

**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI
BAHAN DAN BARANG TEKNIK**

NOMOR : 734 TAHUN 2024

**TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI
BAHAN DAN BARANG TEKNIK**

**UNTUK LAYANAN PENGUJIAN BAHAN DAN BARANG TEKNIK, KALIBRASI,
PENYELENGGARA UJI PROFISIENSI, PRODUSEN BAHAN ACUAN, INSPEKSI
INDUSTRI, VERIFIKASI TKDN, PENDAMPINGAN INDUSTRI, KONSULTASI
DAN BIMBINGAN TEKNIK, AUDIT TEKNOLOGI SERTA
SERTIFIKASI INDUSTRI**

**KEPALA BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI
BAHAN DAN BARANG TEKNIK**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah 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 acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan yang dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik (BBSPJIBBT) yaitu pengujian, kalibrasi, inspeksi teknik, sertifikasi, pelatihan teknik, dan konsultasi dengan Surat Keputusan Kepala Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik.
- Mengingat : a. 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);

- b. Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2012 perihal Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
- c. Peraturan Presiden Nomor 107 Tahun 2020 tanggal 6 November 2020 Tentang Kementerian Perindustrian;
- d. Peraturan Menteri Perindustrian No. 8 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian;
- e. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata kerja Unit Pelaksana Teknis di lingkungan BSKJI;
- f. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian;
- g. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 34/M-IND/PER/3/2010 tentang kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 202/PMK.05/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/KMK.05/2020 tanggal 19 Desember 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum;
- f. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 53/KMK.05 /2010 tanggal 5 Februari 2010 tentang Penerapan Satker Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik (BBSPJIBBT) sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan PK-BLU;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Pertama :** Standar Pelayanan pada Unit Pelayanan Publik Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1 dan 2 yang merupakan dokumen yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.
- Kedua :** Standar Pelayanan pada Unit Pelayanan Publik Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik meliputi ruang lingkup pelayanan:
- 1. Pengujian Barang dan Bahan Teknik
 - 2. Kalibrasi
 - 3. Penyelenggara Uji Profisiensi
 - 4. Produsen Bahan Acuan
 - 5. Inspeksi Industri
 - 6. Verifikasi TKDN

7. Pendampingan Industri
8. Konsultasi dan Bimbingan Teknik
9. Audit Teknologi
10. Sertifikasi Industri

Ketiga : Standar Perangkat kebijakan pelayanan pada Unit Pelayanan Publik Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik sebagaimana tercantum dalam Lampiran 3 sampai 5 yang merupakan dokumen yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini yang meliputi :

1. Lampiran 3 : Visi dan Misi
2. Lampiran 4 : Maklumat, Motto dan Kode Etik Pelayanan
3. Lampiran 5 : Kebijakan Sistem Manajemen

Keempat : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran 1 sampai 5 Surat Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik.

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : Bandung
Pada Tanggal : 27 Juni 2024

Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri
Bahan dan Barang Teknik
Kepala



Junadi Marki

Lampiran 1

Surat Keputusan No. 734 Tahun 2024

STANDAR PELAYANAN UNTUK LAYANAN PENGUJIAN BAHAN DAN BARANG TEKNIK, KALIBRASI, PENYELENGGARA UJI PROFISIENSI, PRODUSEN BAHAN ACUAN, INSPEKSI INDUSTRI, VERIFIKASI TKDN, PENDAMPINGAN INDUSTRI, KONSULTASI DAN BIMBINGAN TEKNIK, AUDIT TEKNOLOGI SERTA SERTIFIKASI INDUSTRI

No	Nama Komponen	Uraian
KOMPONEN SERVICE DELIVERY		
1	Persyaratan Pelayanan	a. Mengisi formulir aplikasi/menginput data secara online melalui SIGAP dan atau menyampaikan permintaan layanan di Customer Service Unit Layanan Publik b. Melengkapi persyaratan sesuai jenis pelayanan, persyaratan dapat diunduh dari website B4T atau menggunakan bantuan Customer Service. c. Membayar biaya pelayanan sesuai tarif BLU-BBSPJIBBT
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara online (https://sigap.b4t.go.id) b. Menerapkan digitalisasi dalam manajemen order setiap layanan untuk memantau dan evaluasi progres pelaksanaan secara cepat c. Pelanggan dapat dibantu Customer Service yang didukung oleh personil Layanan Teknis terkait untuk konsultasi persyaratan layanan d. Verifikasi persyaratan layanan dan notifikasi kepada klien secara elektronik, sesuai dengan layanan yang diajukan e. Penetapan biaya layanan sesuai ketentuan Tarif Perka Kepala BBSPJIBBT atau melalui negosiasi untuk mencapai kesepakatan Kontrak f. Mampu telusur pembayaran setiap pelanggan dengan penerapan Virtual Account g. Pelaksanaan pekerjaan didukung prosedur, skema, standar, fasilitas, sumber daya dan LPK terakreditasi

		h. Keterbukaan informasi kepada pelanggan terkait pemantauan ordernya melalui aplikasi digital atau Customer Service i. Pengajuan perbaikan atau pengulangan pelaksanaan pekerjaan sesuai ketentuan j. Penyerahan produk akhir secara elektronik dan atau Customer Service k. Alur proses pelayanan sebagaimana dibawah ini : <pre> graph TD A[Pendaftaran Order (pengajuan)] --> B[Customer Service (Konsultasi Persyaratan)] B --> C{Verifikasi Persyaratan} C -- Tidak --> B C -- Ya (Memenuhi) --> D[Negosiasi] C -- Ya (Memenuhi) --> E[Penetapan Biaya] D --> F[SPK (Kontrak)] E --> G[Pembayaran via virtual Account] F --> H[Registrasi Data] G --> H H --> I[Pelayanan Paksi an] I --> J{Verifikasi (Hasil Pemeriksaan)} J -- Tidak Sesuai --> H J -- Sesuai --> K[Penerbitan Hasil Pemeriksaan (Sertifikat / Laporan Hasil Uji)] K --> L((Penerbitan)) L --> B </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Standar Pelayanan Minimum (SPM) Pada Lampiran 2 Surat Keputusan ini. SPM merupakan waktu dari pemenuhan persyaratan permohonan termasuk pembayaran dan penerimaan sampel, dan dinyatakan sesuai melalui kajian permohonan, sampai dengan penerbitan sertifikat, verifikasi atau Laporan Hasil Uji. SPM memperhitungkan pengaruh antrian, kapasitas alat, beban kerja dan pelaksanaan sesuai persyaratan standar atau regulasi. SPM mulai dihitung sejak verifikasi seluruh persyaratan memenuhi, pembayaran telah diselesaikan dan sampel uji/alat telah diterima Tim Layanan Kriteria penetapan SPM : waktu antrian rata-rata ditambah waktu pengerjaan dan waktu pembuatan laporan
4	Biaya/Tarif Pelayanan	Sesuai dengan tarif BLU BBSPJIBBT yang berlaku sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri

		Keuangan dan Peraturan Kepala Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik No 624 Tahun 2024
5	Produk Pelayanan	a. Laporan Hasil Uji untuk Pelayanan Pengujian b. Sertifikat Kalibrasi untuk Pelayanan kalibrasi c. Laporan Hasil Uji Profisiensi untuk Pelayanan Penyelenggaraan Uji Profisiensi d. Produk/Bahan Acuan untuk Produsen Bahan Acuan e. Laporan Inspeksi untuk Pelayanan Inspeksi Industri f. Laporan Verifikasi TKDN g. Sertifikat Pelatihan untuk Pendampingan Industri h. Laporan Bimtek untuk layanan Bimbingan/Konsultasi Teknik i. Sertifikat Sertifikasi untuk Pelayanan Sertifikasi j. Laporan Konsultasi dan Audit Teknologi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sesuai dengan Prosedur Operasional Standar Pelayanan Jasa Teknik pada Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik untuk penanganan keluhan pelanggan dapat dilakukan melalui : a. Isian formulir/kotak pengaduan yang tersedia di UPP b. E-mail : keluhan@b4t.go.id c. Chat di Aplikasi SIGAP d. Hot line / SMS 082120201516 e. Telepon 022 – 2504828, 2510682 pes. 121
KOMPONEN MANUFACTURING		
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perindustrian No1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT di lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 53/KMK.05 /2010 tentang penetapan Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik (BBSPJIBBT) sebagai BLU c. Peraturan Menteri Perindustrian tentang penunjukan LPK dalam penerapan SNI Wajib d. Peraturan menteri Perindustrian tentang penunjukan LPK Industri Hijau e. Keputusan Menteri Perindustrian No 4058 Tahun 2023 tentang Penunjukan lembaga Verifikasi Independen Pelaksana Perhitungan dan Verifikasi Besaran Nilai TKDN dan Nilai BMP f. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 g. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian h. Peraturan Menteri Keuangan No 5 tahun 2024 tentang tarif Badan Layanan Umum Balai Besar i. Peraturan Kepala BBSPJIBBT No 624 tahun 2024 tentang Kriteria dan besaran tarif layanan BLU

8	Sarana Prasarana/Fasilitas	Ruang Customer Services (UPP) Laboratorium pengujian Barang dan bahan Teknik Laboratorium kalibrasi Lembaga Penyelenggara Uji Profisiensi (PUP) Lembaga Produsen Bahan Acuan (PBA) Lembaga Inspeksi Peralatan Industri Laboratorium Metalografi Lembaga Inspeksi Bangunan Industri Lembaga Pelatihan Teknik (ATB) Workshop Pengelasan Workshop NDT Lembaga Sertifikasi Lembaga Verifikasi TKDN Lembaga Audit teknologi informasi (Indi 4.0) Perpustakaan Area Parkir Tempat Ibadah/Mesjid Toilet Aula Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Sarana Olahraga Kantin Klinik Kesehatan
9	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Pelaksana pelayanan memiliki kompetensi sebagai : Penguji Mutu Barang, Analis Data , Auditor, Asesor , Verifikator, Pembina Industri, Petugas Pengambil Contoh, Instruktur Pelatihan, Inspektor Pengelasan, Pranata Komputer, Humas, Perencana, Analis Kepengawasan, Analis Anggaran, dsb
10	Pengawasan Internal	a. Semua Ketua Tim dan Ketua Subtim b. Satuan Pengawas Internal c. Auditor Internal ISO 9001:2015 d. Auditor Internal Standar LPK
11	Jumlah Pelaksana Pelayanan	Pelaksana Pelayanan yang terdiri dari Penguji Mutu Barang, Analis, Lead Auditor dan Auditor, Petugas Pengambil Contoh, Instruktur Pelatihan, Inspektor Teknik dan Petugas UPP, jumlahnya pada saat ini sebanyak 189 orang.
12	Jaminan Pelayanan	a. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan b. Kualitas dan keakuratan produk pelayanan c. Keterbukaan informasi publik dan ketersediaan media komunikasi d. Kerahasiaan informasi terkait pelanggan e. Menyediakan tarif nol rupiah, apabila terjadi kesalahan pada proses pelayanan yang mengakibatkan tidak terpenuhinya produk pelayanan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Menjaga kerahasiaan, keamanan dan keselamatan selama proses pelayanan

		b. Menjaga kerahasiaan, keamanan dan keselamatan produk/hasil pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi secara berkala melalui : a. Manajemen order setiap hari melalui Sipeja b. Pemantauan keluhan dan informasi selama jam kerja melalui whatsapp dan wa group layanan c. Evaluasi pengaduan layanan setiap akhir bulan d. Monitoring dan evaluasi setiap triwulan e. Kaji ulang manajemen setiap akhir tahun f. Pengawasan dari Dewan Pengawas BLU setiap 3 bulan dan Satuan Pengawas Internal setiap 3 bulan.

Lampiran 2

Surat Keputusan No 734 Tahun 2024

STANDAR WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN JASA TEKNIK (SPM)

SPM ditetapkan berdasarkan waktu penyelesaian masing-masing jenis layanan dari sejak : persyaratan layanan telah diverifikasi dan memenuhi termasuk memenuhi persyaratan administrasi layanan sampai dengan produk pelayanan diterima pelanggan.

No.	Nama Layanan		Waktu Penyelesaian
1	Pengujian Laboratorium :		
	a) Logam	Semua Material Logam	Maks. 40 hari kerja
	b) Barang Teknik	Material Plastik, Karet dan Komposit, Serta Barang Jadi	Maks. 60 hari kerja
	c) Semen	Fisika dan Kimia Semen	Maks. 35 hari kerja
	d) Otomotif	Komponen Otomotif	Maks. 20 hari kerja
	e) Kimia	Pelumas	Maks. 60 hari kerja
		Air	Maks. 20 hari kerja
		Bahan Cat	Maks. 60 hari kerja
	f) Peralatan Listrik	Komponen Listrik	5 hari kerja
		Aki Bermotor	Maks 60 hari kerja
		Lampu (<i>Performance</i>)	60 hari kerja s.d 240 hari kerja
	g) Elektronika	Produk audio video – safety	Maks. 60 hari kerja
	h) Uji Profisiensi dan Bahan Acuan	Semua lingkup	200 hari kerja
	i) Bahan Bangunan	Semua Bahan Bangunan	Maks. 20 hari kerja
	j) Metalografi	Pengecekan Bahan (Struktur dan Kekerasan)	Maks. 20 hari kerja
2	Kalibrasi NDT	Kalibrasi UFD	Maks 20 hari kerja
3	Kalibrasi Alat Ukur	Semua lingkup	Maks. 20 hari kerja
4	Sertifikasi Sistem Manajemen		80 hari kerja
5	Sertifikasi Produk SNI		41 hari kerja (tidak termasuk pengujian)
6	Sertifikasi Personel (PPC)		41 hari kerja
7	Inspeksi Teknik Logam		Sesuai perjanjian kontrak
8	Inspeksi Teknik Non Logam		Sesuai perjanjian kontrak
9	Pedampingan industri (pelatihan)		Sesuai jadwal tentative atau perjanjian kontrak
10	Bimbingan/Konsultasi Teknik		Sesuai perjanjian kontrak
11	Verifikasi TKDN		Sesuai perjanjian kontrak
12	Audit Teknologi Informasi (indi 4.0)		Sesuai perjanjian kontrak

Lampiran 3

Surat Keputusan No. 734 Tahun 2024

VISI DAN MISI

VISI :

Menjadi Lembaga Penjaminan Mutu Bahan dan Barang Teknik yang Handal

MISI :

1. Memanfaatkan sarana dan prasarana lembaga penilaian kesesuaian yang profesional untuk peningkatan daya saing produk industri nasional
2. Melaksanakan peningkatan infrastruktur berbasis kompetensi untuk mencapai pengakuan nasional dan internasional
3. Melaksanakan kerjasama nasional dan internasional dalam kerangka daya saing industri
4. Menerapkan sistem pengelolaan keuangan BLU yang lebih efektif, konsisten dan akuntabel.

Lampiran 4

Surat Keputusan No. 734 Tahun 2024

MAKLUMAT, MOTTO, KODE ETIK PELAYANAN

MAKLUMAT PELAYANAN :

Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan : Pengujian, Uji Profisiensi, Kalibrasi, Inspeksi Teknik, Sertifikasi, Pelatihan Teknik, dan Bimbingan/Konsultasi Teknik sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila tidak dapat menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku

MOTTO PELAYANAN : 3 T

Tanggap

Terjamin

Terpercaya

KODE ETIK PELAYANAN : RAMAH

1. Responsif
2. Amanah
3. Memuaskan
4. Aman
5. Hati-hati

Lampiran 5

Surat Keputusan No. 734 Tahun 2024

KEBIJAKAN SISTEM MANAJEMEN

1. Mencapai kepuasan pelanggan dalam menyediakan pelayanan jasa teknik BBSPJIBBT yang tidak memihak, tanggap, terpercaya, terjamin, tepat waktu dan profesional sesuai dengan persyaratan perundang-undangan terkait secara berkesinambungan dan didukung oleh lembaga penilaian kesesuaian yang terakreditasi.
2. Menerapkan proses pelayanan jasa yang terencana dan terkendali sesuai dengan persyaratan standar terkait yang berlaku.
3. Menggunakan sumberdaya yang memadai dan kompeten.
4. Memenuhi keterbukaan informasi publik, serta menjaga kerahasiaan pelanggan.
5. Mencegah terjadinya kecelakaan kerja (*zero accident*) saat melakukan kegiatan kerja dan mencegah terjadinya penyakit akibat kerja.
6. Mencegah terjadinya pencemaran lingkungan meminimasi dampak lingkungan yang negatif.
7. Menciptakan tempat kerja yang aman, efisiensi dan produktif.
8. Menerapkan, memelihara, mengendalikan dan mengembangkan sistem manajemen secara berkesinambungan.