

**BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK**

Jalan Kusumanegara No. 7, Yogyakarta, Telp. 0274-546111 Ext.109 Fax. 0274-543582  
E-mail : bbkb@kemenperin.go.id

---

---

**STANDAR PELAYANAN**

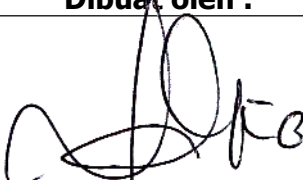

**PENGUJIAN**

**MAKLUMAT PELAYANAN PENGUJIAN :**


“Dengan ini kami menyatakan bahwa kami siap menyelenggarakan pelayanan pengujian sesuai dengan standar pelayanan pengujian yang sudah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji tersebut kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”

**No. SP-01**

Status Dokumen	: <input type="checkbox"/> INDUK <input type="checkbox"/> SALINAN
Nomor Revisi	: 02
Tanggal Terbit	: 16 Mei 2019

<b>Dibuat oleh :</b>		<b>Diperiksa oleh :</b>	
			
<b>Nama</b>	<b>Harnandito Paramadharma, S.Ds</b>	<b>Nama</b>	<b>Heri Pramono S.IP, SH, MM</b>
<b>Jabatan</b>	<b>Kepala Seksi Pemasaran</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Ka. Bidang PJT</b>

---

	<b>BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK</b>		
	<b>STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN</b>		
<b>No Dokumen</b> SP-01	<b>No. Revisi</b> 02	<b>Hal</b> 2 dari 9	<b>Tgl Terbit</b> 16 Mei 2019

## 1. DASAR HUKUM


- 1.1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 1.2 Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2011 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian
- 1.3 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 34/M-IND/PER/3/2010 tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian
- 1.4 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55/M-IND/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian
- 1.5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- 1.6 Keputusan Menteri PANRB Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 1.7 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 Tentang Standarisasi Nasional
- 1.8 Standar Operasional Prosedur (SOP) Balai Besar Kerajinan dan Batik

## 2. PERSYARATAN

- 2.1 Kelengkapan administrasi, meliputi :
  - 2.1.1 Pengisian Formulir Permintaan Pengujian (*Form No. 2.0.1/III.PM/F/T.1/R.2*)
- 2.2 Kelengkapan teknis, meliputi :
  - 2.2.1 Minimal contoh uji : uji kain 2 meter, uji tekstil 2 buah/jenis , uji emas/perak 4 gram, uji alat olah raga 2 buah/jenis, uji mainan anak/pakaian bayi 2 buah/jenis
  - 2.2.2 Parameter pengujian
- 2.3 Pembayaran sesuai Tarif/Biaya yang ditetapkan

## 3. DEFINISI

- 3.1. Petugas UPP adalah petugas unit pelayanan publik
  - 3.2. Pengujian adalah penentuan satu atau lebih karakteristik dari suatu objek penilaian menurut prosedur.
  - 3.3. Parameter pengujian adalah jenis pengujian atau sifat - sifat yang diukur
-

	<b>BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK</b>		
	<b>STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN</b>		
<b>No Dokumen</b> SP-01	<b>No. Revisi</b> 02	<b>Hal</b> 3 dari 9	<b>Tgl Terbit</b> 16 Mei 2019


3.4. ISO/IEC adalah International Organization for Standardization / International Electrotechnical Commission (IEC)

3.5. Bahan/Produk yang diuji di BBKB yaitu:


1. Tekstil dan batik
2. Pakaian jadi
3. Tekstil dan produk tekstil
4. Barang-barang emas
5. Barang-barang perak
6. Alat olahraga
7. Mainan anak
8. Pakaian Bayi, dan
9. Peraga Olah Raga Anak
10. Catur
11. Gitar

#### **4. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR**

- 4.1. Pengguna Jasa mengirim atau menyerahkan contoh uji ke Petugas UPP dan mengisi form permintaan pengujian
  - 4.2. Petugas UPP Pelayanan Pengguna jasa memproses contoh uji dalam SIL, dan menyerahkan tanda terima pengujian kepada Bendahara penerimaan
  - 4.3. Bendahara penerimaan membuat Bukti Pembuatan Tagihan PNB (e billing) dan menyerahkan ke UPP
  - 4.4. Petugas UPP menyerahkan surat balasan dan Bukti Pembuatan Tagihan PNB (e billing) ke pengguna jasa
  - 4.5. Pengguna jasa membayar Bukti Pembuatan Tagihan PNB (*e-billing*) melalui teller Bank, EDC PNB BBKB
  - 4.6. Petugas UPP Pelayanan Pengguna jasa mencetak Surat Perintah Pengujian, merekam dalam buku pengiriman contoh uji kemudian menyerahkannya ke kurir beserta contoh uji
  - 4.7. Kurir menyerahkan contoh uji kepada Kasi Pengujian
-

	<b>BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK</b>		
	<b>STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN</b>		
<b>No Dokumen</b> SP-01	<b>No. Revisi</b> 02	<b>Hal</b> 4 dari 9	<b>Tgl Terbit</b> 16 Mei 2019

- 4.8. Seksi Pengujian melaksanakan proses pengujian, Setelah proses pengujian, kemudian Kasi Pengujian menyerahkan Sertifikat Hasil Uji (SHU) yang telah selesai kepada kurir
  - 4.9. Kurir menyerahkan SHU kepada Petugas UPP Pelayanan Pengguna jasa
  - 4.10. Petugas UPP (Pelayanan Pengguna Jasa) Mencetak pengantar SHU kemudian menyerahkan kepada Kasi Pemasaran
  - 4.11. Kasi Pemasaran Memeriksa dan memaraf pengantar SHU kemudian menyerahkan kepada Kabid. Paskal
  - 4.12. Kabid Paskal memeriksa dan memaraf pengantar sertifikat hasil uji kemudian menyerahkan kepada sekretaris. Jika Kabid Paskal tidak ada di tempat, maka penggantinya adalah: Kabid PJT, Kabag TU, Kabid Saristan atau Kabid PKAT. Apabila Penandatanganan adalah Es. III maka diparaf oleh Es.IV di Bidang PJT.
  - 4.13. Sekretaris menyerahkan sertifikat hasil uji kepada Ka. BBKB
  - 4.14. Ka. BBKB menandatangani pengantar sertifikat hasil uji kemudian menyerahkan kembali kepada sekretaris untuk dikembalikan kepada Petugas UPP. Apabila Ka. BBKB berhalangan hadir maka yang menandatangani adalah :
    - Kabid PASKAL
    - Kabid PJT
    - Kabag Tata Usaha
    - Kabid SARISTAN
    - Kabid PKAT
  - 4.15. Petugas UPP menyerahkan kepada pengguna jasa secara langsung atau mengirim melalui kurir
  - 4.16. Pengguna jasa menandatangani tanda terima sertifikat di buku tanda terima sertifikat (pengguna jasa yang mengambil langsung). Apabila SHU dikirim, maka formulir tanda terima dilampirkan untuk ditandatangani pengguna jasa dan dikirim kembali kepada Petugas UPP.
  - 4.17. Alur Proses Pelayanan Pengujian terdapat dalam Lampiran 1.1
-

	<b>BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK</b>		
	<b>STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN</b>		
<b>No Dokumen</b> SP-01	<b>No. Revisi</b> 02	<b>Hal</b> 5 dari 9	<b>Tgl Terbit</b> 16 Mei 2019

## 5. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

- 5.1. Waktu penyelesaian pengujian tekstil, pakaian jadi, batik, Tekstil dan Produk Tekstil, barang-barang emas dan perak selama 5 (lima) hari kerja (Maksimal 8 sertifikat hasil uji yang terbit per hari).
- 5.2. Waktu penyelesaian pengujian alat olah raga selama 10 (Sepuluh hari) hari kerja (Maksimal 2 sertifikat hasil uji yang terbit per hari).
- 5.3. Waktu penyelesaian pengujian mainan anak dan pakaian bayi selama 10 (sepuluh) hari kerja (Maksimal 1 sertifikat hasil uji yang terbit per hari)

## 6. BIAYA/TARIF

- 6.1. Sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2011 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian atau sesuai dengan kebijakan pemerintah yang ada (Lampiran 1.2)

## 7. PRODUK PELAYANAN

- 7.1. Sertifikat Hasil Uji (SHU) dan Toleransi Hasil Uji


## 8. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

### 8.1 Sarana:

- 8.1.1 Peralatan Uji (Terkalibrasi dan sesuai standar SNI)
- 8.1.2 ATK & Meubelair
- 8.1.3 Komputer
- 8.1.4 Buku Standard Pengujian (Jenis Parameter Uji)
- 8.1.5 Log Book (Rekaman Hasil Uji)
- 8.1.6 Telepon
- 8.1.7 Aplikasi Sistem Informasi Laboratorium (SIL) BBKB

### 8.2 Prasarana:

- 8.2.1 Papan Pengumuman
  - 8.2.2 Lemari Arsip
  - 8.2.3 Bahan Pendukung Pengujian
-

	<b>BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK</b>		
	<b>STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN</b>		
<b>No Dokumen</b> SP-01	<b>No. Revisi</b> 02	<b>Hal</b> 6 dari 9	<b>Tgl Terbit</b> 16 Mei 2019

- 8.2.4 Tempat Sampah
- 8.2.5 Penyimpanan Contoh
- 8.2.6 APAR (Alat Pemadam Api Ringan)

### 8.3 Fasilitas:


- 8.3.1 Ruang Tunggu
- 8.3.2 Ruang Rapat
- 8.3.3 Masjid
- 8.3.4 Perpustakaan
- 8.3.5 Toilet
- 8.3.6 SMS Keluhan
- 8.3.7 SMS Status Uji
- 8.3.8 Pengiriman Hasil Uji (softcopy dan hardcopy)

## 9. KOMPETENSI DAN JUMLAH PELAKSANA

<b>Jabatan</b>	:	<b>Manajer Puncak /Ka.BBKB</b>
Pendidikan	:	S3
Pelatihan	:	Pelatihan Bidang Manajemen yang terkait laboratorium uji
Keterampilan/Pengetahuan	:	Peneliti
Pengalaman Kerja	:	-
Jumlah Personil	:	1 orang

<b>Jabatan</b>	:	<b>Manajer Mutu/Kabid Paskal</b>
Pendidikan	:	S3
Pelatihan	:	Pelatihan Bidang Manajemen dan Teknis yang terkait laboratorium uji
Keterampilan/Pengetahuan	:	Peneliti
Pengalaman Kerja	:	1 tahun
Jumlah Personil	:	1 orang

<b>Jabatan</b>	:	<b>Manajer Teknik</b>
Pendidikan	:	S1

	<b>BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK</b>		
	<b>STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN</b>		
<b>No Dokumen</b> SP-01	<b>No. Revisi</b> 02	<b>Hal</b> 7 dari 9	<b>Tgl Terbit</b> 16 Mei 2019

Pelatihan	:	Pelatihan Bidang Manajemen dan Teknis yang terkait laboratorium uji
Keterampilan/Pengetahuan	:	Penguji
Pengalaman Kerja	:	13 tahun
Jumlah Personil	:	2 orang


<b>Jabatan</b>	:	<b>Koordinator laboratorium</b>
Pendidikan	:	D3 , S 1
Pelatihan	:	Pelatihan Bidang Manajemen dan Teknis yang terkait laboratorium uji
Keterampilan/Pengetahuan	:	Penguji
Pengalaman Kerja	:	17 tahun ; 7 tahun
Jumlah Personil	:	2 orang

<b>Jabatan</b>	:	<b>Penguji Mutu Barang</b>
Pendidikan	:	Minimal SLTA / SMK
Pelatihan	:	Pelatihan Bidang Manajemen dan Teknis yang terkait laboratorium uji
Keterampilan/Pengetahuan	:	Penguji
Pengalaman Kerja	:	Minimal 2 tahun
Jumlah Personil	:	<b>8 orang</b>

<b>Jabatan</b>	:	<b>Teknisi laboratorium</b>
Pendidikan	:	D3
Pelatihan	:	Pelatihan Bidang Manajemen dan Teknis yang terkait laboratorium uji
Keterampilan/Pengetahuan	:	Penguji
Pengalaman Kerja	:	Minimal 2 tahun
Jumlah Personil	:	1 orang

## 10. PENGAWASAN INTERNAL

- 10.1 Pengawasan internal terhadap proses maupun produk Pelayanan Pengujian di Seksi Pengujian dipantau oleh Kepala Seksi Pengujian dan Kabid Paskal secara berkala.

	<b>BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK</b>		
	<b>STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN</b>		
<b>No Dokumen</b> SP-01	<b>No. Revisi</b> 02	<b>Hal</b> 8 dari 9	<b>Tgl Terbit</b> 16 Mei 2019

- 10.2 Secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun, BBKB melakukan audit internal ISO 9001 dan ISO/IEC 17025 untuk memastikan seluruh proses pelayanan dapat dikendalikan.
- 10.3 Aturan dan mekanisme pelaksanaan audit internal dijelaskan dalam Prosedur Audit Internal BBKB dan LUK IKB.
- 10.4 Secara periodik (1 tahun sekali) dilakukan tinjauan manajemen ISO 9001 dan ISO/IEC 17025 yang dipimpin langsung oleh Ka. BBKB untuk meninjau sistem mutu organisasinya, dalam selang waktu yang direncanakan, untuk memastikan kelanjutan kesesuaian, kecukupan dan efektifitasnya.


## 11. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- 11.1 BBKB menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat.
- 11.2 Sarana pengaduan meliputi:

<b>PENGADUAN PENGUNJUNG DI LOKET PENDAFTARAN</b>		
<b>SARANA PENGADUAN</b>	<b>PENCATATAN</b>	<b>TINDAKAN YANG DILAKUKAN</b>
Kotak Saran	Formulir keluhan	Pengguna jasa menulis keluhan dan memasukkan ke kotak saran.
Ruang Pengaduan	Formulir keluhan	Pengguna jasa menulis keluhan di <i>desk</i> pengaduan.
Saran Kritik dalam kuesioner kepuasan pengguna jasa secara langsung atau via <a href="http://tinyurl.com/y5b97eg3">http://tinyurl.com/y5b97eg3</a>	Kuesioner	Pengguna jasa menulis keluhan di ruang layanan atau secara online.
Pertanyaan masyarakat via Website BBKB <a href="https://bbkb.kemenperin.go.id/index.php/pengaduan/form">https://bbkb.kemenperin.go.id/index.php/pengaduan/form</a>	Kuesioner	Pengguna jasa menulis dalam formulir keluhan secara online.
Petugas pengelolaan pengaduan 0274-546111 Ext. 111 atau melalui 082223799288	Formulir keluhan	Pengguna jasa menyampaikan keluhan kepada petugas melalui telepon.

- 11.3 Pengaduan secara langsung akan dicatat dalam formulir keluhan oleh pengguna jasa.
- 11.4 Kotak saran dicek oleh Petugas UPP. Apabila ada pengaduan, selanjutnya dicatat dalam formulir keluhan oleh petugas.
- 11.5 Pengaduan melalui telepon atau secara online akan dicatat dalam formulir keluhan oleh petugas pelayanan pengaduan



	<b>BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK</b>		
	<b>STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN</b>		
<b>No Dokumen</b> SP-01	<b>No. Revisi</b> 02	<b>Hal</b> 9 dari 9	<b>Tgl Terbit</b> 16 Mei 2019

- 11.6 Dari semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana yang sudah direkam dalam formulir pengaduan, akan diperiksa oleh Petugas UPP, selanjutnya dilaporkan kepada Kasi terkait dengan diketahui oleh Kasi Pemasaran.
- 11.7 Kepala Seksi Terkait menelaah Pengaduan/Keluhan pengguna jasa dan mengambil tindakan perbaikan sesuai dengan Pengaduan/Keluhan pengguna jasa atau mengagendakan untuk perbaikan, kemudian menyampaikan kepada Petugas UPP
- 11.8 Petugas UPP merekam tindak lanjut pada formulir Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan dan melaporkannya kepada Kasi Pemasaran
- 11.9 Kasi Pemasaran menandatangani rekaman tindak lanjut dan meyerahkan kembali kepada petugas UPP
- 11.10 Petugas menyampaikan tindak lanjut Pengaduan/Keluhan kepada pengguna jasa
- 11.11 Menerima tindak lanjut Pengaduan/Keluhan

## **12. JAMINAN PELAYANAN**

- 12.1. Dengan ini kami menyatakan bahwa kami siap menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji tersebut kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- 13.1. BBKB menjamin kerahasiaan, keamanan dan keselamatan selama proses layanan jasa
- 13.2. BBKB menjamin Kerahasiaan, keamanan dan keselamatan terhadap hasil layanan jasa

## **14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- 14.1 Dilakukan evaluasi secara berkala setiap 1 (satu) bulan sekali
- 14.2 Dilakukan evaluasi pelayanan publik secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali
- 14.3 Dilakukan uji banding pertahun
- 14.4 Pelatihan internal untuk personil

## **15. PENGENDALIAN KETIDAKSESUAIAN**

Pengendalian produk tidak sesuai untuk layanan yang dilakukan oleh lembaga terakreditasi (layanan pengujian, kalibrasi, dan sertifikasi) mengacu pada dokumen lembaga tersebut. Untuk layanan lainnya, pengendalian produk tidak sesuai dikendalikan oleh petugas kontrol kualitas (QC) dari UPP yaitu Kepala UPP BBKB dan atau Sekretaris UPP.

---