

KEPUTUSAN

KEPALA BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI MANADO

Nomor: 150/BSKJI/Baristand-Manado/LP/I/2022

TENTANG

**PENETAPAN MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN
BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI MANADO**

KEPALA BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI MANADO

- 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 Maklumat dan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud angka 1, maka perlu ditetapkan Maklumat dan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan pengujian dan sertifikasi produk, dengan Keputusan Kepala Balai;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara DAN Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standard Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian;
5. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 34/M-1ND/PER/3/2010 tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- Kesatu : Maklumat dan Standar Pelayanan pada Balai Riset dan Standardisasi Industri Manado sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- Kedua : Standar Pelayanan pada Balai Riset dan Standardisasi Industri Manado meliputi ruang lingkup pelayanan:
1. Pengujian
 2. Sertifikasi Produk
- Ketiga : Maklumat dan Standar Pelayanan sebagaimana dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Manado

Pada tanggal : 31 Januari 2022

Kepala Balai Riset dan Standardisasi Industri Manado
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan



Ir. Henry Pejow, M.Si
NIP. 196606281991031004

**Lampiran I : Keputusan Kepala Balai Riset dan
Standardisasi Industri Manado**
Nomor : 150/BSKJI/Baristand-Manado/LP/I/2022
Tanggal : 31 Januari 2022

A. PENDAHULUAN

Balai Riset dan Standardisasi Industri Manado (Baristand Industri Manado) mempunyai tugas melaksanakan riset dan standardisasi serta sertifikasi di bidang industri. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Baristand Industri Manado menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan teknologi industri di bidang bahan baku, bahan penolong, proses, peralatan/mesin, dan hasil produk, serta penanggulangan pencemaran industri;
- b. Penyusunan program dan pengembangan kompetensi di bidang jasa riset/litbang;
- c. Perumusan dan penerapan standar, pengujian dan sertifikasi dalam bidang bahan baku, bahan penolong, proses, peralatan/mesin, dan hasil produk;
- d. Pemasaran, kerjasama, promosi, pelayanan informasi, penyebarluasan dan pendayagunaan hasil riset/penelitian dan pengembangan;
- e. Pelaksanaan urusan kepegawaian, keuangan, tata persuratan, perlengkapan, kearsipan, rumah tangga, koordinasi penyusunan bahan rencana dan program, penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan Baristand Industri, serta pengelolaan perpustakaan

B. MAKLUMAT PELAYANAN

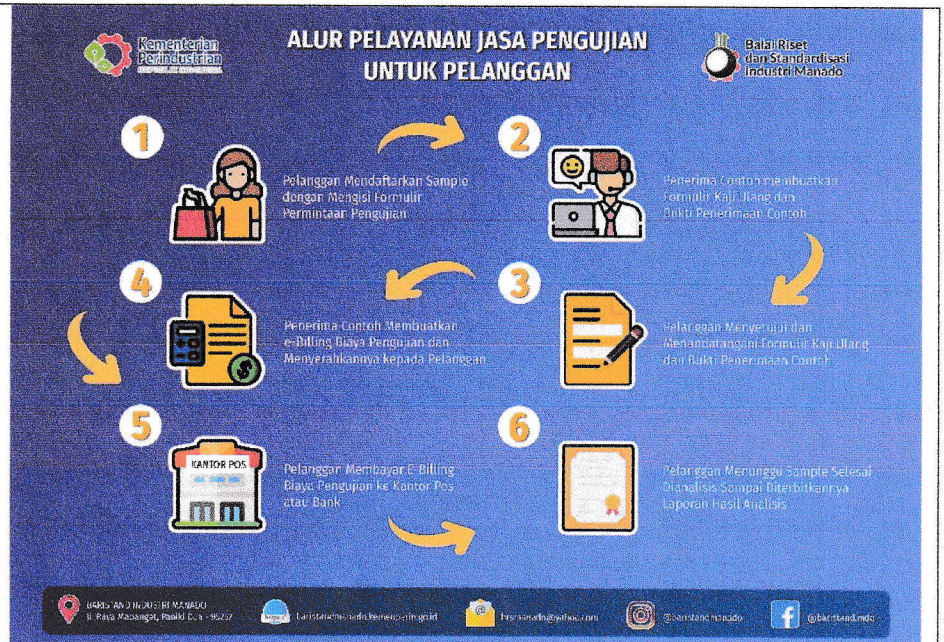
Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standard pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

C. STANDARD PELAYANAN

Pelayanan Pengujian

I. Komponen Standard Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Sampel/Contoh Uji/Produk Yang Akan Diuji 2. Jenis Parameter Yang Akan Diuji 3. Pengisian Formulir Permohonan Pengujian Contoh 4. Penyelesaian Administrasi (Pembayaran)

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



1. Pelanggan mendaftarkan sample dengan mengisi formular permintaan pengujian
2. Penerima contoh membuatkan formular kaji ulang dan bukti penerimaan contoh
3. Pelanggan menyetujui dan menandatangani formulir kaji ulang dan bukti penerimaan contoh
4. Penerima contoh membuatkan e-billing biaya pengujian dan menyerahkannya kepada pelanggan
5. Pelanggan membayar e-billing biaya pengujian ke Kantor Pos atau Bank
6. Pelanggan menunggu sample selesai dianalisis sampai diterbitkannya laporan hasil analisis

3. Jangka Waktu Pelayanan

NO	Nama Komoditi	Jangka Waktu
1.	Air Minum Dalam Kemasan (AMDK)	18 Hari Kerja
2.	Air Baku	14 Hari Kerja
3.	Air Bersih	14 Hari Kerja
3	Mi Instan	14 Hari Kerja
3	Garam Konsumsi Beryodium	14 Hari Kerja
4	Arang Tempurung Kelapa	14 Hari Kerja
5	Minyak Goreng	14 Hari Kerja
6	Kelapa Parut kering	14 Hari Kerja
7	Biskuit	14 Hari Kerja
8	Tepung Ikan sebagai Bahan Baku Pakan	14 Hari Kerja
9	Air Limbah	14 Hari Kerja
10	Air Permukaan	14 Hari Kerja
11	Air Laut	14 Hari Kerja
12	Emisi Cerobong	14 Hari Kerja
13	Udara Ambien	14 Hari Kerja

4. Biaya/Tarif

Mengacu pada PP No. 54 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Kementerian Perindustrian

5. Produk Pelayanan

Laporan Hasil Analisis (LHA)

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Mengacu pada dokumen Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001 : 2008 (Dokumen No SMM – BIM – 02 11 2014 tentang Prosedur Kerja Penanganan Keluhan Pelanggan).

II. Komponen Standard Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Perindustrian RI No. 49/M-IND/PER/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset dan Standardisasi Industri 2. Peraturan Menteri Perindustrian No.86/M-IND/PER/9/2009 Tentang Standar Nasional Industri Bidang Industri. 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<p>Peralatan Laboratorium Seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waterbath • Oven • Inkubator • Alat – Alat Gelas • Thermohyrometer • Furnance • Refraktometer • Colony Counter • Refrigerator • Cool Incubator • Analitical Balance • Lemari Asam • Lemari Laminer • Autoclave • HPLC • Spektrometer UV 1800 Shimadzu • AAS AA-7000 Shimadzu, AAS 900F Perkin Elmer • GC-MS – QP2010 Shimadzu <p>Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tamu untuk Pelanggan • Ruang Layanan Informasi dan Penerimaan Contoh • Ruang Laboratorium Aneka Komoditi • Ruang Laboratorium Air dan Lingkungan • Ruang Laboratorium Mikrobiologi • Ruang Laboratorium Instrumen
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manajer Puncak : <ul style="list-style-type: none"> • Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 atau SNI ISO 9001 : 2015 • Memahami Persyaratan Umum Kompetensi SNI ISO/IEC 17025:2008 • Pengalaman Kerja di Laboratorium 2 tahun

		<p>2. Manajer Mutu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 atau SNI ISO 9001 : 2015 • Memahami Persyaratan Umum Kompetensi SNI ISO/IEC 17025:2008 • Pengalaman kerja di Laboratorium 3 tahun <p>3. Manajer Administrasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 atau SNI ISO 9001 : 2015 • Memahami Persyaratan Umum Kompetensi SNI ISO/IEC 17025:2008 <p>4. Manajer Pemasaran dan Kerjasama</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 atau SNI ISO 9001 : 2015 • Memahami Persyaratan Umum Kompetensi SNI ISO/IEC 17025:2008 <p>5. Manajer Teknik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 atau SNI ISO 9001 : 2015 • Memahami Persyaratan Umum Kompetensi SNI ISO/IEC 17025:2008 • Pengalaman kerja di Laboratorium 3 tahun • Memahami proses pengujian mutu produk <p>6. Penyelia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 atau SNI ISO 9001 : 2015 • Memahami Persyaratan Umum Kompetensi SNI ISO/IEC 17025:2008 • Pengalaman Kerja di Laboratorium 3 Tahun • Memahami Proses Pengujian Mutu Produk <p>7. Analis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 atau SNI ISO 9001 : 2015 • Memahami Persyaratan Umum Kompetensi SNI ISO/IEC 17025:2008 • Pengalaman Kerja di Laboratorium 3 Tahun • Memahami Proses Pengujian Mutu Produk
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Audit Internal • Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Manajer : 5 orang • Penyelia : 2 orang • Analis : 12 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Laboratorium Pengujian Terakreditasi KAN: LP – 109 – IDN Sesuai Persyaratan Standar SNI ISO/IEC 17025 : 2008 • Peralatan Laboratorium Terkalibrasi • Berpartisipasi dalam Uji Banding dan Profisiensi • Perhitungan Ketidakpastian Pengukuran

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penerimaan Tamu di Ruang Pelayanan • Penyediaan Tabung Pemadam Kebakaran • Pakaian Khusus Analis • Pemeliharaan Peralatan Uji secara berkala • Petugas Keamanan 24 jam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian Berdasarkan DP3 Oleh Atasan Langsung • Penilaian Asesor oleh KAN Setahun Sekali

Pelayanan Sertifikasi

I. Komponen Standard Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan Sertifikasi Produk Kepada LSPro Baristand Industri Manado 2. Pemohon mempunyai Sistem Manajemen Mutu 3. Pemohon mempunyai Ijin Usaha Industri yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Akte Perusahaan • Surat Ijin Usaha Perdagangan • Tanda Daftar Perusahaan • Tanda Daftar Industri atau Surat Ijin Usaha Industri • Surat Ijin Tempat Usaha • Nomor Pokok Wajib Pajak • Surat Pendaftaran Merek dari dirjen HKI / Sertifikat Merek
2.	Jangka Waktu Pelayanan	41 (empat puluh satu) Hari Kerja Tidak Termasuk Waktu Penyelesaian Ketidaksesuaian Audit Lapangan dan Pengujian Sampel Produk.
3.	Biaya/Tarif	Mengacu pada PP No. 54 Tahun 2021 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang Berlaku pada Kementerian Perindustrian
4.	Produk Pelayanan	Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI
5.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Mengacu pada Dokumen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 (Dokumen No SMM – BIM – 02 11 2014 tentang Prosedur Kerja Penanganan Keluhan Pelanggan)

6. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



1. Perusahaan Pemohon sertifikasi penggunaan tanda SNI, mengajukan surat permohonan kepada Pimpinan Puncak LSPro Baristand Industri Manado, dengan melampirkan dokumen:
 - o Surat Permohonan SPPT SNI
 - o Fotocopy Akta Notaris Perusahaan
 - o Fotocopy Izin Usaha Industri
 - o Fotocopy Sertifikat Merek atau Surat Pendaftaran Merek dari Dirjen HKI
 - o Fotocopy Perjanjian Lisensi dari pemilik merek yang telah terdaftar di Dirjen HKI
 - o Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
 - o Struktur Organisasi
 - o Daftar Induk Dokumen Sistem Manajemen Mutu (daftar seluruh prosedur, instruksi kerja, dan formulir untuk sistem manajemen mutu)
 - o Ilustrasi pembubuhan tanda SNI
 - o Surat Pernyataan Diri Penerapan Sistem Manajemen Mutu atau Fotocopy Sertifikat SNI ISO 22000:2009 atau HACCP
 - o Daftar peralatan utama produksi
 - o Daftar peralatan laboratorium
 - o Daftar pengendalian mutu produk dari mulai bahan baku sampai produk akhir
 - o Gambar atau desain dan foto kemasan
 - o Surat pernyataan diri penerapan CPPOB persyaratan level II
 - o Fotocopy Sertifikat Sistem Manajemen Mutu (jika ada)
 - o Pernyataan Kesesuaian (F.09.01.00.2014)
 - o Tanda Terima Berkas Permohonan (F.10.01.00.2014)
 - o Fotocopy SIPA atau Surat Izin / Kerjasama dari PDAM atau yang setara lainnya atau surat keterangan kerjasama Perusahaan Pemohon SPPT SNI dengan Perusahaan

- o pemegang SIPA untuk air baku (AMDK)
 - o Fotocopy Sertifikat Hasil Uji Air Baku terhadap Permenkes No. 907/MENKES/SK/VII/2002 Lampiran II Persyaratan Air Baku (untuk Komoditi AMDK)
 - o Fotocopy SPPT SNI (perpanjangan / reakreditasi)
2. LS-Pro melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen permohonan
 3. LS-Pro melakukan kaji ulang permohonan dan menerbitkan e-Billing biaya sertifikasi
 4. Perusahaan membayar biaya sertifikasi sesuai dengan e-Billing yang diterbitkan ke kantor pos atau bank
 5. LS-Pro melakukan audit kebenaran dokumen dan audit kecukupan
 6. Perusahaan melakukan tindakan perbaikan sesuai dengan temuan hasil audit
 7. LS-Pro melakukan audit kesesuaian dan audit Sistem Manajemen Mutu
 8. LS-Pro melakukan pengambilan contoh produk dan mengujikan contoh produk tersebut ke laboratorium
 9. Perusahaan melakukan tindakan perbaikan sesuai dengan temuan hasil audit dan hasil pengujian contoh produk
 10. LS-Pro melakukan rapat panel
 11. Perusahaan melakukan klarifikasi
 12. Perusahaan menerima Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI

II. Komponen Standard Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Perindustrian RI No. 49/M-IND/PER/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset dan Standardisasi Industri 2. Peraturan Menteri Perindustrian No.86/M-IND/PER/9/2009 Tentang Standar Nasional Industri Bidang Industri. 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan
2.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<p>Peralatan Seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Printer • Meja Kerja <p>Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang LSpro • Ruang Tamu • Ruang Layanan Informasi • Ruang Rapat • Ruang Arsip

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketua LSPro : <ul style="list-style-type: none"> • Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 atau SNI ISO 9001 : 2015 • Memahami Sistem Mutu LSpro SNI/IEC 17065 : 2012 2. Manajer Mutu : <ul style="list-style-type: none"> • Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 atau SNI ISO 9001 : 2015 • Memahami Sistem Mutu LSpro SNI/IEC 17065 : 2012 3. Manajer Operasional <ul style="list-style-type: none"> • Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 atau SNI ISO 9001 : 2015 • Memahami Sistem Mutu LSpro SNI/IEC 17065 : 2012 • Memahami Mutu Produk 4. Staf Operasional <ul style="list-style-type: none"> • Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 atau SNI ISO 9001 : 2015 • Memahami Sistem Mutu LSpro SNI/IEC 17065 : 2012 • Memahami Mutu Produk 5. Manajer Pemasaran dan Kerjasama <ul style="list-style-type: none"> • Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 atau SNI ISO 9001 : 2015 • Memahami Sistem Mutu LSpro SNI/IEC 17065 : 2012 • Memahami Pemasaran 6. Manajer Administrasi <ul style="list-style-type: none"> • Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 atau SNI ISO 9001 : 2015 • Memahami Sistem Mutu LSpro SNI/IEC 17065 : 2012 • Memahami Administrasi 7. Auditor <ul style="list-style-type: none"> • Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 atau SNI ISO 9001 : 2015 • Memahami Sistem Mutu LSpro SNI/IEC 17065 : 2012 • Memahami Proses Audit • Memahami Proses Produksi dan Mutu Produk 8. Petugas Pengambil Contoh <ul style="list-style-type: none"> • Memahami Proses Produksi dan Mutu Produk • Memahami proses Pengambilan Produk
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Audit Internal • Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Ketua : 1 Orang • Manajer : 4 Orang

		<ul style="list-style-type: none"> • Staf : 5 Orang • Auditor : 5 Orang • Petugas Pengambil Contoh : 2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Lembaga Sertifikasi Terakreditasi KAN dengan No. Akreditasi : LSPro-034-IDN Sesuai Persyaratan SNI ISO/IEC 17065 : 2012. • Mendapat Penunjukkan LSPro Kementerian Perindustrian.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penerimaan Tamu di Ruang Pelayanan • Penyediaan Tabung Pemadam Kebakaran • Pemeliharaan Peralatan Uji Secara Berkala
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian Berdasarkan DP3 Oleh Atasan Langsung • Penilaian Auditor oleh KAN Setahun Sekali

Kepala Balai Riset dan Standardisasi Industri Manado
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan



Ir. Henry Pajow, M.Si
NIP. 196606281991031004