

SURAT KEPUTUSAN  
KEPALA BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI MEDAN  
Nomor : 015/BPPI/Baristand-Medan/SK/I/2020

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI PRODUK  
BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI MEDAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI MEDAN

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas 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 dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan;

Mengingat : 1. 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);

2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

3. Peraturan Menteri Perindustrian No. 49/M-IND/PER/6/2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset dan Standardisasi Industri;

4. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin;
5. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustriaan;
6. Instruksi Menteri Perindustriaan No. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian;
7. Keputusan Kepala Balai Riset dan Standardisasi Industri Medan No. : 045/BPPI/Baristand-Medan/SK/II/2019 Tentang Personil Sistem Manajemen Mutu Sesuai SNI ISO 9001-2015

#### MEMUTUSKAN/MENETAPKAN

- PERTAMA : Standar Pelayanan pada Balai Riset dan Standardisasi Industri Medan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini..
- KEDUA : Standar Pelayanan di Balai Riset dan Standardisasi Industri Medan meliputi ruang lingkup pelayanan jasa pengujian, kalibrasi ,sertifikasi dan pelatihan;
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir 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 pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam surat Keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sesuai ketentuan yang berlaku

Ditetapkan di Medan

Pada tanggal, 4 Januari 2020



Kepala, *h*

M. Nilzam

## A. PENDAHULUAN

Balai Riset Dan Standardisasi Industri Medan atau disingkat Baristand Industri Medan berkedudukan di Medan dengan wilayah kerja Sumatera Utara dan Sekitarnya. Secara administrasi berdiri pada tanggal 15 April 1964, merupakan perwakilan dari Balai Penelitian Kimia Bogor di Jalan Gatot Subroto KM 7,5 Medan. Berdasarkan SK Menteri Perindustrian No. 183/M/SK/III/TS, tanggal 27 Maret 1973 ditetapkan statusnya mandiri dengan nama Balai Penelitian Kimia Medan. Pada Tahun 1996, Berdasarkan SK Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 348/MPP/Kep/10/1996, dilakukan penggabungan Proyek Penelitian Logam Medan dan Proyek Penelitian Tekstil Medan pada Balai Penelitian dan Pengembangan Industri Medan. Dengan SK Menteri Perindustrian No. 357/M/SK/8/1980 tanggal 26 Agustus 1980 nama menjadi Balai Penelitian dan pengembangan Industri Medan disingkat Balai Industri Medan. Pada tahun 2002 melalui Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 784/MPP/Kep/11/2002 tanggal 19 November 2002 berubah nama menjadi Balai Riset dan Standardisasi Industri dan Perdagangan (Baristand Indag) Medan.

Sehubungan dengan pemisahan Departemen Perindustrian dan Perdagangan, menjadi Departemen Perindustrian, maka berdasarkan Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia No. 49/M-IND/Per/6/2006 dengan tugas melaksanakan Riset, Standardisasi, serta Sertifikasi di Bidang Industri. Kembali mengalami perubahan nama menjadi Balai Riset dan Standardisasi Industri Medan (Baristand Industri Medan)

Adapun visi dan misi Baristand Industri Medan adalah :

### a. Visi

Menjadi lembaga litbang terkemuka dan professional yang dapat memberikan solusi bagi industry

### b. Misi

1. Melaksanakan penelitian dan pengembangan serta perekayasaan dibidang mesin dan peralatan.
2. Peningkatan Jasa Pelayanan Teknis
3. Mendorong penerapan Stadar Nasional
4. Meningkatkan kemampuan penguasaan teknologi dan penanggulangan pencemaran industry
5. Pengembangan kompetensi bidang teknologi proses dan produk
6. Meningkatkan pelayanan ketata usahaan untuk mendukung TUPOKSI

Baristand Industri Medan di bawah Badan Penelitian dan Pengembangan Industri (BPPI) Kementerian Perindustrian menetapkan Standar Pelayanan Pengujian yang digunakan sebagai acuan dalam menyelenggarakan pelayanan pengujian. Adapun Visi, Misi dan Moto Pelayanan Publik Baristand Industri Medan adalah :

a. VISI PELAYANAN PUBLIK :

Menjadi unit pelayanan public yang mampu memenuhi standar pelayanan publik

b. MISI PELAYANAN PUBLIK

1. Meningkatkan Mutu Pelayanan Prima yang Cepat, Tepat, Akurat
2. Merespon permohonan informasi publik dan mengkoordinasikan pengelolaan informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Memberikan pelayanan informasi dengan mudah dan cepat
4. Menyediakan ruang dan fasilitas informasi yang cukup nyaman
5. Menyiapkan petugas layanan informasi public yang kompeten

c. MOTTO PELAYANAN PUBLIK

Motto pelayanan public Balai Riset dan Standardisasi Industri Medan yaitu Melayani dengan sepenuh hati

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan mereapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Untuk mendukung kegiatan tersebut, optimalisasi pelayanan yang efisien dan efektif harus menjadi perhatian utama agar dapat memberikan pelayanan yang prima bagi para stakeholder.

Standar pelayanan disusun sebagai salah satu untuk mendorong Baristand Industri Medan melakukan pelayanan yang tepat bagi stakeholder; sekaligus mendorong para stakeholder melakukan kontrol terhadap kinerja pelayanan.

Standar pelayanan ini diharapkan dapat dipahami dan menjadi acuan seluruh pegawai Baristand Industri Medan dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat menjamin kualitas pelayanan yang diberikan.

## B. STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI PRODUK

1.	Jangka Waktu penyelesaian	35 hari kerja (diluar pengujian) Waktu : Senin s/d Kamis Pukul 07.30 s/d 16.00 WIB ( jam istirahat : 12.00-13.00) Waktu : Jumat Pukul 07.30 s/d 16.30 WIB ( jam istirahat : 11.30-13.30)
2.	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah RI. No. 47 Tahun 2011 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perindustrian
3.	Produk Pelayanan	Sertifikat Produk Pengguna Tanda SNI (SPPT SNI)
4.	Sarana, Prasarana, Dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang layanan yang representative dan ruang tunggu yang dilengkapi AC, Televisi yang berisi informasi pelayanan publik Baristand Industri Medan, kotak saran dan pengaduan, dan petugas front office/customer service</li> <li>2. Ruang Rapat yang dilengkapi dengan AC, LCD dan papan tulis</li> <li>3. Alat komunikasi (telepon, fax, internet)</li> <li>4. Data Pelanggan LsPro Medan yang terdokumentasi</li> <li>5. Kendaraan roda 4 dan roda 2</li> </ol>
5.	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas pelaksana terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas front office yang kompeten</li> <li>2. Petugas memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 atau ISO 17065 : 2012 dengan latar belakang pendidikan D3, S1, S2 yang berpengalaman di bidangnya.</li> </ol>
6.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawas oleh atasan langsung</li> <li>2. Audit Internal</li> <li>3. Kaji Ulang Manajemen</li> </ol>
7.	Penanganan Pengaduan	<p>Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan public Baristand Industri Medan dilengkapi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran dan Keluhan</li> <li>2. Melalui telepon (061) 7363471, Fax (061) 7362830</li> <li>3. Email : <a href="mailto:bind_medan@kemenperin.go.id">bind_medan@kemenperin.go.id</a></li> <li>4. Web : <a href="http://baristandmedan.kemenperin.go.id">baristandmedan.kemenperin.go.id</a></li> </ol>
8.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Baristand Industri Medan sebanyak 100 pegawai tetap dan 8 pegawai kontrak</li> <li>2. Petugas Front Office ebanyak 4 orang</li> <li>3. Penelitian 6 orang dan perekayasa sebanyak 10 orang</li> </ol>
9.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laboratorium Kalibrasi terakreditasi KAN dengan kode LK-015-IDN</li> <li>2. Bersedia di Witness KAN</li> </ol>

Lampiran Keputusan Kepala Balai Riset dan Standardisasi Industri Medan

Nomor : 015 /BPPI/Baristand-Medan/SK/I/2020

Tanggal : 4 Januari 2020

10	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	Baristand Industri Medan memberikan Jaminan Keamanan dan Keselematan Pelayanan Kepada Pengguna jasa layanan sesuai SOP yang berlaku 1. Penerimaan tamu diruangan pelayanan 2. Tidak mempublikasikan dokumen perusahaan dan hasil audit
11.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Baristand Industri Medan melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan public tiap tahun dengan : 1. Penilaian DP3 oleh atasan langsung 2. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen 3. Penilaian kepuasan pelanggan/keluhan pelanggan

Ditetapkan di : Medan

Pada tanggal : 4 Januari 2020



Kepala,

*M. Nilzam*  
M. Nilzam