
STANDAR PELAYANAN



**SERTIFIKASI BATIK 3 IN 1
(SPPT SNI, LABELISASI BATIKMARK, DAN
KALIBRASI)**


MAKLUMAT PELAYANAN SERTIFIKASI BATIK 3 IN 1:

“Dengan ini kami menyatakan bahwa kami siap menyelenggarakan pelayanan sertifikasi batik 3 in 1 sesuai dengan standar pelayanan sertifikasi batik 3 in 1 yang sudah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji tersebut kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”

No. SP-13

Status Dokumen	: <input type="checkbox"/> INDUK <input type="checkbox"/> SALINAN
Nomor Revisi	: 00
Tanggal Terbit	: 16 Mei 2019

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

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI BATIK 3 IN 1:		
No Dokumen SP-12	No. Revisi 00	Hal 2 dari 10	Tgl Terbit 16 Mei 2019

1. DASAR HUKUM


- 1.1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 1.2 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 34/M-IND/PER/3/2010 tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian
- 1.3 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian
- 1.4 Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2011 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian
- 1.5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- 1.6 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 74/M-IND/PER/9/2007 Tentang Penggunaan Batikmark "batik Indonesia" pada Batik Buatan Indonesia
- 1.7 Peraturan Direktur Jenderal Industri Kecil dan Menengah Nomor 71/IKM/KEP/9/2009 Tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Batikmark "batik Indonesia" pada Batik Buatan Indonesia
- 1.8 Keputusan Menteri PANRB Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 1.9 Standar Operasional Prosedur (SOP) Balai Besar Kerajinan dan Batik

2. PERSYARATAN

- 2.1 Kelengkapan teknis, meliputi :
 - 2.1.1 Alat yang di Kalibrasi
 - 2.1.2 Kondisi peralatan berdasarkan pemeriksaan fisik alat kalibrasi
 - 2.2 Kelengkapan administrasi, meliputi :

Kelengkapan administrasi Sertifikasi Batik 2 in 1 meliputi:


 - 2.2.1 Form Permohonan Sertifikasi Batik 2 in 1 (F baru)
 - 2.2.2 Form Daftar Isian Permohonan (F 8.2)
 - 2.2.3 Formulir data peralatan yang akan dikalibrasi
 - 2.2.4 Profil Perusahaan
 - 2.2.5 Surat Ijin Usaha
 - 2.2.6 Sertifikat merek
-

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI BATIK 3 IN 1:		
No Dokumen SP-12	No. Revisi 00	Hal 3 dari 10	Tgl Terbit 16 Mei 2019

- 2.2.7 Diagram Alir Proses Produksi
- 2.2.8 Dokumen/Rekaman Mutu perusahaan
- 2.2.9 Daftar Produk yang disertifikasi
- 2.2.10 Hasil Uji Produk (jika ada)
- 2.2.11 alat yang digunakan
- 2.3 Pembayaran sesuai Tarif/Biaya yang ditetapkan


3. DEFINISI

- 3.1. Layanan Sertifikasi batik 3 in 1 merupakan layanan gabungan antara sertifikasi SPPT SNI Batik, Labelisasi batikmark dan kalibrasi peralatan yang diberikan oleh Balai Besar Kerajinan dan Batik dalam satu proses pengajuan layanan.
 - 3.2. Petugas UPP adalah petugas unit pelayanan publik
 - 3.3. Batikmark "batik INDONESIA" selanjutnya disebut batikmark adalah suatu tanda yang menunjukkan identitas dan ciri batik buatan Indonesia, yang terdiri dari tiga jenis batik, yaitu batik tulis, batik cap dan batik kombinasi tulis dan cap dengan Hak Cipta Nomor 034100 tanggal pendaftaran 05 Juni 2007.
 - 3.4. Kabid PJT adalah Kepala Bidang Pengembangan Jasa Teknik
 - 3.5. PPC adalah Petugas Pengambil Contoh
 - 3.6. ISO/IEC adalah International Organization for Standardization / International Electrotechnical Commission (IEC)
 - 3.7. SPPT SNI adalah Sertifikasi Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia
 - 3.8. Jenis Kategori Produk Layanan SPPT SNI BBKB yang diberikan adalah SNI Batik
 - 3.9. Ruang lingkup kalibrasi BBKB yaitu:
 - 1. Temperatur
 - 2. Instrumen Analitik
 - 3. Massa
 - 4. Volume
 - 5. Tekanan
-

 Kementerian Perindustrian REPUBLIC INDONESIA	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI BATIK 3 IN 1:		
No Dokumen SP-12	No. Revisi 00	Hal 4 dari 10	Tgl Terbit 16 Mei 2019

4. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

- 4.1. Pengguna jasa Mengajukan permohonan sertifikasi batik 3 in 1 ke Petugas UPP Pelayanan Pengguna Jasa beserta kelengkapan dokumen
 - 4.2. Petugas UPP (Pelayanan Pengguna Jasa) Memeriksa dokumen permohonan sertifikasi, mencetak tanda terima dokumen untuk disampaikan kepada pengguna jasa dan menyerahkan dokumen kepada kepala bidang pengujian, sertifikasi dan kalibrasi
 - 4.3. Kepala bidang pengujian, sertifikasi dan kalibrasi menugaskan Kepala Seksi Sertifikasi dan kalibrasi untuk memeriksa kelengkapan, kemudian menyampaikan Permintaan Pembuatan Pemberitahuan Pelaksanaan Pengambilan Sampel kepada Petugas UPP Pelayanan Pengguna Jasa
 - 4.4. Petugas UPP (Pelayanan Pengguna Jasa) Membuat draft surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pengambilan Sampel Produk dan Kalibrasi
 - 4.5. Kasi Pemasaran Memeriksa konsep surat pemberitahuan, memberikan paraf dan menyerahkan kepada Kabid. PJT
 - 4.6. Kabid PJT Memeriksa konsep surat pemberitahuan, memberikan paraf untuk kemudian di serahkan kepada Sekretaris untuk ditandatangani Kepala BBKB
 - 4.7. Ka.BBKB Menandatangani surat pemberitahuan, kemudian meminta sekretaris untuk menyerahkan kepada Petugas UPP Pelayanan Pengguna Jasa
 - 4.8. Petugas UPP membuat surat pemberitahuan terkait informasi rencana pengambilan sampel kepada bendahara
 - 4.9. Bendahara penerimaan membuat Bukti Pembuatan Tagihan PNBP (e billing) dan menyerahkan ke UPP
 - 4.10. Petugas UPP menyerahkan surat pemberitahuan terkait informasi rencana pengambilan sampel dan Bukti Pembuatan Tagihan PNBP (e billing) ke pengguna jasa
 - 4.11. Pengguna jasa membayar Bukti Pembuatan Tagihan PNBP (*e-billing*)
 - 4.12. Petugas UPP memeriksa SIMPONI dan menginformasikan bukti transfer dari pengguna jasa ke Seksi Sertifikasi dan kalibrasi
 - 4.13. Kasi Sertifikasi dan kalibrasi Melakukan proses sertifikasi, kemudian menyerahkan hasilnya kepada Petugas UPP Pelayanan Pengguna Jasa
 - 4.14. Petugas UPP (Pelayanan Pengguna Jasa) Menyerahkan kepada pengguna jasa secara langsung atau mengirim melalui kurir
-

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI BATIK 3 IN 1:		
No Dokumen SP-12	No. Revisi 00	Hal 5 dari 10	Tgl Terbit 16 Mei 2019

4.15. Pengguna jasa Menandatangani tanda terima sertifikat SPPT SNI batik dan sertifikat, label batik mark dan sertifikat kalibrasi

5. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

5.1 Waktu proses penyelesaian sertifikasi batik 2 in 1 selama 41 (empat puluh satu) hari kerja (di luar waktu antrian uji dan proses uji) atau sesuai dengan kontrak yang disepakati.


6. BIAYA/TARIF

6.1. Sertifikasi batik 2 in 1 : Rp 12.800.000 per merk

6.1.1. Permohonan	Rp 1.700.000,-
6.1.2. Audit Stage I	Rp 1.000.000,-
6.1.3. Audit Stage II	
6.1.3.1. Lead Auditor (LA) Per Orang/Hari	Rp 2.000.000,-
6.1.3.2. Auditor (A) Per Orang/Hari	Rp 1.500.000,-
6.1.3.3. Tenaga Ahli (TA) Per Orang/Hari	Rp 1.500.000,-
6.1.3.4. PPC merangkap petugas kalibrasi	Rp 1.000.000,-
6.1.4. Jasa Proses Sertifikasi	
6.1.5.	
6.1.5.1. Panitia Teknis	Rp 300.000,-
6.1.5.2. Panitia Penilaian	Rp 1.000.000,-
6.1.5.3. Proses Sertifikasi (Per SNI)	Rp 2.000.000,-
6.1.5.4. <u>Jasa Perdiem Untuk LA, A, TA, PPC</u>	<u>Rp 800.000,-</u>
Total	Rp 12.800.000,-

6.2. Pengawasan/Survailen : Rp4.500.000

6.3. Biaya di atas belum termasuk akomodasi, transportasi petugas dan biaya pengujian dan kalibrasi per alat yang di atur dalam PP No 47 tahun 2011 tentang tarif layanan jasa di Kementerian Perindustrian

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI BATIK 3 IN 1:		
No Dokumen SP-12	No. Revisi 00	Hal 6 dari 10	Tgl Terbit 16 Mei 2019

7. PRODUK PELAYANAN

- 7.1. Sertifikat SPPT SNI
- 7.2. Labelisasi Batikmark "batik Indonesia"
- 7.3. Sertifikat Kalibrasi

8. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

8.1 Sarana:


- 8.1.1 Peralatan pelatihan
- 8.1.2 ATK & meubelair
- 8.1.3 Modul Pelatihan
- 8.1.4 Komputer
- 8.1.5 Telepon
- 8.1.6 Lemari Arsip

8.2 Prasarana:

- 8.2.1 Bahan pendukung pelatihan
- 8.2.2 Mushola
- 8.2.3 Perpustakaan
- 8.2.4 APAR (Alat Pemadam Api RIngan)
- 8.2.5 Tempat Sampah
- 8.2.6 Toilet

9. KOMPETENSI DAN JUMLAH PELAKSANA

Jabatan	:	Dewan Pembina
Pendidikan	:	
Pelatihan	:	
Keterampilan/Pengetahuan	:	
Pengalaman Kerja	:	
Jumlah Personil	:	5 Orang

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI BATIK 3 IN 1:		
No Dokumen SP-12	No. Revisi 00	Hal 7 dari 10	Tgl Terbit 16 Mei 2019


Jabatan	:	Manajer Lembaga
Pendidikan	:	Min. S1
Pelatihan	:	SNI/IEC 17065 dan SNI/IEC 17021
Keterampilan/Pengetahuan	:	Memahami SMM SNI ISO 9001
Pengalaman Kerja	:	Ka.Bid Paskal
Jumlah Personil	:	1 Orang

Jabatan	:	Manajer Mutu
Pendidikan	:	Min. S1
Pelatihan	:	SNI/IEC 17065, SNI/IEC 17025
Keterampilan/Pengetahuan	:	Memahami SMM SNI ISO 9001
Pengalaman Kerja	:	Kasi Sertifikasi
Jumlah Personil	:	1 Orang

Jabatan	:	Koordinator Teknis
Pendidikan	:	Min. S1
Pelatihan	:	SNI/IEC 17065, SNI/IEC 17025
Keterampilan/Pengetahuan	:	Memahami SMM SNI ISO 9001
Pengalaman Kerja	:	Staf Seksi Sertifikasi dan kalibrasi min. 2 tahun
Jumlah Personil	:	1 Orang

Jabatan	:	Pengendali Dokumen
Pendidikan	:	S1
Pelatihan	:	SNI/IEC 17065
Keterampilan/Pengetahuan	:	Bisa mengoperasikan komputer
Pengalaman Kerja	:	Staf Seksi Sertifikasi min. 2 tahun
Jumlah Personil	:	1 Orang

Jabatan	:	Evaluator
Pendidikan	:	Min. S1
Pelatihan	:	SNI ISO 19011, SNI/IEC 17065, 17021
Keterampilan/Pengetahuan	:	Memahami SMM SNI ISO 9001

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI BATIK 3 IN 1:		
No Dokumen SP-12	No. Revisi 00	Hal 8 dari 10	Tgl Terbit 16 Mei 2019

Pengalaman Kerja	:	Proses Batik
Jumlah Personil	:	5 Orang

Jabatan	:	Petugas Pengambil Contoh
Pendidikan	:	Min. S1
Pelatihan	:	PPC, SNI/IEC 17025
Keterampilan/Pengetahuan	:	Mengetahui cara pengambilan contoh
Pengalaman Kerja	:	Min. 2 tahun di lab. uji


10. PENGAWASAN INTERNAL

- 10.1 Pengawasan internal terhadap proses maupun produk Pelayanan Picker Keri di Seksi pelatihan dipantau oleh Kepala Seksi Pelatihan dan Kabid Pengembangan Kompetensi dan Alih Teknologi secara berkala.
- 10.2 Secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun, BBKB melakukan audit internal ISO 9001 untuk memastikan seluruh proses pelayanan dapat dikendalikan.
- 10.3 Secara periodik (1 tahun sekali) dilakukan tinjauan manajemen ISO 9001 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:

PENGADUAN PENGUNJUNG DI LOKET PENDAFTARAN		
SARANA PENGADUAN	PENCATATAN	TINDAKAN YANG DILAKUKAN
Kotak Saran & Pengaduan	Formulir keluhan	Pengguna jasa menulis keluhan dan memasukkan ke kotak saran.
Form keluhan	Formulir keluhan	Pengguna jasa menulis keluhan di <i>desk</i> pengaduan.
Saran Kritik dalam kuesioner kepuasan pengguna jasa secara langsung atau via https://goo.gl/f9tKVh	Kuesioner	Pengguna jasa menulis keluhan di ruang layanan atau secara online.
Pertanyaan masyarakat via Website BBKB	Kuesioner	Pengguna jasa menulis dalam formulir keluhan secara online.

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI BATIK 3 IN 1:		
No Dokumen SP-12	No. Revisi 00	Hal 9 dari 10	Tgl Terbit 16 Mei 2019

(http://batik.go.id/pengaduan/form)		
Petugas pengelolaan pengaduan (0274-546111 Ext. 111)	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
- 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
-

	BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK		
	STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI BATIK 3 IN 1:		
No Dokumen SP-12	No. Revisi 00	Hal 10 dari 10	Tgl Terbit 16 Mei 2019

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

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.