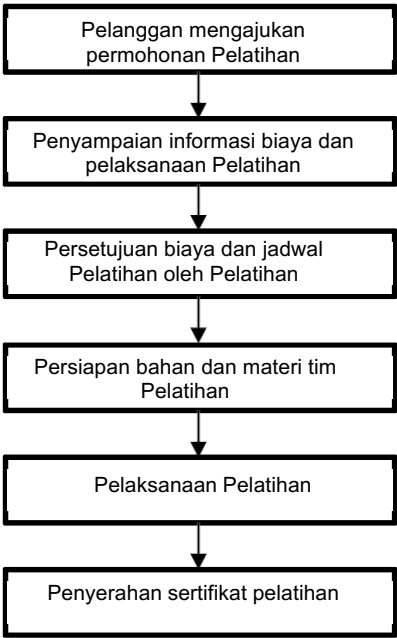


	STANDAR PELAYANAN PELATIHAN	No Dokumen : SPM 04 Revisi : 24 November 2024 Tanggal Efektif : 25 November 2024
--	--	--

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Membuat surat permohonan pelatihan / mengisi form pendaftaran pelatihan 2. Membayar biaya pelatihan
2.	Flowchart	 <pre> graph TD A[Pelanggan mengajukan permohonan Pelatihan] --> B[Penyampaian informasi biaya dan pelaksanaan Pelatihan] B --> C[Persetujuan biaya dan jadwal Pelatihan oleh Pelatihan] C --> D[Persiapan bahan dan materi tim Pelatihan] D --> E[Pelaksanaan Pelatihan] E --> F[Penyerahan sertifikat pelatihan] </pre> Gambar 5. Flowchart Layanan Pelatihan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai dengan jenis pelatihan yang tertera pada PP 54 Tahun 2021 dan Surat Pejanjian Kerjasama (SPK) Waktu : Senin s.d Kamis Pukul : 07.30 s.d 16.00 WIB Waktu : Jumat Pukul : 07.30 s.d 16.30 WIB
4.	Biaya/ Tarif	PP No. 54 Tahun 2021 & SPK
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat pelatihan

6.	Penanganan Pengaduan	Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai SOP Penanganan Keluhan Pelanggan Nomor SOP 17-BIPA/3 Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, layanan publik BSPJI Palembang dilengkapi : - Telepon : 0711-412482, Fax 0711-412482 - Email : baristandpalembang.kemenperin@gmail.com - WA : 08117858001 - Web : https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/
----	----------------------	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal organisasi (manufacturing)

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri 2. UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenperin 4. Peraturan Menteri Perindustrian No.55/M-IND/PER/6/2011 Tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian Pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 7. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 Tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Pada Unit Kerja di Lingkungan Kemenperin 8. Surat Keputusan Sekretaris Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri No. 1418 Tahun 2023 Tentang Penugasan Pegawai dengan Jabatan Fungsional Tertentu dan Fungsional Umum di Lingkungan Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang 9. Surat Keputusan Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang NO. 255 Tahun 2023 Tentang Perubahan Ketiga Atas Keputusan Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang No. 583 Tahun 2022 Tentang Penunjukkan dan Pengangkatan Personel Jasa Layanan Teknis Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang Tahun Anggaran 2023
2	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang layanan yang representatif dan ruang tunggu yang dilengkapi papan pengumuman persyaratan layanan, anjungan komputer yang berisi informasi pelayanan publik BSPJI Palembang, televisi, showcase berisi minuman, kotak saran dan pengaduan, dan petugas front office.

		2. Ruangan pelatihan dan ruangan praktik yang representatif dilengkapi pendinginruangan, proyektor, papan tulis, wifi, laboratorium pengujian dan proses. 3. Alat komunikasi (telpon, fax, HP untuk SMS/WA progress layanan, internet) 4. Kendaraan roda 4 dan roda 2
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas pelaksana terdiri dari : 1. Petugas <i>front office</i> yang kompeten 2. Petugas teknis yang relevan dengan latar belakang pendidikan D1, SMA, SMK, D3,S1, S2 dan S3 dilengkapi sertifikat pelatihan dan pengalaman di bidangnya
4.	Pengawasan internal	1. Monitoring dan Evaluasi 2. SPIP
5.	Jumlah Pelaksana	Pegawai BSPJI Palembang sebanyak 58 orang PNS, 12 orang PPPK, 7 orang PPNPN dan 12 orang tenaga <i>outsourcing</i> 1. Fungsional tertentu sebanyak 50 orang, terdiri dari : Pembina Industri 6 Orang PMB 18 Orang AMMI 12 orang Perekayasa 3 orang Litkayasa 2 orang ASDMA 2 orang Pranata SDM Aparatur 1 orang Arsiparis 4 orang Pengendali Dampak Lingkungan 1 orang Pranata Komputer 4 orang Pranata Humas 2 orang APK APBN 1 orang 2. Fungsional Umum sebanyak 12 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai dengan SOP Pelayanan Pelatihan dengan nomor SOP 26-BIPA/3
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BSPJI Palembang memberi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengguna layanan dengan membuat maklumat pelayanan yaitu: “Dengan ini menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan kewajiban yang tercantum dalam Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku serta akan melakukan perbaikan secara terus menerus”

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	BSPJI Palembang melakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik tiap tahun sesuai setiap bulan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
----	----------------------------	--