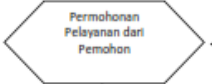


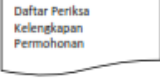

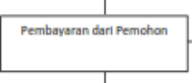
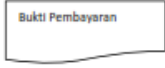
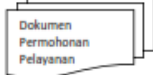





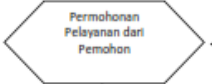


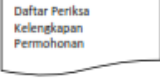

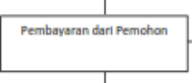
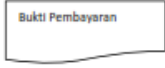
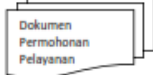





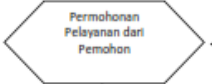


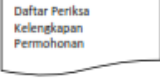

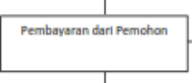
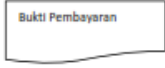
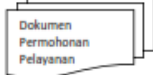





	Kementerian Perdagangan Republik Indonesia Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu	
	<i>Dokumen Pendukung Internal</i> STANDAR PELAYANAN BALAI SERTIFIKASI	
Terbitan/Revisi	: 1/2	Nomor : SMM-DPi.14
Tanggal	: 11 Januari 2021	Halaman : 1 dari 5

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 31 tahun 2017 tentang jenis dan tarif penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Perdagangan. 3. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 81 Tahun 2020 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.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan sertifikasi person/ bimbingan teknis beserta dokumen yang dipersyaratkan sesuai Prosedur Pelayanan (terlampir), melalui email atau pos yang ditujukan ke : Kepala Balai Sertifikasi, Dit. Standalitu, Kementerian Perdagangan, Jalan Raya Bogor Km. 26, Ciracas, Jakarta Timur 13740; 2. Pengguna layanan meng-upload secara mandiri dokumen permohonan sertifikasi produk di website : balaisertifikasi.kemendag.go.id 3. Pengguna layanan datang langsung ke kantor Balai Sertifikasi (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan secara jelas.

NO.	KOMPONEN	URAIAN																		
3.	Sistem dan Mekanisme dan Prosedur	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="598 465 810 499">INPUT</th> <th data-bbox="810 465 1230 499">PROSES</th> <th data-bbox="1230 465 1449 499">OUTPUT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="598 499 810 640"></td> <td data-bbox="810 499 1230 640"> PERMOHONAN  </td> <td data-bbox="1230 499 1449 640"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="598 640 810 864">  </td> <td data-bbox="810 640 1230 864"> PENANGANAN PERMOHONAN  </td> <td data-bbox="1230 640 1449 864">  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="598 864 810 1066">  </td> <td data-bbox="810 864 1230 1066"> PEMBAYARAN  </td> <td data-bbox="1230 864 1449 1066">  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="598 1066 810 1350">  </td> <td data-bbox="810 1066 1230 1350"> PELAKSANAAN  </td> <td data-bbox="1230 1066 1449 1350">  </td> </tr> <tr> <td data-bbox="598 1350 810 1715">  </td> <td data-bbox="810 1350 1230 1715"> PELAPORAN HASIL PELAYANAN  </td> <td data-bbox="1230 1350 1449 1715">  </td> </tr> </tbody> </table>	INPUT	PROSES	OUTPUT		PERMOHONAN 			PENANGANAN PERMOHONAN 			PEMBAYARAN 			PELAKSANAAN 			PELAPORAN HASIL PELAYANAN 	
INPUT	PROSES	OUTPUT																		
	PERMOHONAN 																			
	PENANGANAN PERMOHONAN 																			
	PEMBAYARAN 																			
	PELAKSANAAN 																			
	PELAPORAN HASIL PELAYANAN 																			
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Waktu Proses Penyelesaian untuk setiap pelayanan adalah sesuai dengan ketentuan Prosedur Pelayanan sebagai berikut:</p> <p>1) Sertifikasi produk paling lama 41 hari kerja (tipe 5) dan paling lama 14 hari kerja (tipe 1). Waktu pelayanan tersebut diluar waktu yang diperlukan</p>																		



**Kementerian Perdagangan Republik Indonesia
Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu**

***Dokumen Pendukung Internal*
STANDAR PELAYANAN BALAI SERTIFIKASI**

Terbitan/Revisi : 1/2

Nomor : SMM-DPi.14

Tanggal : 11 Januari 2021

Halaman : 3 dari 5

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> untuk: <ul style="list-style-type: none"> a. Koordinasi tim audit dengan LSPro b. Pengujian mutu produk c. Tindakan perbaikan d. Pembayaran 2) Sertifikasi person paling lama 14 hari kerja terhitung dari: <ul style="list-style-type: none"> a. Setelah permohonan lengkap b. Kuota peserta terpenuhi c. Tidak termasuk uji kompetensi ulang 3) Bimbingan teknis paling lama 20 hari kerja terhitung dari: <ul style="list-style-type: none"> a. Setelah permohonan lengkap b. Kuota peserta terpenuhi (untuk pelatihan regular) c. Setelah surat persetujuan pelayanan disetujui d. Diluar waktu pembayaran dari pelanggan
5.	Biaya dan Tarif	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2017 tentang Jenis Dan Tariff Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perdagangan.
6.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat Produk 2. Sertifikat Person dan kartu Person tersertifikasi 3. Sertifikat Pelatihan
7.	Sarana dan Prasarana dan /atau Fasilitas	<ul 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. Hotspot Wifi 3. Telepon dan Fax 4. Printer 5. Mesin Fotocopy 6. Jaringan Internet 7. Ruang rapat, yang dilengkapi papan tulis dan infocus 8. Laptop dan komputer 9. Hardcopy dokumen 10. Softcopy dokumen 11. Toilet 12. Musola
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan minimal D3 b. Mempunyai pengetahuan manajerial dan mampu



Kementerian Perdagangan Republik Indonesia
Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu

Dokumen Pendukung Internal
STANDAR PELAYANAN BALAI SERTIFIKASI


Terbitan/Revisi : 1/2

Nomor : SMM-DPi.14

Tanggal : 11 Januari 2021

Halaman : 4 dari 5

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		melaksanakan fungsi-fungsi manajemen. c. Mempunyai pengetahuan di bidang pengelolaan sertifikasi yang baik dan benar. d. Memahami sistem manajemen mutu ISO 9001, SNI ISO/IEC 17065, SNI ISO/IEC 17024. e. Kemampuan berkomunikasi secara tepat, baik tertulis maupun lisan. f. Mempunyai kemampuan inovasi. g. Mampu mendayagunakan sumber daya manusia yang tersedia secara tepat guna dan bekerja bersama serta berfikir analitis dan konseptual h. Memahami skema sertifikasi.
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan Langsung. 2. Dilakukan oleh Tim Kepatuhan Anti Penyuapan
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengajuan pengaduan atau banding dapat disampaikan secara resmi melalui surat tertulis kepada Balai Sertifikasi melalui: a. Datang ke kantor Balai Sertifikasi di Jl. Raya Bogor Km. 26 Ciracas, Jakarta 13740; atau b. Email di sertifikasippmb_pj@yahoo.com , lsproppmb@gmail.com ; atau c. Menu Pengaduan yang ada di website: http://balaisertifikasi.kemendag.go.id ; atau d. Melalui kotak saran yang terpasang di ruang pelayanan Balai Sertifikasi atau e. Melalui telepon dan f. Melalui nomor seluler pengaduan (aplikasi Whatsapp) yaitu HP. 081387728543 g. Pemberian kompensasi kepada pelanggan akibat terjadinya keterlambatan waktu atas layanan yang dijanjikan dengan ketentuan sebagai berikut: - 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

	Kementerian Perdagangan Republik Indonesia Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu	
	Dokumen Pendukung Internal STANDAR PELAYANAN BALAI SERTIFIKASI	
Terbitan/Revisi : 1/2	Nomor : SMM-DPi.14	
Tanggal : 11 Januari 2021	Halaman : 5 dari 5	

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		permohonan maaf yang sudah diterima pada saat melakukan sertifikasi berikutnya
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang
12.	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 website 3. Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan skema, prosedur pelayanan dan peraturan/perundangan yang ada
13.	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 dan ber- emboss logo Lembaga 3. Sertifikat dibubuhi tandatangan serta cap basah sehingga dijamin keasliannya 4. Kartu tanda sertifikasi dicetak diatas kartu dengan desain khusus dan barcode
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan 1 (satu) kali dalam setahun melalui penilaian kinerja personil.

Ditetapkan di Jakarta
Pada Tanggal 11 Januari 2021
Kepala Balai Sertifikasi



Nurul Fadhlina