 2200 g, resolusi 0,1 g</li> </ul> </li> <li>• Standar acuan kalibrasi suhu <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Multichannel thermometer dilengkapi thermocouple tipe K</li> </ul> </li> <li>• Standar acuan kalibrasi suhu <ul style="list-style-type: none"> <li>b. Multichannel thermometer dilengkapi thermocouple tipe K</li> </ul> </li> <li>• Standar acuan kalibrasi instrument analitik <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Spectronic standards</li> <li>b. Larutan buffer 4, 7 dan 9 ( SRM tertelusur NIST)</li> <li>c. Larutan standar turbidimeter (SRM tertelusur NIST)</li> <li>d. Larutan standar konduktivimeter (SRM tertelusur NIST)</li> </ul> </li> <li>• Standar acuan kalibrasi tekanan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dead Weight Tester (DWT)</li> <li>b. Digital Precision Test Gauge</li> </ul> </li> </ul>																				
8.	Kompetensi Pelaksana	<table border="1" data-bbox="523 1422 1433 1742"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Jabatan</th> <th>Pendidikan</th> <th>Pelatihan Yang Dimiliki</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Customer Service</td> <td>SMK</td> <td>Diklat Pelayanan Prima</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Bendahara Penerimaan</td> <td>D3/S-1</td> <td>Diklat Bendahara Penerimaan</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Operator</td> <td>SMK/D3</td> <td>Kalibrasi Alat Ukur Massa, Suhu, Volume, Instrumen dan Tekanan</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Penyelia</td> <td>D3</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem Manajemen Mutu Laboratorium SNI ISO/IEC 17025:2017</li> <li>• Implementasi K3 di Laboratorium</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	No	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki	1.	Customer Service	SMK	Diklat Pelayanan Prima	2.	Bendahara Penerimaan	D3/S-1	Diklat Bendahara Penerimaan	3.	Operator	SMK/D3	Kalibrasi Alat Ukur Massa, Suhu, Volume, Instrumen dan Tekanan	4.	Penyelia	D3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem Manajemen Mutu Laboratorium SNI ISO/IEC 17025:2017</li> <li>• Implementasi K3 di Laboratorium</li> </ul>
No	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki																			
1.	Customer Service	SMK	Diklat Pelayanan Prima																			
2.	Bendahara Penerimaan	D3/S-1	Diklat Bendahara Penerimaan																			
3.	Operator	SMK/D3	Kalibrasi Alat Ukur Massa, Suhu, Volume, Instrumen dan Tekanan																			
4.	Penyelia	D3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem Manajemen Mutu Laboratorium SNI ISO/IEC 17025:2017</li> <li>• Implementasi K3 di Laboratorium</li> </ul>																			
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh pejabat eselon IV. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III.</li> <li>b. Audit internal sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025:2017.</li> <li>c. Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan Baristand Industri Pontianak</li> </ol>																				

		d. Pengawasan internal oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Perindustrian berupa Audit Kinerja setiap tahun.
10.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Customer Service : 2 orang</li> <li>b. Bendahara Penerimaan : 1 orang</li> <li>c. Operator Kalibrasi : 6 orang</li> <li>d. Penyelia Laboratorium : 1 orang</li> </ul>
11.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Baristand Industri Pontianak memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen dan penerapan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, berupa :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penerapan K3 (Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja) di Laboratorium</li> <li>b. Penerapan budaya kerja 5K (Keteraturan, Kerapihan, Kebersihan, Kelestarian, dan Kedisiplinan)</li> <li>c. Menjamin bahwa barang milik pelanggan atau penyedia eksternal di bawah kendali berupa mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga barang milik pelanggan atau milik penyedia eksternal untuk penggunaan atau penggabungan ke dalam produk dan layanan</li> <li>d. Melindungi output selama produksi dan penyediaan layanan, sejauh diperlukan untuk mempertahankan kesesuaian dengan persyaratan, yang mencakup identifikasi, penanganan, pengendalian pencemaran, pengemasan, penyimpanan, pemindahan atau transportasi, dan perlindungan.</li> </ul>
12.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir komplaint/pengaduan yang telah disediakan selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku (SOP.8.2.1)</li> <li>b. Kotak saran yang telah disediakan</li> <li>c. Langsung disampaikan ke petugas customer service</li> <li>d. Melalui media telpon, website dan e-mail</li> </ul> <p>Prosedur Pengelolaan Pengaduan :</p> <pre> graph LR     subgraph Forward_Flow     direction LR     P1[PELANGGAN] --&gt; CS[CS]     CS --&gt; KaSubagTU[Ka Subag TU]     KaSubagTU --&gt; KaBalai[Ka Balai]     KaBalai --&gt; KasiPJT[Kasi PJT]     KasiPJT --&gt; PengelolaLayananPublik[Pengelola Layanan Publik]     end     subgraph Backward_Flow     direction RL     PIC1[PIC Terkait] --&gt; KaBalai2[Ka Balai]     KaBalai2 --&gt; PIC2[PIC Terkait]     PIC2 --&gt; PengelolaLayananPublik2[Pengelola Layanan Publik]     PengelolaLayananPublik2 --&gt; P2[PELANGGAN]     end </pre>
13.	Jaminan Pelayanan	<p>Baristand Industri Pontianak memberikan jaminan kepastian pelayanan sesuai dengan standar waktu dan kualitas yang telah ditetapkan, berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya standar waktu penyelesaian pekerjaan sesuai SK Kepala Balai Nomor 039 Tahun 2020 tentang Standar Waktu Pelayanan Penyelesaian Pekerjaan Jasa Layanan di Lingkungan Baristand Indutri Pontianak.</li> <li>b. Adanya jaminan kepastian biaya/tarif</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, sistem manajemen mutu SNI 17025:2017.</li> <li>d. Standar acuan teknis kalibrasi dan kalibrasi peralatan</li> <li>e. Penetapan kode etik pegawai dan penandatanganan pakta integritas</li> <li>f. Penerapan Zona Integritas (ZI) di Lingkungan Baristand Industri Pontianak</li> </ul>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Baristand Industri Pontianak melakukan evaluasi kinerja pelayanan dalam bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kaji ulang manajemen seluruh sistem manajemen mutu yang diterapkan</li> <li>b. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun sesuai dengan Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.</li> <li>c. Melaksanakan analisis ketepatan waktu layanan</li> <li>d. Pengelolaan pengaduan layanan publik</li> </ul>

## STANDAR PELAYANAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Peraturan Pemerintah RI No. 47 Tahun 2011 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian;</li><li>b. Peraturan Menteri Perindustrian No. 49/M-IND/PER/6/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset dan Standardisasi Industri;</li><li>c. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian;</li><li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>e. Sistem Manajemen Mutu SNI ISO/IEC 17065:2012 Lembaga Sertifikasi Produk (SPPT SNI) Baristand Industri Pontianak;</li><li>f. Pedoman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Baristand Industri Pontianak.</li></ol>
2.	Persyaratan	<p>Pelanggan harus menyerahkan surat dokumen permohonan SPPT SNI beserta lampirannya yang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Akte Perusahaan</li><li>- Izin Industri/Izin Usaha/NIB</li><li>- Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)</li><li>- Struktur Organisasi</li><li>- Biodata Wakil Manajemen</li><li>- Permohonan Sertifikasi Produk</li><li>- Daftar Isian Permohonan Sertifikasi Produk</li><li>- Pernyataan Kesesuaian</li><li>- Surat Penunjukan Personel Untuk Pengurusan Sertifikat</li><li>- Daftar Peralatan Inspeksi/Pengujian</li><li>- Bagan/Diagram Alur Proses.</li><li>- Panduan Mutu/Informasi Terdokumentasi</li><li>- Daftar Induk Dokumen</li><li>- Kebijakan Mutu</li><li>- Sasaran Mutu</li><li>- Proses Bisnis</li><li>- Ilustrasi dan Cara Pembubuhan Tanda SNI</li><li>- Tanda Daftar Merk/Patern Merk atau Surat Pelimpahan Merk</li><li>- Salinan Sertifikat Sistem Mutu (Bila Ada) atau Laporan Pengawasan Terakhir (Bila Sistem Mutu Sudah Disertifikasi)</li><li>- Salinan Sertifikat Hasil Uji Air Baku dan Trial Produk (Khusus AMDK)</li></ul>



- Salinan Sertifikat Pengujian Bahan Baku Garam (Khusus Garam Konsumsi Beryodium).

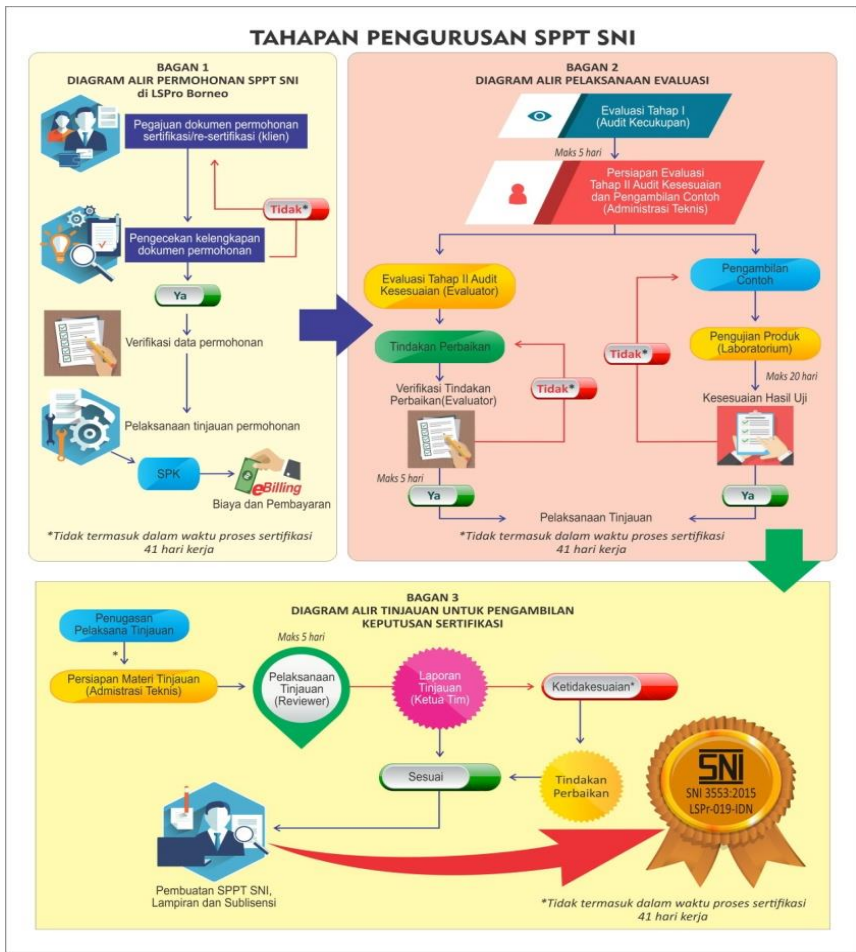
3. Jangka Waktu Penyelesaian

No.	Ruang Lingkup/Produk	Standar Acuan	Waktu Penyelesaian (hari kerja)*
1	Air Mineral	SNI 3553:2015	41
2	Kopi Bubuk	SNI 01-3542-2004	41
3	Garam Konsumsi Beryodium	SNI 01-3556-2000 & SNI 3556:2010	41
4	Tepung Terigu Sebagai Bahan Makanan	SNI 3751:2009	41
5	Minyak Goreng Sawit	SNI 7709:2012	41
6	Biskuit	SNI 2973:2011	41

\*) Standar waktu penyelesaian tersebut di luar pengujian contoh dan atau penyelesaian tindak lanjut temuan hasil audit

4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a. Pelayanan jasa sertifikasi produk menerapkan sistem manajemen mutu SNI ISO/IEC 17065:2012.
- b. Administrasi pelayanan jasa sertifikasi produk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015
- c. Tahapan Proses Layanan Jasa Sertifikasi Produk (SPPT SNI)



5. Biaya/Tarif

		Tarif jasa pelayanan laboratorium pengujian sesuai dengan PP No 47 tahun 2011 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perindustrian.																												
6.	Produk Pelayanan	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Komoditi /Produk</th> <th>SNI</th> <th>Pemberlakuan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Air Mineral</td> <td>SNI 3553:2015</td> <td>Wajib</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Kopi Bubuk</td> <td>SNI 01-3542-2004</td> <td>Sukarela</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Garam Konsumsi Beryodium</td> <td>SNI 01-3556-2000 &amp; SNI 3556:2010</td> <td>Wajib</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Tepung Terigu Sebagai Bahan Makanan</td> <td>SNI 3751:2009</td> <td>Wajib</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Minyak Goreng Sawit</td> <td>SNI 7709:2012</td> <td>Wajib/Penunjukan</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Biskuit</td> <td>SNI 2973:2011</td> <td>Wajib</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Komoditi /Produk	SNI	Pemberlakuan	1	Air Mineral	SNI 3553:2015	Wajib	2	Kopi Bubuk	SNI 01-3542-2004	Sukarela	3	Garam Konsumsi Beryodium	SNI 01-3556-2000 & SNI 3556:2010	Wajib	4	Tepung Terigu Sebagai Bahan Makanan	SNI 3751:2009	Wajib	5	Minyak Goreng Sawit	SNI 7709:2012	Wajib/Penunjukan	6	Biskuit	SNI 2973:2011	Wajib
No.	Komoditi /Produk	SNI	Pemberlakuan																											
1	Air Mineral	SNI 3553:2015	Wajib																											
2	Kopi Bubuk	SNI 01-3542-2004	Sukarela																											
3	Garam Konsumsi Beryodium	SNI 01-3556-2000 & SNI 3556:2010	Wajib																											
4	Tepung Terigu Sebagai Bahan Makanan	SNI 3751:2009	Wajib																											
5	Minyak Goreng Sawit	SNI 7709:2012	Wajib/Penunjukan																											
6	Biskuit	SNI 2973:2011	Wajib																											
7.	Sarana/Prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang tunggu</li> <li>• Pendingin ruangan/AC</li> <li>• Tempat duduk</li> <li>• Sarana antrian</li> <li>• Televisi/TV Promo</li> <li>• Loker/Meja pelayanan</li> <li>• Komputer</li> <li>• Printer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Ruangan sampel sementara</li> <li>• Buku panduan layanan</li> <li>• Kursi roda</li> <li>• Ruang layanan konsultasi/informasi</li> <li>• Tempat parkir yang memadai</li> <li>• Jalur pemandu</li> <li>• Sarana informasi running text</li> <li>• Ruangan ibu menyusui (Laktasi) dan Anak</li> <li>• Toilet</li> <li>• Pegangan rambatan</li> <li>• Ruangan rapat LS-Pro</li> </ul>																												
8.	Kompetensi Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Jabatan</th> <th>Pendidikan</th> <th>Pelatihan Yang Dimiliki</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Customer Service</td> <td>SMK</td> <td>Diklat Pelayanan Prima</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Bendahara Penerimaan</td> <td>S-1</td> <td>Diklat Bendahara Penerimaan</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Petugas Pengambil Contoh</td> <td>SMK/D3/S-1</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diklat Pengambilan Contoh</li> <li>• Teknik Sampling Kualitas Lingkungan</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Asesor</td> <td>S-1</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diklat asesor</li> <li>• Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Reviewer</td> <td>S-1</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diklat asesor</li> <li>• Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	No	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki	1.	Customer Service	SMK	Diklat Pelayanan Prima	2.	Bendahara Penerimaan	S-1	Diklat Bendahara Penerimaan	3.	Petugas Pengambil Contoh	SMK/D3/S-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diklat Pengambilan Contoh</li> <li>• Teknik Sampling Kualitas Lingkungan</li> </ul>	4.	Asesor	S-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diklat asesor</li> <li>• Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012</li> </ul>	5.	Reviewer	S-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diklat asesor</li> <li>• Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012</li> </ul>				
No	Jabatan	Pendidikan	Pelatihan Yang Dimiliki																											
1.	Customer Service	SMK	Diklat Pelayanan Prima																											
2.	Bendahara Penerimaan	S-1	Diklat Bendahara Penerimaan																											
3.	Petugas Pengambil Contoh	SMK/D3/S-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diklat Pengambilan Contoh</li> <li>• Teknik Sampling Kualitas Lingkungan</li> </ul>																											
4.	Asesor	S-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diklat asesor</li> <li>• Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012</li> </ul>																											
5.	Reviewer	S-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diklat asesor</li> <li>• Sistem Mutu Penilaian Kesesuaian Sesuai SNI ISO/IEC 17065:2012</li> </ul>																											
9.																														

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


		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya standar waktu penyelesaian pekerjaan sesuai SK Kepala Balai Nomor 039 Tahun 2020 tentang Standar Waktu Pelayanan Penyelesaian Pekerjaan Jasa Layanan di Lingkungan Baristand Indutri Pontianak.</li> <li>b. Adanya jaminan kepastian biaya/tarif</li> <li>c. Menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, sistem manajemen mutu SNI ISO/IEC 17065:2012.</li> <li>d. Penetapan kode etik pegawai dan penandatanganan pakta integritas</li> <li>e. Penerapan Zona Integritas (ZI) di Lingkungan Baristand Industri Pontianak</li> <li>f. Jaminan ketidakberpihakan yang ditandatangani setiap pelaksanaan evaluasi</li> </ul>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Baristand Industri Pontianak melakukan evaluasi kinerja pelayanan dalam bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kaji ulang manajemen seluruh sistem manajemen mutu yang diterapkan</li> <li>b. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun sesuai dengan Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.</li> <li>c. Melaksanakan analisis ketepatan waktu layanan</li> <li>d. Pengelolaan pengaduan layanan publik</li> </ul>

## STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Balai Riset dan Standardisasi Industri Pontianak  
 Jenis pelayanan : Jasa Riset/Litbang Industri

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah RI No. 47 Tahun 2011 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian; b. Peraturan Menteri Perindustrian No. 49/M-IND/PER/6/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset dan Standardisasi Industri; c. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Sistem Manajemen Mutu Pranata Litbang, Pedoman KNAPPP 02:2007 Baristand Industri Pontianak f. Pedoman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Baristand Industri Pontianak.
2.	Persyaratan	a. Lingkup kerjasama riset (litbang) berupa penelitian dan pengembangan di bidang industri, berupa penelitian dan pengembangan bahan baku, bahan penolong, proses, peralatan/mesin, dan hasil produk, serta penanggulangan pencemaran. b. Pelanggan/perusahaan menyampaikan surat permohonan/surat permintaan kerjasama riset yg mencakup data sebagai berikut : 1) Nama dan lokasi perusahaan; 2) Permasalahan yang ditemukan untuk dicarikan solusinya; 3) Lingkup kegiatan yang dikerjakasikan. c. Baristand Industri Pontianak memutuskan kelanjutan kerjasama setelah dilakukan pengkajian awal atas permasalahan yang telah disampaikan oleh pihak pelanggan. d. Baristand Industri Pontianak akan membuat draft kerjasama riset dan mengkomunikasikan dengan pelanggan yang mencakup : 1) Mekanisme Kerjasama; 2) Lingkup Kerjasama; 3) Waktu Pelaksanaan; 4) Kewajiban pelanggan dan Baristand Industri Pontianak; 5) Ketentuan pembayaran; 6) Evaluasi dan Pelaporan; 7) Ketentuan lain e. Pelanggan melakukan pembayaran sesuai kesepakatan dalam MoU. f. Baristand Industri Pontianak melaksanakan pekerjaan sesuai lingkup pekerjaan dan menyampaikan laporan secara berkala.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Standar waktu layanan penyelesaian jasa penelitian dan pengembangan di bidang industri disesuaikan dengan jangka waktu penyelesaian pekerjaan dalam Surat Perjanjian atau Kontrak Kerjasama kedua belah pihak.

4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>a. Cara menyampaikan permohonan jasa Litbang :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke Ruang pelayanan Front Office Baristand Industri Pontianak</li> <li>2. Lewat jasa pengiriman</li> <li>3. Surat permohonan layanan jasa Litbang melalui email dan fax.</li> </ol> <p>b. Prosedur pelayanan jasa riset atau penelitian dan pengembangan bidang industri, sebagai berikut :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>PROSEDUR PELAYANAN JASA KERJASAMA LITBANG</b></p> <p>1. Pemohon mengajukan surat permohonan kerjasama penelitian dan pengembangan</p> <p>2. Petugas pelayanan publik memeriksa dan verifikasi kelengkapan dokumen dan kesesuaian lingkup litbang</p> <p>3. Pembuatan konsep surat penawaran kerjasama riset sesuai dengan informasi yang diperlukan pemohon</p> <p>4. Pemeriksaan konsep oleh pemohon, bila telah disetujui dibuat surat perjanjian kerjasama riset</p> <p>5. Pemohon melakukan pembayaran biaya jasa layanan litbang yang telah ditetapkan dalam perjanjian kerjasama menggunakan kode e-billing</p> <p>6. Pelaksanaan kerjasama litbang sesuai lingkup dan evaluasi akhir</p> <p>7. Penerbitan laporan hasil kerjasama litbang</p> <p>8. Penyampaian laporan hasil kerjasama litbang kepada pemohon</p> </div>
5.	Biaya/Tarif	Biaya yang ditetapkan atas jasa layanan Litbang sesuai dengan Besarnya biaya yang tercantum dalam Rencana Anggaran Belanja (RAB) di dalam Surat Perjanjian Kerja (SPK).
6.	Produk Pelayanan	Jasa Hasil Penelitian dan Pengembangan meliputi ruang lingkup Jasa Litbang Teknologi Industri bidang bahan baku, bahan penolong, proses, peralatan, proses dan hasil produk, serta penanggulangan pencemaran industri.
7.	Sarana/Prasarana /Fasilitas	<p>a. Ruang layanan untuk penerima tamu/pelanggan dan ruang konsultasi</p> <p>b. Ruang rapat</p> <p>c. Ruang pengolah dan penyimpanan data/dokumen</p> <p>d. Jaringan internet</p> <p>e. Laboratorium proses/litbang</p> <p>f. Laboratorium pengujian dan kalibrasi</p> <p>g. Perpustakaan</p> <p>h. Majalah ilmiah dan semi populer</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Bidang Kimia : 1 Orang</p> <p>b. Bidang Teknik Kimia : 1 orang</p> <p>c. Bidang Teknologi Pangan : 1 orang</p> <p>d. Bidang Teknologi bahan baku/kosmetik dan pangan : 2 orang</p> <p>e. Bidang Tanaman obat dan obat tradisional : 1 orang</p> <p>f. Bidang Teknologi lingkungan : 2 orang</p> <p>g. Bidang Teknologi Industri Pertanian : 1 orang</p> <p>h. Bidang Bioteknologi : 1 orang</p>

9.	Pengawasan Internal	<p>a. Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh pejabat eselon IV. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III.</p> <p>b. Audit internal sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu Pranata Litbang Pedoman KNAPPP 02:2007</p> <p>c. Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan Baristand Industri Pontianak.</p> <p>d. Pengawasan internal oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Perindustrian berupa Audit Kinerja setiap tahun</p>
10.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Peneliti Pertama : 6 orang</p> <p>b. Perekayasa Pertama : 1 orang</p> <p>c. Perekayasa : 1 orang</p>
11.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Baristand Industri Pontianak memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen dan penerapan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, berupa :</p> <p>a. Penerapan K3 (Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja) di Laboratorium</p> <p>b. Penerapan budaya kerja 5K (Keteraturan, Kerapihan, Kebersihan, Kelestarian, dan Kedisiplinan)</p> <p>c. Menjamin bahwa barang milik pelanggan atau penyedia eksternal di bawah kendali berupa mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga barang milik pelanggan atau milik penyedia eksternal untuk penggunaan atau penggabungan ke dalam produk dan layanan</p> <p>d. Melindungi output selama produksi dan penyediaan layanan, sejauh diperlukan untuk mempertahankan kesesuaian dengan persyaratan, yang mencakup identifikasi, penanganan, pengendalian pencemaran, pengemasan, penyimpanan, pemindahan atau transportasi, dan perlindungan.</p>
12.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <p>a. Formulir komplaint/pengaduan yang telah disediakan selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku (SOP.8.2.1)</p> <p>b. Kotak saran yang telah disediakan</p> <p>c. Langsung disampaikan ke petugas customer service</p> <p>d. Melalui media telpon, website dan e-mail</p> <p>Prosedur Pengelolaan Pengaduan :</p> 
13.	Jaminan Pelayanan	<p>Baristand Industri Pontianak memberikan jaminan kepastian pelayanan sesuai dengan standar waktu dan kualitas yang telah ditetapkan, berupa:</p> <p>a. Adanya standar waktu penyelesaian pekerjaan sesuai SK Kepala Balai Nomor 039 Tahun 2020 tentang Standar Waktu Pelayanan Penyelesaian Pekerjaan Jasa Layanan di Lingkungan Baristand Industri Pontianak.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Adanya jaminan kepastian biaya/tarif</li> <li>c. Menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu Pranata Litbang Pedoman KNAPPP 02:2007.</li> <li>d. Penetapan kode etik pegawai dan penandatanganan pakta integritas</li> <li>e. Penerapan Zona Integritas (ZI) di Lingkungan Baristand Industri Pontianak</li> </ul>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Baristand Industri Pontianak melakukan evaluasi kinerja pelayanan dalam bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kaji ulang manajemen seluruh sistem manajemen mutu yang diterapkan</li> <li>b. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun sesuai dengan Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.</li> <li>c. Melaksanakan analisis ketepatan waktu layanan</li> <li>d. Pengelolaan pengaduan layanan publik</li> </ul>