

KEPUTUSAN
DIREKTUR STANDARDISASI DAN PENGENDALIAN MUTU
NOMOR 158 TAHUN 2025

TENTANG

TERKENDALI

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGUJIAN MUTU BARANG

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan 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 kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan Publik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Standardisasi dan Pengendalian Mutu tentang Penetapan Standar Pelayanan Balai Pengujian Mutu Barang;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5949);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4449);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 140 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Perdagangan.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 85/M-DAG/PER/12/2016 tentang Pelayanan Terpadu Perdagangan;
9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 55 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perdagangan;
10. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI DAN PENGENDALIAN MUTU TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI PENGUJIAN MUTU BARANG
- KESATU : Standar Pelayanan Publik Balai Pengujian Mutu Barang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh kepala penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU akan dilakukan evaluasi paling lama dalam waktu 3 (tiga) tahun atau disesuaikan dengan perubahan peraturan perundang-undangan atau masukan dari masyarakat.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal: 7 Februari 2025

Direktur

Standardisasi dan Pengendalian Mutu, *rb*


Yan Eriono

Lampiran Keputusan Direktur Standardisasi dan Pengendalian Mutu
 Nomor 158 Tahun 2025
 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Balai Pengujian Mutu Barang

Standar Pelayanan Balai Pengujian Mutu Barang

A. Komponen Service Delivery		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Masyarakat menyampaikan surat permohonan pengujian yang dapat diunduh pada tautan berikut https://linktr.ee/balai_pengujian, kemudian mengirimkannya melalui email atau ekspedisi yang ditujukan kepada Kepala Balai Pengujian Mutu Barang, Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu, Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Kementerian Perdagangan.</p> <p>2. Masyarakat datang langsung dengan memberikan jumlah sampel untuk dilakukan pengujian sesuai dengan persyaratan teknis ke kantor Balai Pengujian Mutu Barang serta mengisi format permohonan pengujian.</p> <p>3. Masyarakat melakukan pendaftaran pengujian secara daring melalui portal aplikasi https://simpktn.kemendag.go.id/lims/bpmb/ dan mengirimkan sampel melalui ekspedisi.</p>
2.	Sistem dan Mekanisme dan Prosedur	<p>Mekanisme Pelayanan BPMB</p>  <p>Linktree BPMB: https://linktr.ee/balai_pengujian Alamat email BPMB: pelayanan.bpmb@kemendag.go.id</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Penyelesaian pengujian komoditi terkait sesuai dengan Service Level Arrangement (SLA) yang berlaku (terlampir)

A. Komponen Service Delivery		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya dan Tarif	Tarif Pelayanan pengujian mutu barang mengacu Pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 140 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Perdagangan. (Terlampir)
5.	Produk pelayanan	Balai Pengujian Mutu Barang Produk yang diberikan berupa pelayanan pengujian produk dalam bentuk antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat Hasil Pengujian (SHP) 2. Laporan Hasil Pengujian (LHP) 3. Laporan Hasil Analisa (LHA) 4. Sertifikat lain yang diterbitkan sesuai permintaan pelanggan 5. Lampiran Laporan Pengujian (data hasil pengujian)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Pengujian Mutu Barang atau telepon di (021) 8772 1002 2. Melalui telepon di no. (021) 8703881 atau 0811 1622762 atau 0811 1732762 3. Melalui email: pelayanan.bpmb@kemendag.go.id 4. Datang langsung ke Balai Pengujian Mutu Barang (BPMB) Gedung DITSTANDALITU, Jln Raya Bogor km 26, Ciracas, Jakarta Timur, DKI Jakarta. 5. Pemberian kompensasi kepada pelanggan akibat terjadinya keterlambatan waktu atas layanan yang dijanjikan dengan ketentuan sebagai berikut: Kompensasi yang diberikan berupa pemberian 1 (satu) buah souvenir Balai Pengujian Mutu Barang.

B. Komponen Manufacturing		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 140 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Perdagangan. 3. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan. 4. Peraturan Menteri Perdagangan No 85/M-DAG/PER/12/2016 Tentang pelayanan terpadu perdagangan 5. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 55 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perdagangan.

B. Komponen Manufacturing		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana dan /atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu Ber-AC, dilengkapi meja dan kursi tamu 2. Ruang konsultasi (<i>consultation corner</i>) 3. KIOSK untuk informasi Pelayanan 4. Surat kabar 5. Sistem nomor antrian 6. TV 7. Perangkat informasi (videotron) 8. Perangkat kepuasan pelanggan elektronik 9. Akses internet 10. Printer 11. Pesawat telepon 12. Mesin faksimile 13. Scanner 14. Timbangan 15. Toilet 16. Mushola 17. Tempat bermain anak 18. Fasilitas disabilitas 19. Ruang laktasi 20. Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM Memiliki Pengetahuan Pelayanan Prima 2. SDM memiliki pengetahuan dasar di bidang pengujian serta kegiatan Pelayanan Balai Pengujian Mutu Barang 3. SDM memiliki keterampilan dalam menggunakan komputer dan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Balai Pengujian Mutu Barang serta mengelola data 4. SDM memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang membutuhkan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan Langsung. 2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan Pengawasan Fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan evaluasi secara berkala oleh Tim Sistem Mutu ISO 9001:2015 serta ISO 17025:2017. 4. Tim Kepatuhan Anti Penyuapan ISO 37001:2016 5. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>8 (Delapan) Pegawai Terdiri Atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketua Tim Pelayanan Jasa Pengujian (1 Pegawai) 2. Pelayanan Informasi Sebanyak 3 Pegawai 3. Pelayanan Melalui Telepon Sebanyak 1 Pegawai 4. Bendahara Penerimaan Sebanyak 1 Pegawai 5. Petugas Distribusi Sampel Sebanyak 2 Pegawai
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Pengujian kepada masyarakat diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat Pengujian yang diterbitkan dijamin keabsahannya dengan adanya QR Code untuk memastikan keaslian sertifikat.

B. Komponen Manufacturing		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Keselamatan Pelayanan	2. Segala informasi terkait hasil pengujian dijamin kerahasiannya melalui Pakta Integritas.
8.	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 meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal: 7 Februari 2025

Direktur

Standardisasi dan Pengendalian Mutu, *tb*


Yan Triono