

**KEPUTUSAN
KEPALA BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI
MANADO**

NOMOR 153 TAHUN 2026

**TENTANG
PENETAPAN MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI**

MANADO DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**KEPALA BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA 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 RI Nomor 73 Tahun 1999 tentang Tata Cara Penggunaan Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersumber dari Kegiatan Tertentu;
 3. Peraturan Pemerintah RI No. 54 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian;
 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);

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/M-IND/PER/6/2011 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 Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian
9. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 34/M-IND/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 Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA :** Standar Pelayanan pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado meliputi ruang lingkup pelayanan:
1. Pengujian
 2. Sertifikasi Produk LSPro dan Lcmbanga Pcmeriksa Halal (LPH)
 3. Pelatihan dan Konsultasi
 4. Kalibrasi
- 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 : Biaya yang timbul akibat Surat Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado Tahun berjalan.

Ditetapkan di Manado
Pada tanggal 13 Januari 2026

Kepala Balai Standardisasi dan
Pelayanan Jasa Industri Manado,



[Handwritten Signature]
SONI PITRIAJAYA

Lampiran Keputusan Kepala Balai Standardisasi dan
Pelayanan Jasa Industri Manado
Nomor : 153 TAHUN 2026
Tanggal : 13 Januari 2026

A. PENDAHULUAN

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado (BSPJI Manado) mempunyai tugas melaksanakan Standardisasi Industri, Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Industri, Industri Hijau, Dan Pelayanan Jasa Industri Berdasarkan Potensi Sumber Daya Daerah. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Balai dan Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado menyelenggarakan fungsi :

1. Pelaksanaan penerapan dan pengawasan standardisasi industri,
2. pelaksanaan optimalisasi pemanfaatan teknologi industri,
3. pendampingan dan konsultasi di bidang standardisasi, optimalisasi pemanfaatan teknologi industri, industri hijau, dan jasa industri,
4. pelaksanaan pengujian, kalibrasi, inspeksi teknis, dan verifikasi di bidang industri,
5. pelaksanaan sertifikasi sistem manajemen, produk, teknologi, dan industri hijau,
6. pelaksanaan fasilitasi kemitraan layanan jasa industri,
7. pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi,
8. pelaksanaan urusan perencanaan, program, anggaran, kepegawaian, keuangan, organisasi, tata laksana, administrasi kerjasama, hubungan masyarakat, pengelolaan barang milik negara, persuratan, perpustakaan, kearsipan, dan rumah tangga, dan
9. pelaksanaan evaluasi pelaporan.


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	Detail
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)

<p>2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	 <p>ALUR PELAYANAN JASA PENGUJIAN UNTUK PELANGGAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan mendaftarkan sample dengan mengisi formulir Permintaan Pengujian 2. Penerima Contoh membuatkan formulir 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 																																																
<p>3. Jangka Waktu Pelayanan</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>Nama Komoditi</th> <th>Jangka Waktu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1.</td><td>Air Minum Dalam Kemasan (AMDK)</td><td>13 Hari Kerja</td></tr> <tr><td>2.</td><td>Air Baku</td><td>13 Hari Kerja</td></tr> <tr><td>3.</td><td>Air Bersih</td><td>13 Hari Kerja</td></tr> <tr><td>4.</td><td>Mi Instan</td><td>13 Hari Kerja</td></tr> <tr><td>5.</td><td>Garam Konsumsi Beryodium</td><td>13 Hari Kerja</td></tr> <tr><td>6.</td><td>Arang Tempurung Kelapa</td><td>13 Hari Kerja</td></tr> <tr><td>7.</td><td>Minyak Goreng</td><td>13 Hari Kerja</td></tr> <tr><td>8.</td><td>Kelapa Parut kering</td><td>13 Hari Kerja</td></tr> <tr><td>9.</td><td>Biskuit</td><td>13 Hari Kerja</td></tr> <tr><td>10.</td><td>Tepung Ikan sebagai Bahan Baku Pakan</td><td>13 Hari Kerja</td></tr> <tr><td>11.</td><td>Air Limbah</td><td>13 Hari Kerja</td></tr> <tr><td>12.</td><td>Air Permukaan</td><td>13 Hari Kerja</td></tr> <tr><td>13.</td><td>Air Laut</td><td>13 Hari Kerja</td></tr> <tr><td>14.</td><td>Emisi Cerobong</td><td>13 Hari Kerja</td></tr> <tr><td>15.</td><td>Udara Ambien</td><td>13 Hari Kerja</td></tr> </tbody> </table> <p>Senin s/d Kamis : 07.30 s/d 16.00 WITA Jumat : 07.30 s/d 16.30 WITA</p>	NO	Nama Komoditi	Jangka Waktu	1.	Air Minum Dalam Kemasan (AMDK)	13 Hari Kerja	2.	Air Baku	13 Hari Kerja	3.	Air Bersih	13 Hari Kerja	4.	Mi Instan	13 Hari Kerja	5.	Garam Konsumsi Beryodium	13 Hari Kerja	6.	Arang Tempurung Kelapa	13 Hari Kerja	7.	Minyak Goreng	13 Hari Kerja	8.	Kelapa Parut kering	13 Hari Kerja	9.	Biskuit	13 Hari Kerja	10.	Tepung Ikan sebagai Bahan Baku Pakan	13 Hari Kerja	11.	Air Limbah	13 Hari Kerja	12.	Air Permukaan	13 Hari Kerja	13.	Air Laut	13 Hari Kerja	14.	Emisi Cerobong	13 Hari Kerja	15.	Udara Ambien	13 Hari Kerja
NO	Nama Komoditi	Jangka Waktu																																															
1.	Air Minum Dalam Kemasan (AMDK)	13 Hari Kerja																																															
2.	Air Baku	13 Hari Kerja																																															
3.	Air Bersih	13 Hari Kerja																																															
4.	Mi Instan	13 Hari Kerja																																															
5.	Garam Konsumsi Beryodium	13 Hari Kerja																																															
6.	Arang Tempurung Kelapa	13 Hari Kerja																																															
7.	Minyak Goreng	13 Hari Kerja																																															
8.	Kelapa Parut kering	13 Hari Kerja																																															
9.	Biskuit	13 Hari Kerja																																															
10.	Tepung Ikan sebagai Bahan Baku Pakan	13 Hari Kerja																																															
11.	Air Limbah	13 Hari Kerja																																															
12.	Air Permukaan	13 Hari Kerja																																															
13.	Air Laut	13 Hari Kerja																																															
14.	Emisi Cerobong	13 Hari Kerja																																															
15.	Udara Ambien	13 Hari Kerja																																															
<p>4. Biaya/Tarif</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengacu pada PP No. 54 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian Perindustrian - Mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian 																																																
<p>5. Produk Pelayanan</p>	<p>Laporan Hasil Uji (LHU)</p>																																																

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <p>a. Formulir pengaduan pelanggan yang telah disediakan pada aplikasi layanan https://bspjimanado.com/display/pengaduan selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku</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>
----	--	---

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


No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah RI No. 54 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian;</p> <p>b. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 1 Tahun 2022 tanggal 17 Februari 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa 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. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian;</p> <p>f. Sistem Manajemen Mutu SNI ISO/IEC 17025:2017 Laboratorium Pengujian BSPJI Manado;</p>
2.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<p>Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Televisi/TV Promo • Meja pelayanan • Pendingin Ruangan • Komputer • Printer • Jaringan internet • Waterbath • Oven • Inkubator • Thermohyrometer • Furnance • Colony Counter • Refrigerator • Cool Incubator • Analitical Balance • Lemari Asam • Lemari Laminer • Autoclave • Peralatan sampling udara emisi, ambient, air dan limbah • AAS (Atomic Absorption Spectroscopy) • Spectrofotometer UV – VIS • Ion Chromatography (IC) • Gas Chromatography (GC) • Gas Chromatography Mass Spectroscopy (GCMS) • Total Organic Carbon (TOC)

		Prasarana : <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tamu untuk Pelanggan • Ruang Layanan Informasi dan Penerimaan Contoh • Ruang Penyimpanan Contoh Sementara • Ruang Layanan Konsultasi • Laboratorium Pangan dan Non Pangan • Laboratorium Air dan Air Limbah • Laboratorium Mikrobiologi • Laboratorium Instrumen • Laboratorium Pengujian Parameter Kualitas Lingkungan • Tempat Parkir Kendaraan 			
3.	Kompetensi Pelaksana	NO	JABATAN	PENDIDIKAN	PELATIHAN
		1.	Customer Servis	SMK/D3/S1	Pelayanan Prima
		2.	Bendahara Penerimaan	S1/D3	Bendahara Penerimaan
		3.	Petugas Pengambil Contoh	SMK/D3/S1	- Pengambilan contoh - Teknik Sampling Kualitas Lingkungan
		4.	Analisis Laboratorium	SMK/D3/S1	- Sistem Manajemen Mutu Laboratorium - Estimasi Ketidakpastian Pengukuran Laboratorium Kimia - Teknik Analisa Pengujian Laboratorium
		5.	Penyelia Laboratorium	S1	- Sistem Manajemen Mutu Laboratorium ISO 17025:2017 - Jaminan Mutu Hasil Pengujian - Validasi Metode Pengujian - Implementasi K3 di Laboratorium
		6.	Ketua Tim Pengujian	S1	- Sistem Manajemen Mutu Laboratorium ISO 17025:2017 - Jaminan Mutu Hasil Pengujian - Validasi Metode Pengujian - Implementasi K3 di Laboratorium
4.	Pengawasan Internal	a. Audit Internal b. Tinjauan Manajemen			
5.	Jumlah Pelaksana	a. Customer Service : 3 orang b. Bendahara Penerimaan : 1 orang c. Petugas Pengambil Contoh : 10 orang d. Analisis Laboratorium : 15 orang e. Penyelia Laboratorium : 3 orang f. Penyelia Sampling : 1 orang g. Ketua Tim Pengujian : 1 orang			

6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Laboratorium Pengujian Terakreditasi KAN: LP - 109 - IDN Sesuai Persyaratan Standar SNI ISO/IEC 17025 : 2017 • 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 Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Kaji ulang manajemen seluruh sistem manajemen mutu yang diterapkan • Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. • Pengelolaan pengaduan layanan publik • Penilaian Ascso oleh KAN Setahun Sekali

Pelayanan Sertifikasi LSPro dan LPH

I. Komponen Standard Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>A. LSPro</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan SPPT SNI 2. Salinan akta pendirian perusahaan dan salinan akta perubahan pendirian perusahaan 3. Salinan Nomor Induk Berusaha atau Izin Usaha Industri 4. Salinan Nomor Pokok Wajib Pajak 5. Daftar merek dan jenis kemasan yang diajukan 6. Salinan Sertifikat Merek atau Surat Tanda Daftar Merek yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Kemenkumham 7. Salinan perjanjian lisensi dari pemilik merek yang telah didaftarkan pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Kemenkumham (jika ada) 8. Salinan perjanjian makloon (jika ada) 9. Gambar atau desain kemasan produk 10. Ilustrasi pembubuhan tanda SNI 11. Struktur organisasi 12. Diagram alir proses produksi 13. Daftar pengendalian mutu produk 14. Daftar peralatan utama produksi 15. Daftar peralatan laboratorium mutu produk 16. Salinan sertifikat atau surat pernyataan diri telah menerapkan SNI ISO 9001:2015 dan CPPOB paling sedikit level II 17. Daftar informasi terdokumentasi sesuai SNI ISO 9001:2015 18. Surat pernyataan bermaterai untuk tidak mengedarkan produk hingga SPPT SNI diterbitkan 19. Salinan sertifikat hasil uji bahan baku sesuai Permenkes No. 31 Tahun 2017 dari laboratorium pengujian terakreditasi (untuk AMDK) 20. Salinan SPPT SNI (untuk resertifikasi) 21. Tanda terima berkas permohonan (F.10.01.00.2014)

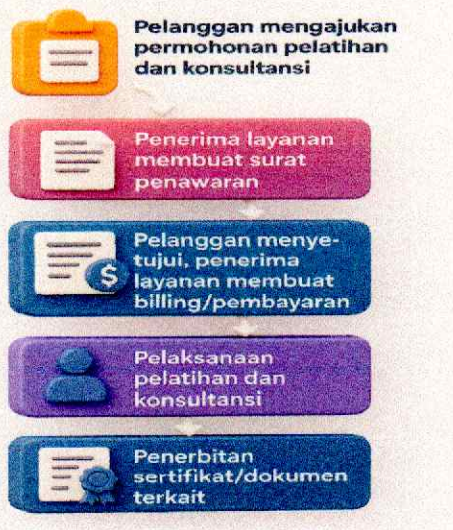
		<p>B. Lembaga Pemeriksa Halal (LPH)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Formulir Pendaftaran 3. Aspek Legal: NIB (Nomor Induk Berusaha) 4. Dokumen Penyelia Halal : <ul style="list-style-type: none"> - SK Penetapan Penyelia Halal - KTP Penyelia Halal - Daftar Hidup Penyelia Halal - Sertifikat Pelatihan atau Sertifikat Kompetensi Penyelia Halal untuk Pelaku Usaha Mikro dan Kecil - Sertifikat Pelatihan Penyelia Halal dan Sertifikat Kompetensi Penyelia Halal bagi Usaha Menengah Besar dan Luar Negeri 5. Daftar Nama Produk dan Bahan/Menu/Barang 6. Diagram Alir/Deskripsi Proses Pengolahan Produk 7. Manual SJPH
2.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>A. 41 (empat puluh satu) Hari Kerja Tidak Termasuk Waktu Penyelesaian Ketidaksesuaian Audit Lapangan dan Pengujian Sampel Produk.</p> <p>B. 21 (dua puluh satu) Hari Kerja Proses Sertifikasi</p> <p>Senin s/d Kamis : 07.30 s/d 16.00 WITA Jumat : 07.30 s/d 16.30 WITA</p>
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	<p>A. Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI</p> <p>B. Sertifikat Halal BPJPH</p>
5.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Formulir pengaduan pelanggan yang telah disediakan pada aplikasi layanan https://bspjimanado.com/display/pengaduan selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku b. Kotak saran yang telah disediakan c. Langsung disampaikan ke petugas customer service d. Melalui media telpon, website dan e-mail
6.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaku Usaha Melakukan Pengujian Sertifikat Halal ke SIHALAL 2. BPJPH Melakukan Verifikasi Dokumen yang diunggah Pemilik Usaha 3. LPH Menetapkan Biaya Sertifikasi dan BPJPH Menerbitkan Tagihan (Invoice) Pembayaran kepada Pelaku Usaha 4. Pelaku Usaha Melakukan Pembayaran 5. LPH Melakukan Pemeriksaan (Audit) Ketempat Produksi dan Mengunggah Hasil Pemeriksaan ke SIHALAL 6. Komisi Fatwa Menyelenggarakan Sidang Fatwa dan Mengunggah Ketetapan Halal di SIHALAL 7. BPJPH Menerbitkan Sertifikat Halal kepada Pelaku Usaha

II. Komponen Standard Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi																												
No	Komponen	Detail																										
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah RI No. 54 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian; b. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 1 Tahun 2022 tanggal 17 Februari 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa 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. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian; f. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Jaminan Produk Halal Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Prduk Halal																										
2.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	Sarana : <ul style="list-style-type: none"> • Televisi/TV Promo • Meja pelayanan • Pendingin Ruangan • Komputer • Printer • Jaringan internet Prasarana : <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tamu untuk Pelanggan • Ruang Layanan Informasi dan Penerimaan Contoh • Ruang Penyimpanan Contoh Sementara • Ruang Layanan Konsultasi • Ruang Lembaga Sertifikasi Produk • Ruang Rapat 																										
3.	Kompentensi Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>JABATAN</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>PELATIHAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Customer Servis</td> <td>SMK/D3/S1</td> <td>Pelayanan Prima</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Bendahara Penerimaa</td> <td>S1/D3</td> <td>Bendahara Penerimaan</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Asesor</td> <td>S1/S2</td> <td>- Diklat Asesor</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Ketua Tim LPH</td> <td>S2</td> <td>- Diklat Asesor</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>SDM Syariah</td> <td>S1</td> <td>- Hukum Syariah</td> </tr> </tbody> </table>	NO	JABATAN	PENDIDIKAN	PELATIHAN	1.	Customer Servis	SMK/D3/S1	Pelayanan Prima	2.	Bendahara Penerimaa	S1/D3	Bendahara Penerimaan	3.	Asesor	S1/S2	- Diklat Asesor	4.	Ketua Tim LPH	S2	- Diklat Asesor	5.	SDM Syariah	S1	- Hukum Syariah		
NO	JABATAN	PENDIDIKAN	PELATIHAN																									
1.	Customer Servis	SMK/D3/S1	Pelayanan Prima																									
2.	Bendahara Penerimaa	S1/D3	Bendahara Penerimaan																									
3.	Asesor	S1/S2	- Diklat Asesor																									
4.	Ketua Tim LPH	S2	- Diklat Asesor																									
5.	SDM Syariah	S1	- Hukum Syariah																									
4.	Pengawasan Internal	a. Audit Internal b. Tinjauan Manajemen																										
5.	Jumlah Pelaksana	a. Customer Service : 3 orang b. Bendahara Penerimaan : 1 orang c. Asesor : 7 orang																										

6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Lembaga Sertifikasi Terakreditasi BPJPH dengan Nomor: REG RI LH A-IP1400000000000000000010817124. • Mendapat Penunjukkan LPH dari BPJPH Kementerian Agama Republik Indonesia
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penerimaan Tamu di Ruang Pelayanan • Penyediaan Tabung Pemadam Kebakaran
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Kaji ulang manajemen seluruh sistem manajemen mutu yang diterapkan • Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. • Pengelolaan pengaduan layanan publik • Penilaian Asesor oleh BPJPH Empat (4) Tahun Sekali

Pelatihan dan Konsultasi

I. Komponen Standard Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkup berupa bidang manajemen dan bidang teknis. 2. Pelanggan/perusahaan menyampaikan surat permohonan/surat permintaan pelatihan teknis dan konsultasi.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan mengajukan permohonan pelatihan dan konsultasi 2. Penerima layanan membuat surat penawaran 3. Pelanggan menyetujui, penerima layanan membuat billing/pembayaran 4. Pelaksanaan pelatihan dan konsultasi 5. Penerbitan sertifikat/dokumen terkait

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Standar waktu layanan penyelesaian jasa pelatihan teknis dan konsultasi disesuaikan dengan jangka waktu masing-masing jenis pelatihan teknis dan konsultasi. Senin s/d Kamis : 07.30 s/d 16.00 WITA Jumat : 07.30 s/d 16.30 WITA
4.	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Mengacu pada PP No. 54 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian Perindustrian - Mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian
5.	Produk Pelayanan	Produk yang dihasilkan Sertifikasi / Dokumen Terkait.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Formulir pengaduan pelanggan yang telah disediakan pada aplikasi layanan https://bspjimanado.com/display/pengaduan selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku b. Kotak saran yang telah disediakan c. Langsung disampaikan ke petugas customer service d. Melalui media telpon, website dan e-mail

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah RI No. 54 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian; b. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 1 Tahun 2022 tanggal 17 Februari 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa 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. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian; f. Sistem Manajemen Mutu SNI ISO/IEC 17025:2017 Laboratorium Pengujian BSPJI Manado;

2.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<p>Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Televisi/TV Promo • Meja pelayanan • Pendingin Ruangan • Komputer • Printer • Jaringan internet • Waterbath • Oven • Inkubator • Thermohygrometer • Furnance • Colony Counter • Refrigerator • Cool Incubator • Analitical Balance • Lemari Asam • Lemari Laminer • Autoclave • Peralatan sampling udara emisi, ambient, air dan limbah • AAS (Atomic Absorption Spectroscopy) • Spectrofotometer UV - VIS • Ion Chromatography (IC) • Gas Chromatography (GC) • Gas Chromatography Mass Spectroscopy (GCMS) • Total Organic Carbon (TOC) <p>Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tamu untuk Pelanggan • Ruang Layanan Informasi dan Penerimaan Contoh • Ruang Penyimpanan Contoh Sementara • Ruang Layanan Konsultasi • Laboratorium Pangan dan Non Pangan • Laboratorium Air dan Air Limbah • Laboratorium Mikrobiologi • Laboratorium Instrumen • Laboratorium Pengujian Parameter Kualitas Lingkungan • Tempat Parkir Kendaraan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bidang Kimia : 5 orang 2. Bidang Teknologi Pengolahan Pangan : 7 orang 3. Bidang Teknologi bahan baku/kosmetik dan pangan : 3 orang 4. Bidang Teknologi lingkungan : 2 orang
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Audit Internal b. Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> •Administrasi : 2 orang •Instruktur/Narasumber : 15 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya jaminan kepastian biaya/tarif • Penetapan kode etik pegawai dan penandatanganan pakta integritas
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penerimaan Tamu di Ruangan Pelayanan • Penyediaan Tabung Pemadam Kebakaran • Pakaian Khusus Analis • Pemeliharaan Peralatan Uji secara berkala • Petugas Keamanan 24 jam

8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Kaji ulang manajemen seluruh sistem manajemen mutu yang diterapkan • Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. • Pengelolaan pengaduan layanan publik
----	----------------------------	---

Pelayanan Kalibrasi

I. Komponen Standard Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan											
No.	Komponen	Uraian									
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 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	<div style="text-align: center;"> <p>ALUR PELAYANAN JASA KALIBRASI ALAT UNTUK PELANGGAN</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan mendaftarkan alat dengan mengisi formulir permintaan pengujian 2. Penerima alat membuat formulir kaji ulang dan bukti penerimaan alat 3. Pelanggan menyetujui dan menandatangani formulir kaji ulang dan bukti penerimaan alat 4. Penerima alat membuat e-billing biaya dan menyerahkannya kepada pelanggan 5. Pelanggan membayar e-billing biaya kalibrasi 6. Pelanggan menunggu alat selesai dikalibrasi sampai diterbitkannya sertisikat kalibrasi. 									
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>Nama Komoditi</th> <th>Jangka Waktu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>pH Meter</td> <td>13 Hari Kerja</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Neraca Analitik</td> <td>13 Hari Kerja</td> </tr> </tbody> </table> <p>Senin s/d Kamis : 07.30 s/d 16.00 WITA Jumat : 07.30 s/d 16.30 WITA</p>	NO	Nama Komoditi	Jangka Waktu	1.	pH Meter	13 Hari Kerja	2.	Neraca Analitik	13 Hari Kerja
NO	Nama Komoditi	Jangka Waktu									
1.	pH Meter	13 Hari Kerja									
2.	Neraca Analitik	13 Hari Kerja									
4.	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Mengacu pada PP No. 54 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Kementerian Perindustrian - Mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian 									
5.	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Uji (LHU)									

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <p>a. Formulir pengaduan pelanggan yang telah disediakan pada aplikasi layanan https://bspjimanado.com/display/pengaduan selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku</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>
----	--	--

II. Komponen Standard Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah RI No. 54 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian;</p> <p>b. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 1 Tahun 2022 tanggal 17 Februari 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa 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. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatile yang berlaku pada Kementerian Perindustrian;</p> <p>f. Sistem Manajemen Mutu SNI ISO/IEC 17025:2017 Laboratorium Kalibrasi BSPJI Manado;</p>
2.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<p>Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Televisi/TV Promo • Meja pelayanan • Pendingin Ruangan • Komputer • Printer • Jaringan internet • Waterbath • Oven • Inkubator • Thermohygrometer • Furnance • Colony Counter • Refrigerator • Cool Incubator • Analitical Balance • Lemari Asam • Lemari Laminer • Autoclave • Peralatan sampling udara emisi, ambient, air dan limbah • AAS (Atomic Absorption Spectroscopy) • Spectrofotometer UV - VIS

		<ul style="list-style-type: none"> • Ion Chromatography (IC) • Gas Chromatography (GC) • Gas Chromatography Mass Spectroscopy (GCMS) • Total Organic Carbon (TOC) <p>Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tamu untuk Pelanggan • Ruang Layanan Informasi dan Penerimaan Contoh • Ruang Penyimpanan Contoh Sementara • Ruang Layanan Konsultasi • Laboratorium Pangan dan Non Pangan • Laboratorium Air dan Air Limbah • Laboratorium Mikrobiologi • Laboratorium Instrumen • Laboratorium Pengujian Parameter Kualitas Lingkungan • Tempat Parkir Kendaraan 																												
3.	Kompetensi Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>JABATAN</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>PELATIHAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Customer Servis</td> <td>SMK/D3/S1</td> <td>Pelayanan Prima</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Bendahara Penerimaan</td> <td>S1/D3</td> <td>Bendahara Penerimaan</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Petugas Pengambil Contoh</td> <td>SMK/D3/S1</td> <td>- Pengambilan contoh - Teknik Sampling Kualitas Lingkungan</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Analisis Laboratorium</td> <td>D3/S1</td> <td>- Pelatihan ISO/IEC 17025:2027 - Teknik Kalibrasi Massa, Volumetrik pHmeter dan TDS Meter - Kalibrasi Volumetrik - Kalibrasi Timbangan Elektronik - Kalibrasi massa, Labu Ukur dan pH Meter - Kalibrasi Digital Kaliper</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Penyelia Laboratorium</td> <td>S1</td> <td>- Pelatihan ISO/IEC 17025:2027 - Teknik Kalibrasi Massa, Volumetrik pHmeter dan TDS Meter - Teknis Estimasi Ketidakpastian Hasil Kalibrasi - Kalibrasi massa, Labu Ukur dan pH Meter</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Ketua Tim Pengujian</td> <td>S1</td> <td>- Sistem Manajemen Mutu Laboratorium ISO 17025:2017 - Jaminan Mutu Hasil Pengujian - Validasi Metode Pengujian - Implementasi K3 di Laboratorium</td> </tr> </tbody> </table>	NO	JABATAN	PENDIDIKAN	PELATIHAN	1.	Customer Servis	SMK/D3/S1	Pelayanan Prima	2.	Bendahara Penerimaan	S1/D3	Bendahara Penerimaan	3.	Petugas Pengambil Contoh	SMK/D3/S1	- Pengambilan contoh - Teknik Sampling Kualitas Lingkungan	4.	Analisis Laboratorium	D3/S1	- Pelatihan ISO/IEC 17025:2027 - Teknik Kalibrasi Massa, Volumetrik pHmeter dan TDS Meter - Kalibrasi Volumetrik - Kalibrasi Timbangan Elektronik - Kalibrasi massa, Labu Ukur dan pH Meter - Kalibrasi Digital Kaliper	5.	Penyelia Laboratorium	S1	- Pelatihan ISO/IEC 17025:2027 - Teknik Kalibrasi Massa, Volumetrik pHmeter dan TDS Meter - Teknis Estimasi Ketidakpastian Hasil Kalibrasi - Kalibrasi massa, Labu Ukur dan pH Meter	6.	Ketua Tim Pengujian	S1	- Sistem Manajemen Mutu Laboratorium ISO 17025:2017 - Jaminan Mutu Hasil Pengujian - Validasi Metode Pengujian - Implementasi K3 di Laboratorium
NO	JABATAN	PENDIDIKAN	PELATIHAN																											
1.	Customer Servis	SMK/D3/S1	Pelayanan Prima																											
2.	Bendahara Penerimaan	S1/D3	Bendahara Penerimaan																											
3.	Petugas Pengambil Contoh	SMK/D3/S1	- Pengambilan contoh - Teknik Sampling Kualitas Lingkungan																											
4.	Analisis Laboratorium	D3/S1	- Pelatihan ISO/IEC 17025:2027 - Teknik Kalibrasi Massa, Volumetrik pHmeter dan TDS Meter - Kalibrasi Volumetrik - Kalibrasi Timbangan Elektronik - Kalibrasi massa, Labu Ukur dan pH Meter - Kalibrasi Digital Kaliper																											
5.	Penyelia Laboratorium	S1	- Pelatihan ISO/IEC 17025:2027 - Teknik Kalibrasi Massa, Volumetrik pHmeter dan TDS Meter - Teknis Estimasi Ketidakpastian Hasil Kalibrasi - Kalibrasi massa, Labu Ukur dan pH Meter																											
6.	Ketua Tim Pengujian	S1	- Sistem Manajemen Mutu Laboratorium ISO 17025:2017 - Jaminan Mutu Hasil Pengujian - Validasi Metode Pengujian - Implementasi K3 di Laboratorium																											
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Audit Internal</p> <p>b. Tinjauan Manajemen</p>																												

5.	Jumlah Pelaksana	c. Customer Service : 3 orang d. Bendahara Penerimaan : 1 orang e. Analis Laboratorium : 9 orang f. Penyelia kalibrasi: 1 orang g. Ketua Tim Pengujian : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Laboratorium Pengujian Terakreditasi KAN: LK - 459 - IDN Sesuai Persyaratan Standar SNI ISO/IEC 17025 : 2017• Peralatan Laboratorium Terkaslibrasi• 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 Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Kaji ulang manajemen seluruh sistem manajemen mutu yang diterapkan• Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.• Pengelolaan pengaduan layanan publik• Penilaian Asesor oleh KAN empat tahun Sekali



Kepala Balai Standardisasi dan
Pelayanan Jasa Industri Manado,

Soni Pitriajaya
SONI PITRIAJAYA