



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

*Dokumen Pendukung Internal*  
**STANDAR PELAYANAN BALAI KALIBRASI**

Terbitan/ Revisi : 1/2	Nomor : SMM-DPi.13
Tanggal : 04 Januari 2021	Halaman : 1 dari 3

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah RI No 31 tahun 2017 tentang jenis dan tarif penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Perdagangan.</li> <li>3. <b>Peraturan Menteri Perdagangan No 81 Tahun 2020 Tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis Kementerian Perdagangan.</b></li> <li>4. Peraturan Menteri Perdagangan No 85/M-DAG/PER/12/2016 Tentang pelayanan terpadu perdagangan.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat menyampaikan surat permohonan kalibrasi secara tertulis, ditujukan kepada Kepala Balai Kalibrasi, Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu, Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Kementerian Perdagangan melalui <i>e-mail</i>.</li> <li>2. Masyarakat datang langsung ke Bagian Pelayanan Balai kalibrasi dengan membawa alat yang akan dikalibrasi dan dokumen permohonan</li> </ol>
3.	Sistem dan Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pengajuan Surat Permohonan Kalibrasi] -- 1 --&gt; B[Kaji Ulang Permintaan]     B -- 2 --&gt; C[Penerbitan Tanda Terima Alat dan Surat Perintah Kerja]     C -- 3 --&gt; D["Pelaksanaan Kalibrasi di lab atau insitu (ditempat pelanggan)"]     D -- 4 --&gt; E[Proses pengolahan data hasil kalibrasi]     E -- 5 --&gt; F[Penerbitan Sertifikat Kalibrasi]     F -- 6 --&gt; G[Penerbitan Invoice]     G -- 7 --&gt; H["Pelanggan melakukan pembayaran melalui transfer bank"]     H -- 8 --&gt; I["Pengambilan Sertifikat dan Alat Kalibrasi dengan menunjukan Bukti Pembayaran dan atau Tanda Terima Alat"]           </pre> </div> <p>Secara rinci dijelaskan pada SOP Pelayanan Kalibrasi Internal (SMM-SOP.05.01 (PKTN.03)), SOP Pelayanan Kalibrasi Eksternal (SMM-SOP.05.02 (PKTN.03)), dan SOP Penatausahaan PNB (SMM-SOP.05.03 (PKTN.03))</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Melalui Surat Permohonan/e-mail: Maksimal 4 hari kerja sejak dokumen permohonan diterima dengan lengkap.</p> <p>Datang langsung ke Bagian Pelayanan Balai Kalibrasi 1 Jam sejak permohonan kalibrasi di sampaikan.</p> <p>Penyelesaian kalibrasi sesuai dengan standar sebagai berikut:</p>




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

*Dokumen Pendukung Internal*


**STANDAR PELAYANAN BALAI KALIBRASI**

Terbitan/ Revisi : 1/2	Nomor : SMM-DPi.13
Tanggal : 04 Januari 2021	Halaman : 2 dari 3

		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No.</th> <th rowspan="2">Jumlah Alat</th> <th colspan="2">Waktu Penyelesaian</th> </tr> <tr> <th>Kategori I Max (hari kerja)</th> <th>Kategori II Max (hari kerja)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>1 – 10</td> <td>12</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>11 – 30</td> <td>18</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>31 – 100</td> <td>24</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>101 – 110</td> <td>38</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>111 – 130</td> <td>42</td> <td>86</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>&gt; 130</td> <td>58</td> <td>102</td> </tr> </tbody> </table> <p>Kategori II untuk alat <i>Gauge Block</i>, <i>Thermohygrometer</i>, dan <i>Thermometer</i> suhu rendah dibawah 0 °C.</p> <p>Dan disesuaikan dengan antrian yang ada di dalam Laboratorium.</p>	No.	Jumlah Alat	Waktu Penyelesaian		Kategori I Max (hari kerja)	Kategori II Max (hari kerja)	1.	1 – 10	12	16	2.	11 – 30	18	28	3.	31 – 100	24	58	4.	101 – 110	38	74	5.	111 – 130	42	86	6.	> 130	58	102
No.	Jumlah Alat	Waktu Penyelesaian																														
		Kategori I Max (hari kerja)	Kategori II Max (hari kerja)																													
1.	1 – 10	12	16																													
2.	11 – 30	18	28																													
3.	31 – 100	24	58																													
4.	101 – 110	38	74																													
5.	111 – 130	42	86																													
6.	> 130	58	102																													
5.	Biaya dan Tarif	<p>Tarif Pelayanan kalibrasi mengacu Pada Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2017, Tentang Jenis Dan Tariff Atas Jenis Penerimaan Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perdagangan.</p> <p><b>(Terlampir)</b></p>																														
6.	Produk pelayanan	Produk yang diberikan berupa Sertifikat Kalibrasi dengan ruang lingkup kalibrasi <b>terlampir</b> .																														
7.	Sarana dan Prasarana dan /atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tamu Ber-AC, dilengkapi Meja dan Kursi Tamu</li> <li>2. KIOSK untuk informasi Pelayanan</li> <li>3. Surat Kabar</li> <li>4. Sistem Nomor Antrian</li> <li>5. TV</li> <li>6. Akses Internet</li> <li>7. Printer</li> <li>8. Pesawat Telepon</li> <li>9. Mesin Faksimile</li> <li>10. Scanner</li> <li>11. Toilet</li> <li>12. Mushola</li> </ol>																														
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM Memiliki Pengetahuan Pelayanan Prima</li> <li>2. SDM memiliki pengetahuan dasar di bidang kalibrasi serta kegiatan Pelayanan Balai Kalibrasi</li> <li>3. SDM memiliki keterampilan dalam menggunakan komputer dan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Balai Kalibrasi serta mengelola data</li> <li>4. SDM memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang membutuhkan.</li> </ol>																														
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan Langsung.</li> <li>2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah</li> </ol>																														

	<b>Kementerian Perdagangan Republik Indonesia</b> <b>Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu</b>	
	<b><i>Dokumen Pendukung Internal</i></b> <b>STANDAR PELAYANAN BALAI KALIBRASI</b>	
Terbitan/ Revisi : 1/2	Nomor : SMM-DPi.13	
Tanggal : 04 Januari 2021	Halaman : 3 dari 3	

		<p>dan Pengawasan Fungsional oleh Inspektorat.</p> <p>3. Dilakukan evaluasi secara berkala oleh TIM Sistem MUTU ISO 9001:2015 serta ISO 17025:2017.</p> <p>4. Tim Kepatuhan Anti Penyipuan.</p>
10.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Kalibrasi</p> <p>2. Melalui telepon di No. (021) 8703960 atau (021) 8710321-3</p> <p>3. Melalui fax di no (021) 8702781</p> <p>4. WA : 08111624511</p> <p>5. Melalui email: <a href="mailto:sji.balaikalibrasippmb@gmail.com">sji.balaikalibrasippmb@gmail.com</a> atau <a href="mailto:balaikalibrasipelayanan@gmail.com">balaikalibrasipelayanan@gmail.com</a></p> <p>6. Datang langsung ke: Balai Kalibrasi, Gedung DIT. STANDALITU. Jln Raya Bogor km 26, Ciracas, Jakarta Timur, DKI Jakarta.</p> <p>7. Pemberian kompensasi kepada pelanggan akibat terjadinya keterlambatan waktu atas layanan yang dijanjikan dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompensasi yang diberikan berupa surat permohonan maaf dan pengurangan waktu layanan sebanyak 1 (satu) hari dari janji layanan saat pelanggan melakukan kalibrasi berikutnya.</li> <li>• Pengurangan waktu layanan sebanyak 1 (satu) hari dapat diperoleh pelanggan dengan membawa atau menunjukkan surat permohonan maaf yang sudah diterima pada saat melakukan kalibrasi berikutnya</li> </ul> <p>Prosedur Pengaduan (SOP.13 - Prosedur Pengendalian Pekerjaan yg Tidak Sesuai Butir 5.8)</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>8 (Delapan) Pegawai Terdiri Atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Kalibrasi Internal (2 Pegawai)</li> <li>2. Pelayanan Kalibrasi Eksternal (2 Pegawai)</li> <li>3. Bendahara Penerimaan (1 Pegawai)</li> <li>4. Pencetak Sertifikat (2 Pegawai)</li> <li>5. Petugas Distribusi dan Pengambilan Alat (1 Pegawai)</li> </ol>
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Kalibrasi kepada masyarakat diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat di pertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sertifikat Kalibrasi yang diterbitkan dijamin keabsahannya dengan adanya QR Code untuk memastikan keaslian sertifikat.</li> <li>2. Hasil Kalibrasi dipastikan tertelusur secara metrologi ke alat standar di atasnya.</li> <li>3. Hasil kalibrasi dijamin kerahasiaannya melalui Pakta Integritas.</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan dilakukan tindakan perbaikan untuk terus menjaga serta

	<b>Kementerian Perdagangan Republik Indonesia</b> <b>Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu</b>	
	<b><i>Dokumen Pendukung Internal</i></b> <b>STANDAR PELAYANAN BALAI KALIBRASI</b>	
Terbitan/ Revisi : 1/2	Nomor : SMM-DPi.13	
Tanggal : 04 Januari 2021	Halaman : 4 dari 3	

		meningkatkan kinerja pelayanan.
--	--	---------------------------------

Ditetapkan Di Jakarta  
Pada Tanggal. 04 Januari 2021

Kepala  
Balai Kalibrasi



Rukaiyyah