

KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI DAN PENGENDALIAN MUTU
NOMOR 298 TAHUN 2024
TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENERBITAN SERTIFIKAT PRODUK, SERTIFIKAT PERSON,
DAN PEMERIKSAAN HALAL

- 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 Publik Penerbitan Sertifikat Produk, Sertifikat Person, Dan Pemeriksaan Halal;
- 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 Pengganti Undang-Undang (Perpu) Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;

5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6641);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Produk Halal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6651);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 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);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 29 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 492);
12. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1258);
13. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 498);

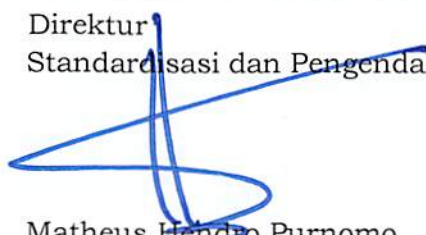
MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI DAN PENGENDALIAN MUTU TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN SERTIFIKAT PRODUK, SERTIFIKAT PERSON, DAN PEMERIKSAAN HALAL.
- KESATU : Standar Pelayanan Publik Penerbitan Sertifikat Produk, Sertifikat Person, Dan Pemeriksaan Halal sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:
1. Standar Pelayanan Penerbitan Sertifikat Produk;
 2. Standar Pelayanan Penerbitan Sertifikat Person; dan
 3. Standar Pelayanan Pemeriksaan Halal.
- KETIGA : 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.
- KEEMPAT : 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.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 15 Maret 2024

Direktur
Standardisasi dan Pengendalian Mutu



Matheus Hendro Purnomo

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI DAN PENGENDALIAN MUTU
 NOMOR: TAHUN 2024
 TENTANG
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN SERTIFIKAT
 PRODUK, SERTIFIKAT PERSON, DAN PEMERIKSAAN HALAL

I. Standar Pelayanan Penerbitan Sertifikat Produk

A. Komponen <i>Service Delivery</i>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat permohonan sertifikasi produk; 2. Dokumen persyaratan berupa: a. Dokumen Legalitas Produsen; b. Dokumen Teknis Produsen; c. Dokumen Administrasi Importir (untuk produk impor).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A["Pengajuan Permohonan yang dapat disampaikan dengan: • Melalui portal: simpktn.kemendag.go.id; atau • Melalui email: lsproppmb@gmail.com; atau • Tatap muka di Ruang Pelayanan Balai Sertifikasi"] --> B["Verifikasi Permohonan dilakukan oleh Tim Verifikasi Balai Sertifikasi"] B --> C{Lengkap dan Sesuai?} C -- Tidak --> A C -- Ya --> D["Pelaksanaan evaluasi oleh Tim Evaluasi Balai Sertifikasi: • Audit Lapangan; • Sampling dan Uji Produk"] D --> E{Sesuai?} E -- Tidak --> F["Tindak Perbaikan"] F --> E E -- Ya --> G["Kajian Keputusan dilaksanakan oleh Tim Kajian Teknis Balai Sertifikasi"] G --> H["Penerbitan Sertifikat dengan menggunakan digital signature dan kertas berkop Kementerian Perdagangan."] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sertifikasi produk paling lama 41 hari kerja (tipe 5) dan paling lama 14 hari kerja (tipe 1). Waktu pelayanan tersebut diluar waktu yang diperlukan untuk: a. Koordinasi tim audit dengan LSPro b. Waktu pengiriman sampel c. Pengujian mutu produk d. Tindakan perbaikan e. Pembayaran

4	Biaya/ Tarif	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor: 50 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perdagangan.
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Produk
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengajuan pengaduan atau banding dapat disampaikan secara resmi melalui surat tertulis kepada Balai Sertifikasi melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang ke kantor Balai Sertifikasi di Jl. Raya Bogor Km. 26 Ciracas, Jakarta 13740; atau 2. Email di sertifikasippmb_pj@yahoo.com, lsproppmb@gmail.com ; atau 3. Melalui telepon ke nomor (021) 87706835; atau 4. Melalui nomor seluler pengaduan (aplikasi Whatsapp) yaitu HP. 081387728543; dan 5. Melalui menu pesan langsung (<i>direct message</i>) di Instagram Balai Sertifikasi: @bs_kemendag; dan 6. Pemberian kompensasi kepada pelanggan akibat terjadinya keterlambatan waktu atas layanan yang dijanjikan dengan ketentuan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Kompensasi yang diberikan berupa surat permohonan maaf dan pengurangan waktu layanan sebanyak 1 (satu) hari dari janji layanan saat pelanggan melakukan sertifikasi berikutnya; - Pengurangan waktu layanan sebanyak 1 (satu) hari dapat diperoleh pelanggan dengan membawa atau menunjukkan surat permohonan maaf yang sudah diterima pada saat melakukan sertifikasi berikutnya.

B. Komponen Manufacturing		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang No.: 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah RI No.: 50 tahun 2023 tentang jenis dan tarif penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Perdagangan; 3. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 55 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perdagangan; 4. Peraturan Menteri Perdagangan No.: 85/M-DAG/PER/12/2016 Tentang pelayanan terpadu perdagangan.

2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu pelayanan yang dilengkapi kursi, meja, AC, Dispenser, tempat minum, komputer informasi (Kiosk), meja informasi berisi leaflet dan koran, dan kotak pengaduan 2. <i>Hotspot Wifi</i> 3. Telepon dan Fax. 4. Printer 5. Mesin <i>Fotocopy</i> 6. Jaringan Internet 7. Ruang rapat, yang dilengkapi papan tulis, dan <i>infocus</i> 8. Laptop dan komputer 9. <i>Hardcopy</i> dokumen 10. <i>Softcopy</i> dokumen 11. Toilet 12. Musola
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3. 2. Mempunyai pengetahuan manajerial dan mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen. 3. Mempunyai pengetahuan di bidang pengelolaan sertifikasi yang baik dan benar. 4. Memahami sistem manajemen mutu ISO 9001 dan SNI/ISO/IEC 17065. 5. Kemampuan berkomunikasi secara tepat, baik tertulis maupun lisan. 6. Mempunyai kemampuan inovasi. 7. Mampu mendayagunakan sumber daya manusia yang tersedia secara tepat guna dan bekerja bersama serta berfikir analitis dan konseptual. 8. Memahami skema sertifikasi.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan Langsung. 2. Dilakukan oleh Tim Kepatuhan Anti Penyuapan
5	Jumlah Pelaksana	<p>138 orang pelaksana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim verifikasi (8 orang); 2. Tim evaluasi dan pengkaji (138 orang); 3. Petugas konsultasi (8 orang); 4. Petugas pelayanan telepon/WA (8 orang). <p>*Pelaksana poin 1, 3, dan 4 adalah Ketua Tim dan seluruh Staf Pelayanan Teknis Sertifikasi.</p>
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan sesuai dengan Prosedur Pelayanan (terlampir). 2. Pemohon dapat memperoleh informasi terbaru dan valid terkait pelayanan melalui email, telepon dan media sosial. 3. Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan

		skema, prosedur pelayanan dan peraturan/perundangan yang ada.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang dilakukan bebas dari pungutan liar, gratifikasi, transparan, dan bebas dari tekanan pihak ketiga. 2. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan <i>digital signature</i> dan kertas ber-kop Kementerian Perdagangan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan 1 (satu) kali dalam setahun melalui penilaian kinerja personel.

II. Standar Pelayanan Penerbitan Sertifikat Person

A. Komponen <i>Service Delivery</i>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat permohonan sertifikasi person; 2. Dokumen persyaratan berupa: a. Data pribadi pemohon; b. Surat pernyataan mematuhi persyaratan sertifikasi; c. Salinan identitas diri, ijazah, sertifikat pelatihan, dan bukti pembayaran; d. Pas foto 3x4 latar belakang merah; e. Surat pengalaman kerja dan bukti pernah melakukan pengambilan contoh
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A["Pengajuan Permohonan yang dapat disampaikan dengan: • Melalui portal: simpkn.kemendag.go.id; atau • Melalui email: isp_ppmb@yahoo.co.id; atau • Tatap muka di Ruang Pelayanan Balai Sertifikasi"] --> B["Verifikasi Permohonan dilakukan oleh Tim Verifikasi Balai Sertifikasi"] B --> C{"Uji Kompetensi yang dapat dilaksanakan di Ruang Ujian Balai Sertifikasi atau secara inhouse"} C -- Tidak lulus --> D{"Ujian Ulang yang hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali"} C -- Lulus --> E["Kajian Keputusan dilaksanakan oleh Tim Kajian Teknis Balai Sertifikasi"] D --> B E --> F["Penerbitan Sertifikat Kompetensi dengan menggunakan digital signature dan kertas berkop Kementerian Perdagangan, serta penerbitan Kartu Person Tersertifikasi"] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sertifikasi person paling lama 14 hari kerja terhitung dari: a. Setelah permohonan lengkap b. Kuota peserta terpenuhi c. Tidak termasuk uji kompetensi ulang

4	Biaya/ Tarif	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor: 50 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perdagangan.
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Person dan kartu person tersertifikasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengajuan pengaduan atau banding dapat disampaikan secara resmi melalui surat tertulis kepada Balai Sertifikasi melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang ke kantor Balai Sertifikasi di Jl. Raya Bogor Km.26 Ciracas, Jakarta 13740; atau 2. Email di sertifikasippmb_pj@yahoo.com, lsp_ppmb@yahoo.co.id ; atau 3. Melalui telepon ke nomor (021) 87706835; atau 4. Melalui nomor seluler pengaduan (aplikasi Whatsapp) yaitu HP. 081387728543; dan 5. Melalui menu pesan langsung (<i>direct message</i>) di Instagram Balai Sertifikasi: @bs_kemendag 6. Pemberian kompensasi kepada pelanggan akibat terjadinya keterlambatan waktu atas layanan yang dijanjikan dengan ketentuan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Kompensasi yang diberikan berupa surat permohonan maaf dan pengurangan waktu layanan sebanyak 1 (satu) hari dari janji layanan saat pelanggan melakukan sertifikasi berikutnya; - Pengurangan waktu layanan sebanyak 1 (satu) hari dapat diperoleh pelanggan dengan membawa atau menunjukkan surat permohonan maaf yang sudah diterima pada saat melakukan sertifikasi berikutnya.

B. Komponen Manufacturing		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang No.: 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah RI No.: 50 tahun 2023 tentang jenis dan tarif penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Perdagangan; 3. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 55 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perdagangan; 4. Peraturan Menteri Perdagangan No.: 85/M-DAG/PER/12/2016 Tentang pelayanan terpadu perdagangan.

2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu pelayanan yang dilengkapi kursi, meja, AC, Dispenser, tempat minum, komputer informasi (Kiosk), meja informasi berisi leaflet dan koran, dan kotak pengaduan 2. <i>Hotspot Wifi</i> 3. Telepon dan Fax. 4. Printer 5. Mesin <i>Fotocopy</i> 6. Jaringan Internet 7. Ruang rapat, yang dilengkapi papan tulis, dan <i>infocus</i> 8. Laptop dan komputer 9. <i>Hardcopy</i> dokumen 10. <i>Softcopy</i> dokumen 11. Toilet 12. Musola
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3. 2. Mempunyai pengetahuan manajerial dan mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen. 3. Mempunyai pengetahuan di bidang pengelolaan sertifikasi yang baik dan benar. 4. Memahami sistem manajemen mutu ISO 9001 dan SNI ISO/IEC 17024. 5. Kemampuan berkomunikasi secara tepat, baik tertulis maupun lisan. 6. Mempunyai kemampuan inovasi. 7. Mampu mendayagunakan sumber daya manusia yang tersedia secara tepat guna dan bekerja bersama serta berfikir analitis dan konseptual. 8. Memahami skema sertifikasi.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan Langsung. 2. Dilakukan oleh Tim Kepatuhan Anti Penyuapan
5	Jumlah Pelaksana	<p>92 orang pelaksana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim verifikasi (8 orang); 2. Tim penguji (71 orang); 3. Tim pengawas (18 orang) 4. Tim pengkaji (74 orang); 5. Petugas konsultasi (8 orang); 6. Petugas pelayanan telepon/WA (8 orang). <p>*Pelaksana poin 1, 5 dan 6 adalah Ketua Tim dan seluruh Staf Pelayanan Teknis Sertifikasi.</p>
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan sesuai dengan Prosedur Pelayanan (terlampir). 2. Pemohon dapat memperoleh informasi terbaru dan valid terkait pelayanan melalui

		email, telepon dan media sosial. 3. Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan skema, prosedur pelayanan dan peraturan/perundangan yang ada.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang dilakukan bebas dari pungutan liar, gratifikasi, transparan, dan bebas dari tekanan pihak ketiga. 2. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas ber-kop Kementerian dan ber- <i>emboss</i> logo Lembaga. 3. Sertifikat dibubuhi tanda tangan serta cap basah sehingga dijamin keasliannya. 4. Kartu tanda sertifikasi dicetak di atas kartu dengan desain khusus dan <i>barcode</i> .
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan 1 (satu) kali dalam setahun melalui penilaian kinerja personel.

iii. Standar Pelayanan Pemeriksaan Halal

A. Komponen <i>Service Delivery</i>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat permohonan sertifikasi halal; 2. Dokumen persyaratan berupa: a. Data Pelaku Usaha; b. Nama dan jenis produk; c. Daftar produk dan bahan yang digunakan; d. Pengolahan produk.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Permohonan Sertifikasi ke portal BPJPH: ptsp.halal.go.id; dan Memilih LPH Balai Sertifikasi] --> B[BPJPH mengirimkan dokumen pelaku usaha ke LPH Balai Sertifikasi] B --> C[LPH Balai Sertifikasi melaksanakan audit dan pemeriksaan kehalalan produk (sampling dan Uji jika diperlukan) .] C --> D[LPH mengirimkan Laporan Kajian Pemeriksaan halal ke BPJPH] D --> E[BPJPH dan MUI melaksanakan Sidang Fatwa (Ketetapan Halal)] E --> F[BPJPH menerbitkan Sertifikat Halal] </pre> <p>* Jika ada kekurangan data dan informasi, LPH dapat menghubungi langsung Pelaku Usaha ataupun melalui BPJPH</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 15 hari kerja dengan penambahan 10 hari kerja jika belum selesai di luar waktu untuk: a. Tindakan perbaikan

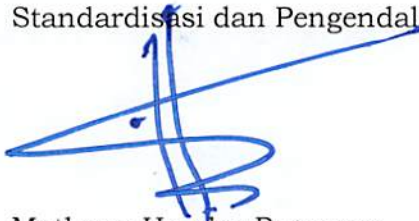
		b. Pengujian bahan baku (jika ada) c. Sidang fatwa MUI d. Penerbitan sertifikat halal oleh BPJPH
4	Biaya/ Tarif	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor: 50 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perdagangan.
5	Produk Pelayanan	Laporan Pemeriksaan Halal
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengajuan pengaduan atau banding dapat disampaikan secara resmi melalui surat tertulis kepada Balai Sertifikasi melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang ke kantor Balai Sertifikasi di Jl. Raya Bogor Km. 26 Ciracas, Jakarta 13740; atau 2. Email di sertifikasippmb_pj@yahoo.com, LPH.balaisertifikasi@gmail.com; atau 3. Melalui telepon ke nomor (021) 87706835; atau 4. Melalui nomor seluler pengaduan (aplikasi Whatsapp) yaitu HP. 081387728543; 5. Melalui menu pesan langsung (<i>direct message</i>) di Instagram Balai Sertifikasi: @bs_kemendag; dan 6. Pemberian kompensasi kepada pelanggan akibat terjadinya keterlambatan waktu atas layanan yang dijanjikan dengan ketentuan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Kompensasi yang diberikan berupa surat permohonan maaf dan pengurangan waktu layanan sebanyak 1 (satu) hari dari janji layanan saat pelanggan melakukan sertifikasi berikutnya; - Pengurangan waktu layanan sebanyak 1 (satu) hari dapat diperoleh pelanggan dengan membawa atau menunjukkan surat permohonan maaf yang sudah diterima pada saat melakukan sertifikasi berikutnya.

B. Komponen Manufacturing		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang No.: 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Produk Halal; 3. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 55 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perdagangan; 4. Sertifikat Akreditasi Lembaga Pemeriksa Halal Nomor: REG RI LH A-1P14700010073122.

2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu pelayanan yang dilengkapi kursi, meja, AC, Dispenser, tempat minum, komputer informasi (Kiosk), meja informasi berisi leaflet dan koran, dan kotak pengaduan 2. <i>Hotspot Wifi</i> 3. Telepon dan Fax. 4. Printer 5. Mesin <i>Fotocopy</i> 6. Jaringan Internet 7. Ruang rapat, yang dilengkapi papan tulis, dan <i>infocus</i> 8. Laptop dan komputer 9. <i>Hardcopy</i> dokumen 10. <i>Softcopy</i> dokumen 11. Toilet 12. Musola
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal Sarjana S1 dibidang pangan, kimia, biokimia, teknik industri, biologi atau farmasi 2. Telah mengikuti pelatihan Asesor Halal 3. Warga Negara Indonesia 4. Beragama Islam 5. Pemahaman skema dan prosedur Sertifikasi Halal. 6. Pemahaman regulasi teknis terkait produk dan sertifikasi produk. 7. Pemahaman titik kritis halal.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan Langsung. 2. Dilakukan oleh Tim Kepatuhan Anti Penyipuan
5	Jumlah Pelaksana	<p>24 orang pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Evaluasi (18 orang); 2. Tim Administrasi (8 orang); 3. SDM Syariah (3 orang) 4. Tim Petugas konsultasi (8 orang); 5. Petugas pelayanan telepon/WA (8 orang). <p>*Pelaksana poin 2, 4 dan 5 adalah Ketua Tim dan seluruh Staf Pelayanan Teknis Sertifikasi.</p>
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan sesuai dengan Prosedur Pelayanan (terlampir). 2. Pemohon dapat memperoleh informasi terbaru dan valid terkait pelayanan melalui email, telepon dan media sosial. 3. Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan skema, prosedur pelayanan dan peraturan/perundangan yang ada.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang dilakukan bebas dari pungutan liar, gratifikasi, transparan, dan bebas dari tekanan pihak ketiga.

		2. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas ber-kop Kementerian/Badan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan 1 (satu) kali dalam setahun melalui penilaian kinerja personel.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 15 Maret 2024
Direktur
Standardisasi dan Pengendalian Mutu



Matheus Hendro Purnomo