KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL
NOMOR 59A/KEP/BSN/3/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN TERPADU
BADAN STANDARDISASI NASIONAL

KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

Menimbang : a. bahwa dengan adanya perubahan organisasi dan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien guna meningkatkan kinerja pada pelayanan publik, perlu dilakukan penyesuaian Standar Pelayanan di Badan Standardisasi Nasional;

b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, perlu menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Standardisasi Nasional tentang Standar Pelayanan Terpadu Badan Standardisasi Nasional;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

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 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 5149);
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 Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6247) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 192, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6407);
7. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680);
10. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 747);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL TENTANG STANDAR PELAYANAN TERPADU BADAN STANDARDISASI NASIONAL.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Terpadu Badan Standardisasi Nasional sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Badan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU digunakan sebagai pedoman penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan profesional.

KETIGA : Jenis Layanan Terpadu Badan Standardisasi Nasional meliputi:

1. layanan data dan informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian;
2. layanan perpustakaan standardisasi dan penilaian kesesuaian
3. layanan penyediaan dokumen standar;
4. layanan konsultasi penyusunan usulan Standar Nasional Indonesia (SNI);
5. layanan penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda SNI (SPPT SNI);
6. layanan otoritas sponsor;
7. layanan akreditasi lembaga penilaian kesesuaian;
8. layanan kalibrasi dan pengukuran;
9. layanan uji profisiensi;
10. layanan penyediaan bahan acuan bersertifikat; dan
11. layanan pelatihan standardisasi dan penilaian kesesuaian.

KEEMPAT : Layanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA diterapkan untuk:

1. layanan tatap muka sesuai jam layanan; dan
2. layanan melalui sistem elektronik.

KELIMA Pelaksanaan Layanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA dikoordinasikan oleh Biro Manajemen Kinerja, Organisasi, dan Kerja Sama.

KEENAM : Jenis Layanan Terpadu Badan Standardisasi Nasional sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA dilaksanakan oleh Unit Organisasi di Badan Standardisasi Nasional sesuai dengan tugas dan fungsinya.

KETUJUH Jenis Layanan Terpadu Badan Standardisasi Nasional sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA tercantum dalam Lampiran II sampai dengan Lampiran XII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Badan ini.

KEDELAPAN : Biaya yang diperlukan dalam pelaksanaan Keputusan Kepala Badan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Badan Standardisasi Nasional.

KESEMBILAN : Pada saat Keputusan Kepala Badan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor 36B/KEP/BSN/3/2023 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Standardisasi Nasional, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KESEPULUH : Keputusan Kepala Badan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 3 Maret 2025
PLT. KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

Y. KRISTIANTO WIDIWARDONO

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL
NOMOR : 59A/KEP/BSN/3/2025
TENTANG :
STANDAR PELAYANAN TERPADU BADAN STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN TERPADU
BADAN STANDARDISASI NASIONAL

No.	Komponen	Uraian
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Seluruh pemangku kepentingan, sebagai pelanggan yang ingin mendapatkan layanan standardisasi dan penilaian kesesuaian, dapat mengunjungi Layanan Terpadu untuk memperoleh layanan. 2. Persyaratan setiap jenis layanan diatur pada masing-masing Standar Pelayanan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pelanggan dapat memperoleh layanan melalui: a. tatap muka, dengan mengunjungi: Layanan Terpadu Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian, Badan Standardisasi Nasional (Layanan Terpadu) Kantor Pusat Badan Standardisasi Nasional, Gedung Manajemen lantai 1 Jl. Kuningan Barat Raya No. 01A, Kuningan, Mampang Prapatan, Jakarta Selatan. b. secara *online* melalui sistem elektronik: di portal web *https://bsn.go.id* pada menu layanan terpadu. 2. Prosedur pemberian layanan melalui tatap muka: a. pelanggan memberikan data dan informasi, antara lain identitas diri dan jenis layanan yang diminta. Apabila pelanggan merupakan kategori kelompok rentan, maka mendapatkan layanan prioritas; b. resepsionis menghubungi pelaksana layanan yang diminta pelanggan; c. pelaksana layanan memberikan layanan sesuai Standar Pelayanan;

No.	Komponen	Uraian
		d. apabila layanan telah selesai, pelaksana layanan menginformasikan kepada resepsionis untuk pencatatan akhir. 3. Layanan prioritas mencakup prioritas antrian/ ruang tunggu/ tempat duduk prioritas, dan/atau pendampingan petugas. 4. Prosedur pemberian layanan secara *online* dilakukan dengan mengakses secara langsung portal web *https://bsn.go.id* pada menu layanan terpadu. 5. Sistem, mekanisme, dan prosedur setiap layanan diuraikan pada masing-masing Standar Pelayanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Layanan tatap muka a. Waktu layanan: Senin s.d. Kamis : 08.30 s.d. 15.30 WIB Jumat : 08.30 s.d. 16.00 WIB b. Waktu istirahat: Senin s.d. Kamis : 12.00 s.d. 13.00 WIB Jumat : 11.30 s.d. 13.00 WIB Apabila pelanggan datang selama waktu istirahat, pelanggan akan tetap dilayani. c. Waktu untuk menunggu pelaksana layanan paling lama 15 (lima belas) menit sejak resepsionis menghubungi pelaksana layanan. 2. Pelayanan tatap muka di luar waktu layanan, hari Sabtu, Minggu, hari libur nasional, dapat dilaksanakan bila terjadi kondisi/keadaan tertentu (seperti kejadian luar biasa, kasus tertentu), yang dilaksanakan sesuai perjanjian. 3. Pelayanan publik pada keadaan/kondisi tertentu (pandemi, bencana alam, kejadian luar biasa, dan lain-lain) dilaksanakan berdasarkan kebijakan Kepala BSN. 4. Layanan secara *online* melalui sistem elektronik dapat diakses selama 24 (dua puluh empat) jam, termasuk hari Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional. 5. Waktu penyelesaian setiap layanan diatur pada masing-masing Standar Pelayanan.
4.	Biaya/Tarif	Biaya/tarif setiap jenis layanan diatur pada masing-masing Standar Pelayanan.
5.	Produk Pelayanan	1. Data dan informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian

No.	Komponen	Uraian
		2. Koleksi perpustakaan standardisasi dan penilaian kesesuaian 3. Dokumen standar 4. Informasi penyusunan usulan Standar Nasional Indonesia (SNI) 5. Surat Persetujuan Penggunaan Tanda SNI (SPPT SNI) 6. Otoritas sponsor 7. Sertifikat akreditasi lembaga penilaian kesesuaian 8. Sertifikat kalibrasi dan sertifikat pengukuran 9. Sertifikat dan Laporan Uji Profisiensi 10. Bahan acuan bersertifikat dan sertifikat analisis 11. Pelatihan standardisasi dan penilaian kesesuaian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Saran, masukan, dan pengaduan dapat disampaikan melalui: a. kotak saran yang disediakan di Layanan Terpadu; b. petugas penerima pengaduan di meja pengaduan; c. *e-mail*: *pengaduan@bsn.go.id*; d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!, yaitu: 1) Portal web: *www.bsn.lapor.go.id*; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) X: @lapor1708; dan 4) Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!. 2. Penanganan pengaduan dilakukan sesuai prosedur Penanganan Pengaduan yang dikelola dan dikoordinasikan oleh Pusat Data dan Informasi. 3. Survei kepuasan pelanggan dilakukan melalui: a. papan survei elektronik di Layanan Terpadu setelah pelanggan selesai mendapatkan layanan; atau b. prosedur setiap layanan yang diatur pada masing-masing Standar Pelayanan.
B. PENGELOLAAN LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan

No.	Komponen	Uraian
		Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6247) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 192, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6407); 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 Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 9. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir

No.	Komponen	Uraian
		dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 747).
2.	Sarana dan Prasarana	Layanan Terpadu memiliki sarana dan prasarana berikut yang dipastikan berfungsi dengan baik, rapi, dan bersih, yaitu: 1. Tempat parkir untuk kendaraan bermotor roda dua dan empat, serta untuk pelanggan disabilitas, yang dilengkapi: a. pemeriksaan karcis/kartu parkir dan CCTV; b. tempat penitipan jaket/helm; c. pelindung (kanopi/atap bahan lain) untuk kendaraan; d. petugas parkir (petugas keamanan); e. fasilitas pengisian daya kendaraan Listrik. 2. Ruang tunggu dengan fasilitas: a. kursi tunggu; b. bahan bacaan; c. layar TV/*display* informasi; d. komputer yang dapat digunakan pelanggan untuk mengakses layanan secara elektronik; e. *hotspot/wifi*; f. pengisi daya baterai alat komunikasi (*charger booth*); g. *photo booth*; h. air minum dan permen/makanan ringan; i. pendingin ruangan. 3. Sarana *front office*, dilengkapi: a. petugas khusus *front office*/resepsionis; b. meja dan kursi; c. pendaftaran tamu/pelanggan; d. bahan cetak informasi layanan; e. CCTV; f. kotak saran dan masukan; g. *link* Survei Kepuasan Masyarakat; h. area dan personel petugas keamanan. 4. Ruangan untuk konsultasi atau pemberian layanan, dilengkapi: a. meja dan kursi; b. layar TV/*display* informasi; c. air minum, permen/makanan ringan.

No.	Komponen	Uraian
		5. Ruang perpustakaan termasuk area untuk baca di tempat. 6. Meja pengaduan dan petugas penanganan pengaduan. 7. Toilet pria dan wanita bagi tamu/pelanggan, dilengkapi: a. air bersih; b. wastafel dan cermin; c. *toiletries* (tisu, sabun, tempat sampah); dan d. monev intensitas petugas membersihkan toilet. 8. Sarana prasarana inklusif: a. sarana dan prasarana bagi tamu/pelanggan kelompok rentan, mencakup: loket prioritas; kursi roda; pintu masuk yang mudah diakses; jalan landai dengan pegangan rambat; lift khusus disertai tombol dengan huruf *braille*; selasar yang menghubungkan semua ruangan; toilet khusus disabilitas yang dilengkapi fasilitas khusus seperti pegangan; *guiding block*; parkir khusus disabilitas yang mudah diakses; dilengkapi petugas khusus yang membantu kelompok rentan (pengamanan); kursi prioritas bagi kelompok rentan; b. penyediaan menu aksesibilitas bagi kelompok rentan pada portal pengaduan bsn (*bsn.lapor.go.id*); c. arena bermain anak sebagai respons terhadap isu pengarusutamaan gender; d. ruang laktasi termasuk pendingin (kulkas) ASI sebagai respons terhadap isu pengarusutamaan gender. 9. Sarana dan prasarana penunjang lainnya, yang mencakup: a. mesin fotokopi/*scanner*/ATK; b. perlengkapan P3K dan peralatan APAR; c. tempat ibadah; d. area membuat kopi/teh secara mandiri (*coffee corner*); e. area merokok di luar ruang pelayanan; f. jalur evakuasi/titik kumpul; g. tempat sampah; h. CCTV; i. videotron.

No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Resepsionis memiliki kompetensi: a. sikap ramah, sopan, komunikatif, kerja sama; b. keterampilan memberikan pelayanan prima; c. pengetahuan tentang jenis layanan yang disediakan; d. kemampuan mengoperasikan komputer; e. kemampuan mengelola data. 2. Pelaksana layanan memiliki kompetensi yang diatur dalam masing-masing Standar Pelayanan.
3.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan internal terhadap pelaksanaan Layanan Terpadu dilakukan oleh Biro Manajemen Kinerja, Organisasi, dan Kerja Sama sebagai penanggung jawab Layanan Terpadu di lingkungan BSN. 2. Pengawasan internal terhadap pelaksanaan layanan dilakukan secara berjenjang oleh pimpinan unit organisasi yang menjadi penanggung jawab setiap jenis layanan.
4.	Jumlah Pelaksana	1. Resepsionis Layanan Terpadu berjumlah paling sedikit 1 (satu) orang. 2. Pelaksana layanan adalah personel unit organisasi yang melaksanakan layanan publik sesuai tugas dan fungsi serta jumlah yang diatur dalam masing-masing Standar Pelayanan. 3. Petugas penerima pengaduan adalah personel dari Pusat Data dan Informasi yang mengelola layanan informasi dan pengaduan masyarakat, yang terdiri atas 4 (empat) orang.
5.	Jaminan Pelayanan	1. Kepala Biro Manajemen Kinerja, Organisasi, dan Kerja Sama bertanggung jawab memberikan jaminan bahwa pelaksanaan Layanan Terpadu diberikan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan. Untuk layanan tatap muka, apabila pelaksana layanan mendatangi pelanggan lebih dari 15 (lima belas) menit sejak dihubungi resepsionis maka pelanggan berhak mendapatkan kompensasi. 2. Pimpinan unit organisasi yang menjadi penanggung jawab setiap jenis layanan bertanggung jawab memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan.

No.	Komponen	Uraian
		Sanksi dan penghargaan diberikan kepada pelaksana layanan yang diatur pada masing-masing Standar Pelayanan.
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Layanan Terpadu dilengkapi CCTV dan personel keamanan. 2. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan. 3. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 4. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas. 5. Perlindungan terhadap terjadinya diskriminasi dan pelanggaran hak-hak Kelompok Rentan. 6. Bila terjadi praktik korupsi dalam pemberian pelayanan, pelanggan dapat melaporkan atau mengadukan sesuai media pengaduan yang telah ditetapkan, yaitu SP4N LAPOR! (*bsn.lapor.go.id*) atau WBS (*bsnbersih.bsn.go.id*). 7. Apabila terjadi keadaan darurat/*force majeure* (pandemi, bencana alam, kejadian luar biasa, dan lain-lain), pelayanan dilakukan kembali setelah keadaan terkendali/sesuai kebijakan yang berlaku.
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Kepala Biro Manajemen Kinerja, Organisasi, dan Kerja Sama melakukan evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan Layanan Terpadu. 2. Pimpinan unit organisasi yang menjadi penanggung jawab setiap jenis layanan melakukan evaluasi kinerja layanannya yang diatur pada masing-masing Standar Pelayanan.

PLT. KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

Y. KRISTIANTO WIDIWARDONO

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL
NOMOR : 59A/KEP/BSN/3/2025
TENTANG :
STANDAR PELAYANAN TERPADU BADAN STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI STANDARDISASI DAN PENILAIAN KESESUAIAN

No.	Komponen	Uraian
A. PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Pelanggan, baik perorangan, organisasi atau lembaga, yang memerlukan data dan informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian yang dapat diinformasikan kepada publik, dapat memperoleh layanan data dan informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, mekanisme, dan prosedur permintaan data dan informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian: 1. Pelanggan menyampaikan permintaan data dan informasi terkait standardisasi dan penilaian kesesuaian dengan cara: a. mengunjungi Layanan Terpadu; b. melalui media elektronik: - *e-mail* ke: *dokinfo@bsn.go.id* - *Whatsapp/Telegram*: 081317761112 2. Pelaksana layanan mencatat dan menindaklanjuti permintaan pelanggan dengan memanfaatkan sistem pengelolaan data yang telah ada. 3. Pelaksana layanan memberikan data dan informasi kepada pelanggan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Waktu pelayanan data dan informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian sesuai waktu pelayanan pada Standar Layanan Terpadu. 2. Jangka waktu penyelesaian layanan data dan informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian adalah:

No.	Komponen	Uraian
		a. paling lambat 1 (satu) hari kerja sejak permintaan, apabila pelanggan mengunjungi langsung Layanan Terpadu, atau b. paling lambat 5 (lima) hari kerja, apabila pelanggan menyampaikan permintaan melalui media elektronik. Apabila selama periode tersebut, pelaksana layanan belum dapat menyelesaikannya maka wajib menginformasikan kepada pelanggan untuk tambahan waktu penyelesaian layanan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Data dan informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian yang dapat diinformasikan kepada publik.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Saran, masukan, dan pengaduan dapat disampaikan melalui media sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Saran, masukan, dan pengaduan juga dapat disampaikan melalui email *dokinfo@bsn.go.id* atau Whatsapp di nomor 081317761112. 3. Penanganan pengaduan dilakukan sesuai Prosedur Penanganan Pengaduan pada Layanan Terpadu. 4. Survei kepuasan pelanggan dilakukan melalui: a. papan survei elektronik di Layanan Terpadu setelah pelanggan selesai mendapatkan layanan; atau b. secara berkala setiap semester melalui *e-mail*.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584);

No.	Komponen	Uraian
		4. 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); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6247) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 192, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6407); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225); 7. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 9. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita

No.	Komponen	Uraian
		Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 747).
2.	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana sesuai Standar Pelayanan Terpadu
3.	Kompetensi Pelaksana	Personel pelaksana layanan memiliki: 1. Pengetahuan tentang: a. data dan informasi kegiatan standardisasi dan penilaian kesesuaian; b. dokumen terkait standar dan penilaian kesesuaian; dan c. kebijakan BSN. 2. Keterampilan pelayanan prima, literasi informasi; klasifikasi/katalogisasi/indeks; dan teknologi informasi. 3. Sikap: ramah, sopan, teliti, komunikatif, kerja sama, dan pengendalian informasi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap pelaksanaan layanan dilakukan secara berjenjang oleh pimpinan unit organisasi di Pusat Data dan Informasi.
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana layanan adalah personel dari Pusat Data dan Informasi, yaitu: - 8 (delapan) orang dari Tim Kerja Pengelolaan Data dan Informasi; - 6 (enam) orang dari Tim Kerja Layanan Informasi.
6.	Jaminan Pelayanan	Kepala Pusat Data dan Informasi bertanggung jawab memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan. 1. Kompensasi kepada pelanggan: - Keterlambatan lebih dari 15 menit dalam penerimaan layanan di layanan terpadu : Pemberian suvenir - Keterlambatan penyelesaian : Pemberian suvenir - Petugas layanan tidak sopan : Pemberian suvenir 2. Sanksi dan penghargaan kepada pelaksana layanan: a. Apabila pelaksana layanan terbukti tidak memberikan pelayanan secara memuaskan, maka pelaksana layanan akan menerima sanksi berupa teguran lisan, teguran tertulis atau mengikuti sanksi yang berlaku di BSN.

No.	Komponen	Uraian
		b. Apabila pelaksana layanan dapat memberikan pelayanan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan, maka pelaksana layanan akan mendapat penghargaan sesuai ketentuan yang berlaku di BSN.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan layanan sesuai Standar Pelayanan Terpadu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kepala Pusat Data dan Informasi melakukan evaluasi kinerja layanannya, paling sedikit dalam bentuk: - evaluasi triwulan; - survei kepuasan layanan yang dilakukan setiap semester; dan - forum konsultasi publik.

PLT. KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

Y. KRISTIANTO WIDIWARDONO

LAMPIRAN III

KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL

NOMOR : 59A/KEP/BSN/3/2025

TENTANG :

STANDAR PELAYANAN TERPADU BADAN STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN

STANDARDISASI DAN PENILAIAN KESESUAIAN

No.	Komponen	Uraian
A. PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Pelanggan, baik perorangan, organisasi atau lembaga, yang memerlukan informasi dari koleksi perpustakaan mengenai standardisasi dan penilaian kesesuaian, dapat memperoleh layanan perpustakaan standardisasi dan penilaian kesesuaian.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pelanggan dapat memperoleh layanan perpustakaan standardisasi dan penilaian kesesuaian, dengan cara: a. mengunjungi Perpustakaan di BSN secara langsung/tatap muka di Layanan Terpadu, dengan ketentuan: - pelanggan eksternal dan internal BSN dapat membaca koleksi perpustakaan di area baca; dan - pelanggan internal BSN dapat melakukan peminjaman koleksi perpustakaan. b. mengakses sistem elektronik secara *online*, yaitu: - mengakses koleksi perpustakaan melalui: *https://perpustakaan.bsn.go.id*; - mengakses portal web akses SNI: *https://akses-sni.bsn.go.id* untuk membaca dokumen SNI elektronik; dan - mengakses portal web akses SNI: *https://lips.bsn.go.id* untuk memperoleh dokumen standar secara elektronik bagi internal BSN. 2. Mekanisme dan prosedur layanan Perpustakaan secara langsung/tatap muka:

No.	Komponen	Uraian
		a. Pelanggan mencari koleksi perpustakaan melalui alat akses koleksi dari katalog *online* perpustakaan BSN, sementara untuk koleksi dalam bentuk buku tercetak maka pelanggan dapat langsung menelusuri rak koleksi buku. b. Pelanggan menyerahkan daftar koleksi yang akan dipinjam kepada pelaksana layanan. c. Pelaksana layanan memproses peminjaman koleksi perpustakaan dan melakukan pencatatan melalui sistem peminjaman koleksi perpustakaan. d. Pelanggan dapat langsung membaca koleksi perpustakaan di area baca. e. Setelah selesai dibaca maka pelanggan dapat menyerahkan ke pelaksana layanan atau meletakkan buku di tempat yang telah disediakan. f. Pelaksana layanan mengembalikan buku ke rak buku sesuai kelompok/ identifikasinya. g. Jangka waktu peminjaman koleksi perpustakaan oleh pelanggan internal BSN selama 10 (sepuluh) hari kerja. Peminjaman dapat diperpanjang paling lama 10 (sepuluh) hari kerja. 3. Mekanisme dan prosedur layanan membaca dokumen SNI elektronik: a. Pelanggan melakukan pendaftaran akun melalui portal web akses sni: *https://akses-sni.bsn.go.id*. b. Pelanggan melakukan *log in* sesuai akun terdaftar. c. Pelanggan dapat menelusur dan membaca SNI sesuai kebutuhan. 4. Mekanisme dan prosedur layanan permintaan dokumen standar secara elektronik bagi pelanggan internal BSN: a. Pelanggan mengisi formulir layanan internal permintaan standar melalui portal web *https://lips.bsn.go.id*. b. Permintaan dokumen standar Non-SNI yang dapat dilayani adalah standar badan standar yang telah bekerja sama dalam konteks hak akses *database* elektronik dengan BSN (ISO, IEC, UL, dan ASTM).

No.	Komponen	Uraian
		c. Pelaksana layanan mengecek ketersediaan dokumen standar yang diminta. Apabila dokumen standar tidak tersedia disampaikan kepada pengguna melalui formulir aplikasi atau melalui *e-mail*. d. Pelaksana memproses permintaan standar dengan memberikan *watermark* (tujuan penggunaan, tahun layanan dan penanggung jawab), logo BSN dan memberikan enkripsi dokumen menggunakan *password* dengan ketentuan tidak dapat diprint, tidak dapat diedit dan teks tidak dapat disalin. e. Pelaksana layanan mengirimkan dokumen standar ke *e-mail* pengguna layanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Waktu pelayanan perpustakaan standardisasi dan penilaian kesesuaian waktu pelayanan pada Standar Layanan Terpadu. 2. Jangka waktu penyelesaian layanan: a. Penyediaan koleksi perpustakaan yang akan dipinjam atau dibaca di area baca paling lambat 15 (lima belas) menit sejak permintaan. b. Penyediaan dokumen SNI elektronik, dilakukan melalui portal web akses SNI yang dapat diakses selama 24 jam.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Koleksi Perpustakaan Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian, berupa: - SNI dalam bentuk elektronik; - dokumen standar asing dalam bentuk tercetak dan elektronik; - buku (tercetak atau *e-book*), koleksi terbitan berseri, koleksi referensi, dan sebagainya; - repositori BSN meliputi buku, majalah, prosiding, laporan penelitian, laporan kinerja, kajian, jurnal, dan publikasi lain terbitan BSN.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Saran, masukan, dan pengaduan dapat disampaikan melalui media sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Penanganan pengaduan dilakukan sesuai prosedur pada Standar Pelayanan Terpadu.

No.	Komponen	Uraian
		3. Survei kepuasan pelanggan dilakukan melalui: a. papan survei elektronik di Layanan Terpadu setelah pelanggan selesai mendapatkan layanan; atau b. secara berkala setiap semester melalui *e-mail*.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); 4. 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); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6247) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran

No.	Komponen	Uraian
		Negara Tahun 2019 Nomor 192, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6407); 7. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 9. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 747).
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sarana dan prasarana umum sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Sarana dan prasarana khusus: a. koleksi standar (SNI dan standar asing lainnya), buku referensi, koran, majalah, dan bahan bacaan lainnya; b. rak buku; c. area untuk membaca dilengkapi meja dan kursi; d. komputer yang dapat digunakan pelanggan untuk menelusuri dan membaca SNI secara elektronik.
3.	Kompetensi Pelaksana	Personel pelaksana layanan memiliki: 1. Pengetahuan tentang: a. pengelolaan perpustakaan dan informasi b. pengoperasian komputer dan aplikasi SLIMs c. pendayagunaan dan promosi informasi SPK d. dokumen terkait standar dan penilaian kesesuaian e. kebijakan BSN 2. Keterampilan pelayanan prima, literasi informasi; klasifikasi/katalogisasi/indeks; dan teknologi informasi.

No.	Komponen	Uraian
		3. Sikap: ramah, sopan, teliti, komunikatif, kerja sama, dan pengendalian informasi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap pelaksanaan layanan dilakukan secara berjenjang oleh pimpinan unit organisasi di Pusat Data dan Informasi.
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana layanan adalah personel dari Pusat Data dan Informasi, Tim Kerja Layanan Informasi, sebanyak 6 (enam) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Kepala Pusat Data dan Informasi bertanggung jawab memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan. 1. Kompensasi kepada pelanggan: - Keterlambatan lebih dari 15 menit dalam penerimaan layanan di layanan terpadu : Pemberian suvenir - Keterlambatan penyelesaian : Pemberian suvenir - Petugas layanan tidak sopan : Pemberian suvenir 2. Sanksi dan penghargaan kepada pelaksana layanan: a. Apabila pelaksana layanan terbukti tidak memberikan pelayanan secara memuaskan, maka pelaksana layanan akan menerima sanksi berupa teguran lisan, teguran tertulis atau mengikuti sanksi yang berlaku di BSN. b. Apabila pelaksana layanan dapat memberikan pelayanan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan, maka pelaksana layanan akan mendapat penghargaan sesuai ketentuan yang berlaku di BSN.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan layanan sesuai Standar Pelayanan Terpadu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kepala Pusat Data dan Informasi melakukan evaluasi kinerja layanannya, paling sedikit dalam bentuk: - evaluasi triwulan; - survei kepuasan layanan yang dilakukan setiap semester; dan

No.	Komponen	Uraian
		- forum konsultasi publik.

PLT. KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

Y. KRISTIANTO WIDIWARDONO

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL
NOMOR : 59A/KEP/BSN/3/2025
TENTANG :
STANDAR PELAYANAN TERPADU BADAN STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN DOKUMEN STANDAR

No.	Komponen	Uraian
A. PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pelanggan, baik perorangan, organisasi atau lembaga, yang memerlukan dokumen SNI atau dokumen standar non-SNI, dapat memperoleh layanan penyediaan dokumen standar. 2. Pelanggan yang termasuk dalam kelompok pengguna Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dengan tarif khusus dapat memperoleh dokumen standar dengan tarif khusus dengan menunjukkan bukti afiliasi yang masih berlaku, yaitu: - Mahasiswa: kartu mahasiswa (KTM) - Masyarakat Standardisasi: kartu anggota Mastan - Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK): sertifikat LPK terakreditasi KAN - UMKM: legalitas UMKM/akta pendirian/ ijin usaha - Lembaga Pendidikan: kartu identitas lembaga pendidikan - Agen: lisensi agen BSN - Lembaga negara dan pemerintah pusat /pemerintah daerah: kartu identitas pegawai - Lembaga penelitian: kartu identitas lembaga penelitian - Pelajar: kartu pelajar - Guru: kartu tenaga pendidik - Dosen: kartu tenaga dosen.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, mekanisme, dan prosedur layanan penyediaan dokumen standar: 1. Pelanggan melakukan pendaftaran akun melalui portal web Pemesanan Standar *Online* (Pesta *Online*) *https://pesta.bsn.go.id.*

No.	Komponen	Uraian
		2. Pelanggan melakukan *log-in* sesuai akun terdaftar. 3. Pemesanan SNI: a. Pelanggan memilih menu SNI, kemudian memasukkan SNI yang akan dibeli ke dalam keranjang dan melakukan konfirmasi pemesanan. b. Pelaksana layanan memproses pemesanan termasuk memeriksa ketersediaan koleksi. c. Pelaksana layanan menerbitkan kode *billing* berupa 15 (lima belas) digit angka sebagai dasar pembayaran oleh pelanggan. d. Pelanggan melakukan pembayaran melalui Sistem Informasi PNBP *Online* (SIMPONI) dan melakukan konfirmasi pembayaran. e. Pelaksana layanan melakukan verifikasi pembayaran. f. Pelaksana layanan mengirimkan dokumen standar. 4. Pemesanan Standar Non-SNI: a. Pelanggan memilih menu Standar non-SNI kemudian mengisi nomor standar yang akan dipesan. b. Pelaksana layanan membuat daftar rincian biaya. c. Rincian biaya pemesanan standar non-SNI berlaku 14 (empat belas) hari kalender dan apabila melewati batas waktu tersebut, pemesanan otomatis dibatalkan dan harus melakukan pemesanan ulang. d. Jika pelanggan setuju dengan rincian biaya, pelanggan melakukan konfirmasi persetujuan pembayaran sekaligus permohonan kode *billing*. e. Pelaksana layanan menerbitkan kode *billing* berupa 15 (lima belas) digit angka sebagai dasar pembayaran oleh pelanggan. f. Pelanggan melakukan pembayaran melalui Sistem Informasi PNBP *Online* (SIMPONI) dan konfirmasi pembayaran. g. Setelah pembayaran diverifikasi, pelaksana layanan memproses dokumen standar sesuai permintaan. h. Untuk dokumen standar reproduksi format elektronik, diserahkan kepada pelanggan

No.	Komponen	Uraian
		melalui aplikasi PESTA dengan batas waktu unduh paling lama 7 X 24 jam setelah notifikasi pengiriman diterima. i. Untuk dokumen standar Inden format elektronik, dikirimkan secara langsung oleh Badan Standar terkait ke alamat email pelanggan. j. Untuk dokumen standar Inden format tercetak, dikirimkan Badan Standar terkait ke Perpustakaan BSN untuk diteruskan kepada pelanggan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Informasi mengenai layanan penyediaan dokumen standar dapat dilakukan secara tatap muka sesuai waktu pelayanan pada Standar Layanan Terpadu. 2. Pemesanan standar melalui aplikasi Pesta *Online* di alamat *https://pesta.bsn.go.id* dapat diakses 24 jam setiap hari. 3. Jangka waktu penyelesaian layanan: a. Pemesanan SNI: 1) Penerbitan kode *billing* paling lama 1 (satu) hari kerja setelah pelanggan melakukan konfirmasi pemesanan. 2) Dokumen SNI dalam format elektronik (PDF) akan dikirimkan dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja, melalui aplikasi PESTA setelah bukti pembayaran diterima dan diverifikasi petugas. Apabila terpotong hari libur maka dokumen akan dikirimkan di hari kerja berikutnya, atau sesuai perjanjian. b. Pemesanan standar non-SNI 1) Penerbitan kode *billing* paling lama 1 (satu) hari kerja setelah pelanggan melakukan konfirmasi pemesanan. 2) Untuk dokumen standar reproduksi format elektronik, dikirimkan kepada pelanggan paling lama 1 (satu) hari kerja setelah pembayaran diterima dan diverifikasi oleh petugas. 3) Untuk dokumen standar inden dikirimkan kepada pelanggan paling lama 3 (tiga) minggu.

No.	Komponen	Uraian
4.	Biaya/Tarif	1. Biaya/tarif dokumen standar sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019. 2. Biaya pengiriman dokumen standar non-SNI format tercetak serta transfer pembayaran dan/atau royalti dibebankan kepada pelanggan dengan ketentuan: a. biaya pengiriman dokumen disesuaikan dengan biaya jasa pengiriman yang digunakan; b. biaya transfer pembayaran untuk pembayaran dokumen kepada badan standar asing di luar negeri menyesuaikan dengan ketentuan pihak terkait (bank, ekspedisi pengiriman, dan badan standar); c. biaya royalti yang dipersyaratkan oleh badan standar asing atas publikasi standar yang diadopsi menjadi SNI sesuai nota kesepakatan atau perjanjian antara BSN dengan badan standar asing; d. bagi pelanggan dari luar wilayah NKRI, tarif dikonversi ke dalam mata uang Dollar Amerika (USD) dengan menggunakan kurs jual pada saat transaksi; dan e. tarif dokumen standar non-SNI dari badan standar asing dikonversi ke dalam mata uang Rupiah (IDR) dengan menggunakan Kurs Transaksi Tengah Bank Indonesia pada saat transaksi.
5.	Produk Pelayanan	1. Dokumen SNI dalam format elektronik. 2. Dokumen standar non-SNI (standar asing/internasional), yang mencakup: a. reproduksi standar asing/internasional format elektronik, untuk standar yang berasal dari badan standar asing yang telah memiliki kerja sama penjualan standar dengan BSN; b. dokumen asli (inden) standar asing/internasional format cetak atau elektronik, untuk standar yang berasal dari badan standar asing yang belum memiliki kerja sama penjualan standar dengan BSN.

No.	Komponen	Uraian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Saran, masukan dan pengaduan dapat disampaikan melalui media sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Saran, masukan, dan pengaduan juga dapat disampaikan melalui email *dokinfo@bsn.go.id* atau Whatsapp di nomor 081317761112. 3. Penanganan pengaduan dilakukan sesuai prosedur pada Standar Pelayanan Terpadu. 4. Survei kepuasan pelanggan dilakukan melalui: a. papan survei elektronik di Layanan Terpadu setelah pelanggan selesai mendapatkan layanan; atau b. survei kepuasan layanan yang dilakukan setiap semester.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); 4. 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); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan

No.	Komponen	Uraian
		Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6247) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 192, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6407); 7. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 9. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 747).
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sarana dan prasarana umum sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Sarana dan prasarana khusus yaitu aplikasi pembelian standar secara *online* yang dapat diakses melalui *https://pesta.bsn.go.id.*
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana layanan memiliki: 1. Pengetahuan tentang: a. kegiatan standardisasi dan penilaian kesesuaian; b. dokumen terkait standar dan penilaian kesesuaian; dan c. kebijakan BSN.

No.	Komponen	Uraian
		2. Keterampilan pelayanan prima, literasi informasi; klasifikasi/katalogisasi/indeks; dan teknologi informasi. 3. Sikap: ramah, sopan, teliti, komunikatif, kerja sama, dan pengendalian informasi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap pelaksanaan layanan dilakukan secara berjenjang oleh pimpinan unit organisasi di Pusat Data dan Informasi.
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana layanan adalah personel dari Pusat Data dan Informasi, Tim Kerja Layanan Informasi, berjumlah 7 (tujuh) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Kepala Pusat Data dan Informasi bertanggung jawab memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan. Apabila pelaksana layanan dapat memberikan layanan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan, maka pelaksana layanan akan mendapat penghargaan sesuai ketentuan. Kompensasi kepada pelanggan: 1. Apabila terjadi kesalahan penulisan tanda air (*watermark*) pada dokumen elektronik dikarenakan kesalahan petugas layanan, maka dokumen elektronik akan diganti dengan tanda air (*watermark*) seharusnya. Dokumen yang salah tidak perlu dikembalikan, namun pembeli diminta untuk menghancurkan/ menghapus *e-file* tersebut. 2. Komplain penggantian *watermark*, baik untuk dokumen tercetak maupun elektronik dapat dilakukan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak transaksi selesai. 3. Apabila dokumen yang dikirim mengalami kerusakan akan diberikan pengganti, kecuali kerusakan akibat kesalahan penanganan melalui kurir jasa pengiriman. 4. Biaya yang muncul untuk pengembalian dokumen ke BSN ditanggung oleh pengguna. Sementara biaya pengiriman dokumen pengganti ke pengguna, ditanggung oleh BSN. Sanksi dan penghargaan kepada pelaksana layanan: 1. Apabila pelaksana layanan terbukti tidak memberikan pelayanan secara memuaskan, maka pelaksana layanan akan menerima sanksi

No.	Komponen	Uraian
		berupa teguran lisan, teguran tertulis atau mengikuti sanksi yang berlaku di BSN. 2. Apabila pelaksana layanan dapat memberikan pelayanan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan, maka pelaksana layanan akan mendapat penghargaan sesuai ketentuan yang berlaku di BSN.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan layanan sesuai Standar Pelayanan Terpadu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kepala Pusat Data dan Informasi melakukan evaluasi kinerja layanannya, dalam bentuk: - evaluasi triwulan; - survei kepuasan layanan yang dilakukan setiap semester; dan - forum konsultasi publik.

PLT. KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

Y. KRISTIANTO WIDIWARDONO

LAMPIRAN V

KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL

NOMOR : 59A/KEP/BSN/3/2025

TENTANG :

STANDAR PELAYANAN TERPADU BADAN STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PENYUSUNAN USULAN STANDAR NASIONAL INDONESIA

No.	Komponen	Uraian
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Pelanggan, baik perorangan, organisasi atau lembaga, yang memiliki keinginan untuk mengusulkan Standar Nasional Indonesia (SNI) atau memiliki topik/konsep standar yang ingin disusun menjadi SNI, dapat memperoleh layanan konsultasi penyusunan usulan SNI.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pelanggan yang ingin memperoleh layanan konsultasi penyusunan usulan SNI, dapat menyampaikan maksudnya kepada BSN dengan cara: a. mengunjungi Layanan Terpadu; b. mengirim surat resmi kepada: Deputi Bidang Pengembangan Standar, BSN Jl. Kuningan Barat Raya No. 01A, Kuningan, Mampang Prapatan, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12710 c. mengirim e-mail yang ditujukan kepada: *usulan.sni@bsn.go.id*. 2. Mekanisme dan prosedur pelayanan konsultasi penyusunan usulan SNI: a. Pelanggan menyampaikan maksudnya untuk mengusulkan SNI melalui sarana yang telah disediakan. b. Pelaksana layanan mencatat dan menindaklanjuti permintaan pelanggan sesuai ketentuan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Waktu pelayanan konsultasi penyusunan usulan SNI sesuai waktu pelayanan pada Standar Layanan Terpadu.

No.	Komponen	Uraian
		2. Jangka waktu penyelesaian layanan konsultasi penyusunan usulan SNI adalah: a. apabila pelanggan mengunjungi Layanan Terpadu: paling lambat 1 (satu) hari kerja sejak kedatangan pelanggan; b. apabila pelanggan menyampaikan permintaan melalui surat atau *e-mail*: paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggal permintaan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi penyusunan usulan SNI.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Saran, masukan dan pengaduan dapat disampaikan melalui media sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Penanganan pengaduan dilakukan sesuai prosedur pada Standar Pelayanan Terpadu. 3. Survei kepuasan pelanggan dilakukan melalui: a. papan survei elektronik di Layanan Terpadu setelah pelanggan selesai mendapatkan layanan; b. pengisian kuesioner setelah pelanggan selesai mendapatkan layanan atau secara berkala setiap semester melalui *e-mail*.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor

No.	Komponen	Uraian
		215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6247) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 192, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6407); 7. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 9. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 747).
2.	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana sesuai Standar Pelayanan Terpadu

No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	Personel pelaksana layanan memiliki: 1. Pengetahuan teknis tentang: a. pengembangan SNI dan ketentuan pelaksanaannya; b. kebijakan BSN. 2. Keterampilan pelayanan prima, literasi informasi, dan teknologi informasi. 3. Sikap: ramah, sopan, teliti, komunikatif, kerja sama, dan pengendalian informasi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap pelaksanaan layanan dilakukan secara berjenjang oleh pimpinan unit organisasi di Deputi Bidang Pengembangan Standar.
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana layanan adalah personel dari Tim Layanan Publik Pengembangan Standar di Deputi Bidang Pengembangan Standar sebanyak 9 (sembilan) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pimpinan unit organisasi di lingkup Deputi Bidang Pengembangan Standar bertanggung jawab memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan. 1. Kompensasi kepada pelanggan: - Keterlambatan lebih dari 15 (lima belas) menit dalam penerimaan layanan di layanan terpadu : Pemberian suvenir - Keterlambatan penyelesaian : Pemberian suvenir - Petugas layanan tidak sopan : Pemberian suvenir 2. Sanksi dan penghargaan kepada pelaksana layanan: a. Apabila pelaksana layanan terbukti tidak memberikan pelayanan secara memuaskan, maka pelaksana layanan akan menerima sanksi berupa teguran lisan, teguran tertulis atau mengikuti sanksi yang berlaku di BSN. b. Apabila pelaksana layanan dapat memberikan pelayanan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan, maka pelaksana layanan akan mendapat penghargaan sesuai ketentuan yang berlaku di BSN.

No.	Komponen	Uraian
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan layanan sesuai Standar Pelayanan Terpadu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pimpinan unit organisasi di lingkup Deputi Bidang Pengembangan Standar melakukan evaluasi kinerja layanannya, paling sedikit dalam bentuk: - evaluasi triwulan; - survei kepuasan layanan yang dilakukan setiap semester; dan - forum konsultasi publik.

PLT. KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

Y. KRISTIANTO WIDIWARDONO

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL
NOMOR : 59A/KEP/BSN/3/2025
TENTANG :
STANDAR PELAYANAN TERPADU BADAN STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN
SURAT PERSETUJUAN PENGGUNAAN TANDA STANDAR NASIONAL INDONESIA

No.	Komponen	Uraian
A. PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Pelanggan (pelaku usaha) dapat mengajukan penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SPPT SNI) atas barang, jasa, sistem, proses atau personel apabila telah mendapatkan sertifikat kesesuaian yang diterbitkan oleh Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK) yang diakreditasi Komite Akreditasi Nasional (KAN) atau ditunjuk BSN.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, mekanisme, dan prosedur penerbitan SPPT SNI: 1. Pelaku Usaha sebagai pelanggan penerbitan SPPT SNI, mengajukan permohonan melalui portal web *https://bangbeni.bsn.go.id* yang dapat diakses selama 24 jam, dengan menginput nomor sertifikat kesesuaian dan mengisi seluruh kelengkapan lainnya. 2. Pelaksana layanan melakukan verifikasi kesesuaian data. 3. Jika terdapat ketidaksesuaian data, maka akan diinformasikan kepada LPK untuk diperbaiki. 4. Jika seluruh permohonan dinyatakan lengkap dan benar, maka akan diajukan persetujuan SPPT SNI kepada Kepala BSN. 5. SPPT SNI yang telah ditandatangani dan terbit, akan dikirimkan kepada pelaku usaha dan LPK melalui email *tandaSNI@bsn.go.id*

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Informasi mengenai layanan penerbitan SPPT SNI dapat dilakukan secara tatap muka sesuai waktu pelayanan pada Standar Layanan Terpadu. 2. Jangka waktu penyelesaian layanan penerbitan SPPT SNI paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya layanan
5.	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SPPT SNI)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Saran, masukan, dan pengaduan dapat disampaikan melalui media sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Penanganan pengaduan dilakukan sesuai prosedur pada Standar Pelayanan Terpadu. 3. Survei kepuasan pelanggan dilakukan melalui: a. papan survei elektronik di Layanan Terpadu setelah pelanggan selesai mendapatkan layanan; atau b. pengisian kuesioner yang dikirimkan bersamaan dengan pengiriman SPPT SNI yang telah terbit melalui *e-mail*.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); 4. 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);

No.	Komponen	Uraian
		5. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6247) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 192, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6407); 7. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 9. Peraturan Kepala BSN Nomor 2 tahun 2017 tentang Tata Cara Penggunaan Tanda SNI dan Tanda Kesesuaian Berbasis SNI (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 821); 10. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 747).

No.	Komponen	Uraian
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sarana dan prasarana umum sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Sarana dan prasarana khusus yaitu aplikasi pemberian layanan penerbitan SPPT SNI secara *online* yang dapat diakses melalui portal web *https:// bangbeni.bsn.go.id.*
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana layanan memiliki: 1. Pengetahuan teknis mengenai standardisasi dan penilaian kesesuaian. 2. Pemahaman terkait prosedur layanan penerbitan SPPT SNI. 3. Keterampilan pelayanan prima, dan teknologi informasi. 4. Sikap: ramah, sopan, teliti, komunikatif, kerja sama, dan pengendalian informasi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap pelaksanaan layanan dilakukan secara berjenjang oleh pimpinan unit organisasi di Direktorat Sistem Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian.
5.	Jumlah Pelaksana	Personel pelaksana layanan adalah personel dari Direktorat Sistem Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian, Tim Kerja Pengendalian Penerapan Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian, berjumlah 7 (tujuh) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Direktur Sistem Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian bertanggung jawab memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan. 2. Kompensasi kepada pelanggan: a. apabila terjadi kesalahan pengiriman *e-file* SPPT SNI maka akan diganti dengan *e-file* SPPT SNI yang benar dan pemohon diminta menghapus *e-file* SPPT SNI yang sudah terkirim sebelumnya. b. apabila terjadi kesalahan dalam redaksi penulisan SPPT SNI yang diakibatkan oleh petugas layanan dan/atau sistem informasi maka akan dikirimkan ulang perubahan *e-file* SPPT SNI termutakhir dan pemohon diminta menghapus *e-file* SPPT SNI yang sudah terkirim sebelumnya.

No.	Komponen	Uraian
		3. Sanksi dan penghargaan kepada pelaksana layanan: a. apabila terjadi kegagalan sistem dan/atau pemeliharaan sistem maka pelaksana layanan akan menginformasikan kepada pemohon mengenai informasi tersebut. b. apabila pelaksana layanan dapat memberikan layanan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan, maka pelaksana layanan akan mendapat penghargaan sesuai mekanisme pada penilaian kinerja petugas layanan yang berlaku di BSN. c. apabila pelaksana layanan tidak dapat memberikan layanan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan, maka pelaksana layanan akan menerima sanksi berupa teguran lisan, teguran tertulis atau mengikuti sanksi yang berlaku di BSN.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan layanan sesuai Standar Pelayanan Terpadu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Direktur Sistem Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian melakukan evaluasi kinerja layanannya, paling sedikit dalam bentuk: - evaluasi triwulan; - survei kepuasan layanan yang dilakukan setiap semester; dan - forum konsultasi publik.

PLT. KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

Y. KRISTIANTO WIDIWARDONO

LAMPIRAN VII

KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL

NOMOR : 59A/KEP/BSN/3/2025

TENTANG :

STANDAR PELAYANAN TERPADU BADAN STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN OTORITAS SPONSOR

No.	Komponen	Uraian
A. PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Pelanggan, baik organisasi atau lembaga, yang ingin mendapatkan nomor identifikasi (*Single* IIN dan/atau *Block holder* dan/atau IIN Nasional) untuk keperluan transaksi data secara elektronik, harus: 1. berbadan hukum; 2. memenuhi persyaratan kegiatan usaha; dan 3. melengkapi persyaratan administratif lainnya, yang terdiri atas: a. formulir pendaftaran; b. surat pengantar resmi kepada Direktur Penguatan Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian, dilengkapi dengan: 1) salinan akta pendirian; 2) salinan akta perubahan nama (jika ada); 3) salinan akta terakhir; 4) salinan izin usaha (NIB) yang terkini; 5) salinan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); 6) salinan identitas pimpinan Lembaga (KTP/KITAS); 7) salinan surat izin penyelenggaraan sistem pembayaran oleh pihak yang berwenang (Surat Izin Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan). c. surat pernyataan tentang syarat dan ketentuan yang telah ditandatangani pemohon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Prosedur permohonan *Single* IIN dan/atau IIN Nasional (*National Numbering System*/NNS). a. Pelanggan menyampaikan persyaratan administratif, melalui: 1) tatap muka di Layanan Terpadu BSN; 2) *e-mail:* i*nfo.iin@bsn.go.id*; dan/atau

No.	Komponen	Uraian
		3) surat resmi yang ditujukan kepada: Direktur Penguatan Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian, BSN Jl. Kuningan Barat Raya No. 01A, Kuningan, Mampang Prapatan, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12710. b. apabila saat dilakukan verifikasi dan validasi data ditemukan bahwa pelanggan telah memiliki nomor yang diberikan melalui BSN, maka permohonan akan ditolak. c. Pelaksana layanan melakukan verifikasi dan validasi data. apabila masih ada kekurangan dokumen persyaratan, maka pelanggan akan diminta untuk melengkapi. d. apabila hasil verifikasi dan validasi sudah memenuhi, maka dilanjutkan ke proses pembayaran. Pelaksana layanan akan menyampaikan surat tagihan pembayaran dengan lampiran kode *billing* SIMPONI. e. Pelanggan melakukan pembayaran dan menyampaikan bukti pembayaran kepada pelaksana layanan. f. Pelaksana layanan menetapkan tim verifikator dan jadwal verifikasi. g. Setelah pelaksanaan verifikasi, jika terdapat dokumen atau hal yang masih perlu untuk dilengkapi, pelanggan diminta melengkapi sebelum proses dilanjutkan. h. Tim verifikator akan memberikan rekomendasi untuk diberikan atau tidaknya nomor identifikasi kepada pelanggan. Jika memenuhi, maka proses dilanjutkan dengan penyampaian aplikasi pelanggan kepada *Central Registration Authority* (CRA). i. Setelah dokumen aplikasi disetujui CRA, Direktur Penguatan Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian menerbitkan nomor identifikasi untuk disampaikan kepada pelanggan. 2. Prosedur Permohonan *Block-holder* IIN a. Pelanggan mengajukan permohonan penerbitan nomor identifikasi *block-holder* IIN, melalui: 1) tatap muka di Layanan Terpadu BSN; 2) *e-mail: info.iin@bsn.go.id*; dan/atau

No.	Komponen	Uraian
		3) surat resmi yang ditujukan kepada: Direktur Penguatan Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian, BSN Jl. Kuningan Barat Raya No. 01A, Kuningan, Mampang Prapatan, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12710. b. Personel pelaksana layanan akan memberikan tanggapan dan informasi, serta melakukan validasi kebutuhan pemohon tersebut. c. apabila kebutuhan pemohon dan tujuan permohonan layanan telah sesuai, maka selanjutnya permohonan akan di proses sesuai tahapan permohonan *Single* IIN.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Informasi mengenai layanan Otoritas Sponsor dapat dilakukan secara tatap muka sesuai waktu pelayanan pada Standar Layanan Terpadu. 2. Jangka waktu penyelesaian layanan penerbitan nomor identifikasi paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019.
5.	Produk Pelayanan	Otoritas sponsor, mencakup: 1. *Single* IIN 2. IIN Nasional/NNS 3. *Block-holder* IIN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Saran, masukan dan pengaduan dapat disampaikan melalui media sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Penanganan pengaduan dilakukan sesuai prosedur pada Standar Pelayanan Terpadu. 3. Survei kepuasan pelanggan dilakukan melalui: a. papan survei elektronik di Layanan Terpadu setelah pelanggan selesai mendapatkan layanan; atau b. pengisian kuesioner yang dikirimkan bersamaan dengan pengiriman IIN yang telah terbit melalui *e-mail*.

No.	Komponen	Uraian
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); 4. 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); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6247) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 192, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6407);

No.	Komponen	Uraian
		7. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 9. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 747).
2.	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana umum sesuai Standar Pelayanan Terpadu.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana layanan memiliki: 1. pengetahuan teknis mengenai SNI ISO/IEC 7812:2017 dan ketentuan pelaksanaannya, persyaratan dokumen layanan; 2. keterampilan pelayanan prima, dan teknologi informasi. 3. sikap: ramah, sopan, teliti, komunikatif, kerja sama, dan pengendalian informasi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap pelaksanaan layanan dilakukan secara berjenjang oleh pimpinan unit organisasi di Direktorat Penguatan Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian.
5.	Jumlah Pelaksana	Personel pelaksana layanan adalah personel dari Direktorat Penguatan Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian, Tim Kerja Diseminasi Standar dan Penilaian Kesesuaian, berjumlah 3 (tiga) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Direktur Penguatan Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian, bertanggung jawab memberikan jaminan kepastian layanan yang

No.	Komponen	Uraian
		diberikan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan. 1. Kompensasi kepada pelanggan: - Keterlambatan lebih dari 15 menit dalam penerimaan layanan di layanan terpadu : Pemberian suvenir - Keterlambatan penyelesaian verifikasi dan validasi data pelanggan : Pemberian suvenir - Keterlambatan penerbitan Surat Penerbitan Nomor : Pemberian suvenir - Petugas pelayanan tidak sopan : Pemberian suvenir 2. Sanksi dan penghargaan kepada pelaksana layanan a. Apabila petugas layanan terbukti tidak memberikan pelayanan secara memuaskan maka petugas layanan akan menerima sanksi berupa teguran lisan, teguran tertulis, atau mengikuti sanksi yang berlaku di BSN. b. Apabila petugas layanan dinilai memberikan pelayanan yang memuaskan, maka akan diberikan penghargaan berupa piagam penghargaan atau penghargaan dalam bentuk lain sesuai mekanisme pada penilaian kinerja petugas layanan yang berlaku di BSN. Apabila pelaksana layanan dapat memberikan layanan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan, maka pelaksana layanan akan mendapat penghargaan sesuai ketentuan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan layanan sesuai Standar Pelayanan Terpadu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Direktur Penguatan Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian melakukan evaluasi kinerja layanan, paling sedikit dalam bentuk: - evaluasi triwulan;

No.	Komponen	Uraian
		- survei kepuasan layanan yang dilakukan setiap semester; dan - forum konsultasi publik.

PLT. KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

Y. KRISTIANTO WIDIWARDONO

LAMPIRAN VIII
KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL
NOMOR : 59A/KEP/BSN/3/2025
TENTANG :
STANDAR PELAYANAN TERPADU BADAN STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN AKREDITASI
LEMBAGA PENILAIAN KESESUAIAN

No.	Komponen	Uraian
A. PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Calon Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK) yang mengajukan akreditasi LPK, sebagai pelanggan, telah melakukan kegiatan penilaian kesesuaian yang mengacu kepada dokumen KAN U 01 tentang Syarat dan Aturan Akreditasi Lembaga Penilaian Kesesuaian serta dokumen persyaratan tambahan sesuai skema akreditasi yang diajukan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Layanan akreditasi LPK sepenuhnya dilakukan melalui laman Sistem Informasi Komite Akreditasi Nasional (KANMIS), yang dapat diakses pada *https://layanan.kan.or.id*. Mekanisme dan prosedur layanan akreditasi LPK: 1. LPK melakukan permohonan pendaftaran melalui sistem informasi KAN pada alamat: *https://layanan.kan.or.id*. Permohonan akreditasi diajukan oleh perwakilan LPK yang berwenang. 2. LPK memperoleh *user* akun sistem informasi KAN dan harus melengkapi seluruh persyaratan akreditasi. 3. KAN melakukan kajian permohonan atas dokumen permohonan akreditasi. 4. Apabila dokumen permohonan dinyatakan memenuhi, maka pelaksana layanan akan menentukan sumber daya yang diperlukan sesuai pengajuan ruang lingkup LPK sebagai dasar penerbitan tagihan biaya permohonan sesuai Peraturan Pemerintah tentang jenis dan tarif PNBP yang berlaku di BSN.

No.	Komponen	Uraian
		5. LPK melakukan pembayaran sesuai tagihan biaya melalui Sistem Informasi PNBP *Online* (SIMPONI) untuk selanjutnya dilakukan validasi oleh pelaksana layanan. 6. Tahap berikutnya, dilakukan perjanjian akreditasi antara KAN dan LPK melalui sistem informasi KAN. 7. KAN menetapkan personel yang melakukan audit dokumen dan rekaman LPK. 8. Apabila hasil audit dan rekaman dinyatakan memenuhi, maka dibentuk tim asesmen dan atau asesmen penyaksian untuk memastikan implementasi dari dokumen yang telah diaudit sebelumnya. 9. Apabila hasil audit dokumen dan rekaman dinyatakan belum memenuhi, maka pelanggan diberikan kesempatan untuk melakukan perbaikan. 10. Setelah hasil audit dokumen dan rekaman dinyatakan memenuhi, pelanggan akan menerima tagihan atas dibentuknya tim asesmen sesuai Peraturan Pemerintah tentang jenis dan tarif PNBP yang berlaku di BSN. 11. Pelanggan melakukan pembayaran tagihan melalui Sistem Informasi PNBP *online* (SIMPONI). 12. Setelah pembayaran divalidasi oleh pelaksana layanan, maka tim asesmen lapangan bertugas sesuai kompetensinya untuk melakukan penilaian terhadap kemampuan LPK. Ketentuan mengenai pelaksanaan asesmen dan asesmen penyaksian sesuai dengan syarat dan aturan akreditasi KAN. 13. Apabila terdapat ketidaksesuaian, maka LPK diberikan kesempatan melakukan perbaikan sesuai batas waktu yang ditentukan. 14. Selanjutnya, tim asesmen menerbitkan rekomendasi terhadap hasil asesmen. 15. Terhadap rekomendasi tersebut dilakukan evaluasi/*resume* oleh Direktur Layanan Akreditasi berdasarkan aspek penilaian lapangan, hasil asesmen penyaksian (*witnessing),* dan rekomendasi ruang lingkup serta penilaian lainnya berdasarkan syarat dan aturan akreditasi.

<table>
<tr><th>No.</th><th>Komponen</th><th>Uraian</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>16. Hasil resume Direktur Layanan Akreditasi, akan dijadikan bahan untuk dilakukan pertimbangan teknis oleh para ahli di bidangnya sesuai dengan ruang lingkup LPK.
17. Hasil pertimbangan teknis, menjadi dasar rekomendasi Direktur Sistem dan Harmonisasi Akreditasi dan Sekretaris KAN untuk diusulkan pada pengambilan keputusan dalam rapat KAN.
18. Hasil keputusan KAN diinformasikan kepada LPK berupa surat keputusan, sertifikat akreditasi dan/atau lampiran sertifikat akreditasi.</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Jangka Waktu Pelayanan</td><td>1. Informasi mengenai layanan akreditasi LPK dapat dilakukan secara tatap muka sesuai waktu pelayanan pada Standar Layanan Terpadu.
2. Permohonan akreditasi dan pemantauan proses layanan akreditasi dilakukan secara online melalui sistem informasi KAN yang dapat diakses selama 24 jam.
3. Waktu layanan berdasarkan proses/tahapan kegiatan akreditasi, sebagai berikut:
<table>
<tr><th>Proses/tahapan kegiatan akreditasi</th><th>Waktu layanan</th></tr>
<tr><td>a. LPK melengkapi dokumen awal permohonan akreditasi</td><td>Paling lambat 1 (satu) bulan sejak LPK memperoleh user akun sistem informasi KAN</td></tr>
<tr><td>b. Kajian permohonan dan sumber daya akreditasi</td><td>- KAN melakukan kajian permohonan paling lambat 10 (sepuluh) hari kalender sejak LPK melengkapi dokumen permohonan akreditasi
- Apabila hasil kajian permohonan dinyatakan belum memenuhi persyaratan, tindak lanjut hasil kajian permohonan dan verifikasi tindak lanjut hasil kajian</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

No.	Komponen	Uraian	
		Proses/tahapan kegiatan akreditasi	**Waktu layanan**
			permohonan dapat dilaksanakan secara berulang sampai dengan 3 (tiga) bulan sejak LPK menyampaikan permohonan akreditasi pada sistem informasi KAN
		c. Audit dokumen dan rekaman oleh asesor (evaluasi kecukupan substansi permohonan akreditasi LPK)	Paling lambat 10 (sepuluh) hari kalender sejak penugasan asesor. Verifikasi tindakan perbaikan audit dokumen dan rekaman dilakukan paling lambat 10 (sepuluh) hari kalender sejak LPK menyampaikan dokumen tindakan perbaikan
		d. Tindakan perbaikan Audit dokumen dan rekaman oleh LPK	tindak lanjut audit dokumen dan rekaman dan verifikasi tindak lanjut hasil audit dokumen dan rekaman dapat dilaksanakan secara berulang sampai dengan 2 (dua) bulan sejak LPK menerima hasil audit dokumen dan rekaman yang pertama
		e. Pelaksanaan asesmen dan/atau asesmen penyaksian	Paling lambat 1 (satu) bulan sejak hasil Audit dokumen dan rekaman dinyatakan memenuhi persyaratan, kecuali jika ada kondisi di luar kendali KAN, misal: permintaan LPK pada

No.	Komponen	Uraian	
		Proses/tahapan kegiatan akreditasi	**Waktu layanan**
			waktu tertentu, ketersediaan anggaran, dan lainnya
		f. Tindaklanjut LPK atas tidaksesuai-an hasil asesmen /asesmen penyaksian	Penyelesaian tindakan perbaikan asesmen/ asesmen penyaksian sampai dengan dinyatakan memenuhi: 3 (tiga) bulan.
		g. Verifikasi Tindakan perbaikan hasil asesmen/ases-men penyaksian oleh asesor	Paling lambat 10 (sepuluh) hari kalender sejak LPK menyampaikan dokumen tindakan perbaikan
		h. Penyampaian laporan hasil asesmen dan/atau penyaksian	- Laporan ringkas: disampaikan pada rapat penutupan asesmen/asesmen penyaksian - Akreditasi awal: Laporan akhir ases-men/asesmen penyaksian disam-paikan paling lambat 20 hari setelah tindakan hasil perbaikan asesmen/ asesmen penyaksian dinyatakan memenuhi - Akreditasi ulang dan Perluasan Ruang Lingkup: Laporan akhir asesmen/ asesmen penyaksian disampaikan paling lambat 10 hari setelah tindakan hasil perbaikan asesmen/asesmen

<table>
<tr><th>No.</th><th>Komponen</th><th>Uraian</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><th>Proses/tahapan kegiatan akreditasi</th><th>Waktu layanan</th></tr>
<tr><td></td><td>penyaksian dinyata-kan memenuhi</td></tr>
<tr><td>i. Laporan evaluasi hasil asesmen</td><td>Paling lambat 10 (sepuluh) hari kalender sejak laporan akhir asesmen diterima</td></tr>
<tr><td>j. Pelaksanaan rapat Panitia Teknis Akreditasi</td><td>Paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak laporan evaluasi hasil asesmen diterima</td></tr>
<tr><td>k. Pengambilan keputusan akreditasi pada rapat KAN</td><td>Pengambilan keputusan akreditasi dalam rapat KAN yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) bulan</td></tr>
<tr><td>l. Penerbitan Surat Keputusan Akreditasi</td><td>Paling lambat 10 (sepuluh) hari kalender sejak rapat KAN</td></tr>
<tr><td>m. Penerbitan Sertifikat dan ruang lingkup Akreditasi</td><td>Paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak rapat KAN</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Biaya/Tarif</td><td>Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019.</td></tr>
<tr><td>5.</td><td>Produk Pelayanan</td><td>Sertifikat akreditasi lembaga penilaian kesesuaian, meliputi:
1. Akreditasi laboratorium penguji dan laboratorium kalibrasi, berbasis SNI ISO/IEC 17025
2. Akreditasi laboratorium medik, berbasis SNI ISO 15189
3. Akreditasi lembaga inspeksi berbasis SNI ISO/IEC 17020
4. Akreditasi lembaga sertifikasi produk/proses/ jasa berbasis SNI ISO/IEC 17065
5. Akreditasi lembaga sertifikasi personil berbasis SNI ISO/IEC 17024</td></tr>
</table>

No.	Komponen	Uraian
		6. Akreditasi lembaga sertifikasi sistem manajemen berbasis SNI ISO/IEC 17021-1 7. Akreditasi lembaga validasi dan/atau verifikasi berbasis SNI ISO/IEC 17029 8. Akreditasi penyelenggaraan uji profisiensi berbasis SNI ISO/IEC 17043 9. Akreditasi produsen bahan acuan berbasis SNI ISO 17034
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Saran, masukan dan pengaduan dapat disampaikan melalui media sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Saran, masukan dan pengaduan juga dapat diberikan melalui *e-mail*: a. *sertifikasi@bsn.go.id* untuk lembaga inspeksi dan lembaga sertifikasi, atau b. *laboratorium@bsn.go.id* untuk laboratorium. 3. Penanganan pengaduan dilakukan sesuai PSM-06 Prosedur Penanganan Keluhan yang dapat diakses di portal web *https://kan.or.id*. 4. Survei kepuasan pelanggan dilakukan melalui: a. papan survei elektronik di Layanan Terpadu setelah pelanggan selesai mendapatkan layanan; atau b. mengisi form elektronik setelah LPK selesai mendapatkan layanan proses akreditasi.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran

No.	Komponen	Uraian
		Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6247) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 192, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6407); 7. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 9. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 747).
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sarana dan prasarana umum sesuai Standar Pelayanan Terpadu.

No.	Komponen	Uraian
		2. Sarana dan prasarana khusus yaitu sistem informasi KAN yang merupakan layanan akreditasi LPK secara *online* dan dapat diakses melalui portal web *https://layanan.kan.or.id.*
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana layanan memiliki: 1. Pengetahuan tentang: - kegiatan standardisasi dan penilaian kesesuaian; - dokumen terkait standar dan penilaian kesesuaian; - kebijakan BSN; - kebijakan pemerintah terkait regulasi teknis standar terkait. 2. Keterampilan pelayanan prima, literasi informasi; klasifikasi/katalogisasi/indeks; dan teknologi informasi. 3. Sikap: ramah, sopan, teliti, komunikatif, kerja sama, dan pengendalian informasi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap pelaksanaan layanan dilakukan secara berjenjang oleh pimpinan unit organisasi di Deputi Bidang Akreditasi.
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana layanan adalah personel dari Deputi Bidang Akreditasi, berjumlah 95 (sembilan puluh lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pimpinan unit organisasi di lingkup Deputi Bidang Akreditasi bertanggung jawab memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan. 2. Kompensasi kepada pelanggan: - Keterlambatan lebih dari 15 menit dalam penerimaan layanan di layanan terpadu : Pemberian suvenir - Keterlambatan penyelesaian kajian permohonan akredi-tasi, audit dokumen dan rekaman : Pemberian suvenir - Keterlambatan penerbitan Surat Keputusan dan Sertifikat Akreditasi : Pemberian suvenir

No.	Komponen	Uraian
		- Petugas pelayanan : Pemberian suvenir tidak sopan 3. Sanksi dan penghargaan kepada pelaksana layanan a. Apabila petugas layanan terbukti tidak memberikan pelayanan secara memuaskan maka petugas layanan akan menerima sanksi berupa teguran lisan, teguran tertulis atau mengikuti sanksi yang berlaku di BSN. b. Apabila petugas layanan dinilai memberikan pelayanan yang memuaskan maka akan diberikan penghargaan berupa piagam penghargaan atau penghargaan dalam bentuk lain sesuai mekanisme pada penilaian kinerja petugas layanan yang berlaku di BSN.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan layanan sesuai Standar Pelayanan Terpadu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pimpinan unit organisasi di lingkup Deputi Bidang Akreditasi melakukan evaluasi kinerja layanannya, paling sedikit dalam bentuk: - evaluasi triwulan; - survei kepuasan layanan yang dilakukan setiap semester; dan - forum konsultasi publik

PLT. KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

Y. KRISTIANTO WIDIWARDONO

LAMPIRAN IX
KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL
NOMOR : 59A/KEP/BSN/3/2025
TENTANG :
STANDAR PELAYANAN TERPADU BADAN STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN KALIBRASI DAN PENGUKURAN

No.	Komponen	Uraian
A. PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Pelanggan, baik perseorangan atau organisasi, yang memiliki alat/sampel dan ingin dikalibrasi oleh Laboratorium Standar Nasional Satuan Ukuran (SNSU) BSN, dapat memperoleh layanan kalibrasi dan pengujian alat/sampel oleh Laboratorium SNSU BSN.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, mekanisme, dan prosedur layanan kalibrasi dan pengukuran: 1. Pelanggan melakukan pendaftaran akun melalui portal web *https://sparta.bsn.go.id*, pada fitur registrasi. 2. Pelanggan melakukan *log-in* sesuai akun terdaftar, sehingga dapat mengakses aplikasi SPARTA. 3. Pelanggan dapat melakukan pendaftaran layanan melalui menu: kalibrasi, lalu pilih: alat/parameter yang akan dikalibrasi, dan pilih: Daftar Order Kalibrasi. 4. Pelanggan mengisi formulir pendaftaran kalibrasi dengan data lengkap, lalu pilih *submit* kalibrasi. 5. Kepala laboratorium melakukan tinjauan terhadap informasi data pendaftaran kalibrasi yang telah disampaikan. 6. Apabila permohonan diterima, maka Kepala Laboratorium menetapkan waktu penyerahan alat/sampel (yang akan dikalibrasi) kepada pelanggan. 7. Alat/sampel diterima Unit Penyiap Kerja (UPK) untuk diperiksa kondisi kelengkapannya, kemudian dibubuhi nomor order.

No.	Komponen	Uraian
		8. Penyerahan alat/sampel yang tidak lengkap aksesorinya atau tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka status pendaftaran kalibrasi akan ditunda atau dibatalkan oleh Kepala Laboratorium. 9. Alat/sampel diteruskan ke laboratorium untuk dicek fisik/fungsi oleh pelaksana dan dilanjutkan proses kalibrasi atau pengukuran. 10. Pelanggan akan diberikan informasi biaya kalibrasi oleh petugas layanan. 11. Pelanggan melakukan proses pembayaran, dan dikonfirmasi pelunasannya oleh petugas layanan melalui aplikasi SIMPONI. 12. Setelah pekerjaan kalibrasi atau pengukuran selesai, diterbitkan e-sertifikat kalibrasi. 13. Pelanggan mengisi survei terkait layanan yang diberikan. 14. Pelanggan dapat mengunduh e-sertifikat kalibrasi dan mengambil alat/sampel di UPK.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Informasi mengenai layanan kalibrasi dan pengukuran dapat diperoleh secara tatap muka sesuai waktu pelayanan pada Standar Layanan Terpadu, di: - Layanan Terpadu; atau - Gedung 1 BSN, KST BJ. Habibie, Setu, Tangerang Selatan. 2. Pendaftaran serta pemantauan proses layanan kalibrasi dan pengukuran dilakukan secara *online* melalui aplikasi SPARTA yang dapat diakses selama 24 jam. 3. Waktu Laboratorium SNSU BSN merespons pendaftaran kalibrasi dan pengukuran adalah 2 (dua) hari kerja. 4. Petugas layanan wajib menyerahkan alat/sampel ke Laboratorium SNSU paling lama 1 (satu) hari kerja setelah alat/sampel diterima dari pengguna layanan. 5. Waktu proses pelaksanaan kalibrasi dan pengukuran sampai dengan penyelesaian laporan kalibrasi ditetapkan oleh Deputi Bidang SNSU. 6. Waktu proses penyeliaan hasil kalibrasi dan pengukuran adalah 2 (dua) hari kerja. 7. Waktu proses verifikasi sertifikat kalibrasi oleh Kepala Laboratorium adalah 1 (satu) hari kerja.

No.	Komponen	Uraian
		8. Waktu proses pengesahan sertifikat kalibrasi oleh Direktur SNSU adalah 1 (satu) hari kerja. 9. Waktu paling lama untuk penyelesaian laporan kalibrasi (tidak termasuk waktu pelaksanaan kalibrasi dan pengukuran) sampai dengan pengesahan e-sertifikat kalibrasi adalah 4 (empat) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019.
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Kalibrasi dan Sertifikat Pengukuran
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Saran, masukan, dan pengaduan dapat disampaikan melalui media sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Saran, masukan, dan pengaduan juga dapat disampaikan melalui: a. *e-mail*: *sparta@bsn.go.id* b. melalui kotak pesan yang terdapat pada aplikasi SPARTA 3. Penanganan pengaduan dilakukan sesuai prosedur pada Standar Pelayanan Terpadu. 4. Survei kepuasan pelanggan dilakukan melalui: a. papan survei elektronik di Layanan Terpadu setelah pelanggan selesai mendapatkan layanan; atau b. melalui aplikasi SPARTA setelah pelanggan selesai mendapatkan layanan kalibrasi dan pengukuran.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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);

No.	Komponen	Uraian
		3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); 4. 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); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6247) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 192, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6407); 7. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 9. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional

No.	Komponen	Uraian
		Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 747).
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sarana dan prasarana untuk pemberian layanan informasi secara tatap muka di Layanan Terpadu sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Sarana dan prasarana khusus yaitu: a. ruang laboratorium. b. aplikasi layanan kalibrasi secara *online* *https://sparta.bsn.go.id.* c. standar pengukuran primer/nasional, standar pengukuran sekunder, standar pengukuran tersier, peralatan bantu kalibrasi/ pengukuran, serta fasilitas penunjang kalibrasi/pengukuran.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana layanan memiliki: 1. pengetahuan teknis mengenai kalibrasi dan pengukuran; 2. Keterampilan pelayanan prima dan kemampuan mengoperasikan aplikasi SPARTA; 3. Sikap: ramah, sopan, teliti, komunikatif, kerja sama dan pengendalian informasi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap pelaksanaan layanan dilakukan secara berjenjang oleh pimpinan unit organisasi di Deputi Bidang Standar Nasional Satuan Ukuran.
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana layanan kalibrasi dan pengukuran sebanyak 81 orang, yang terdiri atas: - Laboratorium SNSU Massa: 15 orang; - Laboratorium SNSU Panjang: 10 orang; - Laboratorium SNSU Akustik dan Vibrasi: 5 orang; - Laboratorium SNSU Suhu : 9 orang; - Laboratorium SNSU Fotometri & Radiometri: 8 orang; - Laboratorium Kelistrikan: 6 orang; - Laboratorium Waktu: 5 orang; - Laboratorium Radiasi: 4 orang; - Laboratorium Kimia: 15 orang; - Sekretariat: 4 orang.

No.	Komponen	Uraian
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pimpinan unit organisasi di lingkup Deputi Bidang Standar Nasional Satuan Ukuran menjamin kepastian layanan yang diberikan sesuai dengan waktu dan kualitas yang ditetapkan. 2. Kompensasi kepada pelanggan: - Keterlambatan lebih dari 15 menit dalam penerimaan layanan di layanan terpadu : Pemberian Suvenir - Keterlambatan penyelesaian kalibrasi dan pengukuran : Pemberian Suvenir - Petugas layanan tidak sopan : Pemberian Suvenir 3. Sanksi dan penghargaan kepada pelaksana layanan Apabila petugas layanan terbukti tidak memberikan pelayanan secara memuaskan maka petugas layanan akan menerima sanksi berupa teguran lisan, teguran tertulis atau mengikuti sanksi yang berlaku di BSN. Apabila pelaksana layanan dapat memberikan layanan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan, maka pelaksana layanan akan mendapat penghargaan sesuai ketentuan yang berlaku di BSN. 4. Standar pengukuran (primer/sekunder/tersier) yang digunakan untuk melakukan layanan telah tertelusur ke SI (standar Sistem Internasional untuk satuan). Selain itu telah dilakuan pemastian hasil kalibrasi/pengukuran melalui kegiatan *intra-laboratory comparison* dan *inter-laboratory comparison.*
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan untuk pemberian layanan kalibrasi dan pengukuran sesuai Standar Pelayanan Terpadu.
8.	Evaluasi Kinerja	Pimpinan unit organisasi di lingkup Deputi Bidang Standar Nasional Satuan Ukuran melakukan evaluasi kinerja layanannya, paling sedikit dalam bentuk: - evaluasi triwulan;

No.	Komponen	Uraian
		- survei kepuasan layanan yang dilakukan setiap semester; dan - forum konsultasi publik.

PLT. KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

Y. KRISTIANTO WIDIWARDONO

LAMPIRAN X

KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL

NOMOR : 59A/KEP/BSN/3/2025

TENTANG :

STANDAR PELAYANAN TERPADU BADAN STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN UJI PROFISIENSI

No.	Komponen	Uraian
A. PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pelanggan merupakan laboratorium pengujian dan/atau laboratorium kalibrasi yang telah terakreditasi ataupun belum terakreditasi KAN, dan memiliki ruang lingkup pengujian dan/atau kalibrasi yang sesuai dengan Program Uji Profisiensi (UP), dapat memperoleh layanan UP. 2. Apabila pelanggan telah terpilih sebagai peserta UP, mampu melakukan analisis sampel dan melaporkan hasil uji dalam waktu 4-6 minggu.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, mekanisme, dan prosedur layanan UP: 1. Pelanggan melakukan pendaftaran akun melalui portal web *https://sparta.bsn.go.id*, pada fitur registrasi. 2. Pelanggan melakukan *log-in* sesuai akun terdaftar, sehingga dapat mengakses aplikasi SPARTA. 3. Pelanggan dapat melakukan pendaftaran layanan melalui menu: info utama/menu info layanan/menu Uji Profisiensi/Pendaftaran Uji Profisiensi. 4. Pelanggan mengisi dan mengirimkan formulir pendaftaran dengan memilih komoditas dan parameter uji yang akan diikuti. 5. Sekretariat UP menyediakan dan mengirimkan rancangan dokumen perjanjian kerja sama (PKS) kepada peserta UP melalui *e-mail:* - *snsuupbio@bsn.go.id* untuk skema UP Biologi; dan - *up.snsubsn@bsn.go.id* untuk skema UP Kimia. 6. Peserta UP menyetujui PKS, dengan memberikan tanda tangan di atas materai secara *hardcopy,* dan mengirimkannya kepada Sekretariat UP sebanyak dua rangkap melalui pos yang ditujukan kepada:

No.	Komponen	Uraian
		Deputi Bidang SNSU-BSN, Gedung 1 BSN, KST BJ. Habibie, Setu, Tangerang Selatan, Banten 15314 an/Sekretariat UP. 7. Jika peserta UP menggunakan *e-sign* dan *e-materai* untuk persetujuan PKS, dokumen PKS dapat dikirimkan dua rangkap secara *softcopy* melalui *e-mail* ke Sekretariat UP. 8. Sekretariat UP mengirimkan kode *billing* untuk pembayaran kepada calon Peserta UP. 9. Peserta UP melakukan pembayaran melalui SIMPONI. Kemudian Sekretariat UP menerbitkan kuitansi, mengonfirmasi keikutsertaan peserta, dan memperbarui status kepesertaan di aplikasi SPARTA. 8. Sekretariat UP mengirimkan undangan pertemuan teknis kepada peserta melalui *e-mail snsuupbio@bsn.go.id* untuk skema UP Biologi dan *up.snsubsn@bsn.go.id* untuk skema UP Kimia 9. Koordinator UP beserta tim teknis laboratorium melaksanakan pertemuan teknis dan memberi penjelasan terkait petunjuk teknis dan cara pelaporan hasil uji. 10. Tim teknis laboratorium mendistribusikan sampel beserta kuitansi pembayaran dan PKS yang telah ditandatangani ke peserta. Kemudian, Koordinator/Wakil koordinator mengirimkan dokumen *softcopy* kelengkapan UP. 11. Peserta UP melakukan analisis sampel UP. 12. Peserta UP mengirimkan hasil uji melalui *e-mail*: *snsuupbio@bsn.go.id* untuk skema UP Biologi dan *up.snsubsn@bsn.go.id* untuk skema UP Kimia, sebelum batas waktu yang ditentukan. 13. Tim statistik melakukan rekapitulasi dan evaluasi hasil uji. 14. Sekretariat UP menyampaikan *interim report* kepada peserta UP melalui *e-mail snsuupbio@bsn.go.id* untuk skema UP Biologi dan *up.snsubsn@bsn.go.id* untuk skema UP Kimia. 15. Peserta UP mengonfirmasi hasil *interim report*. 16. Tim teknis melakukan penyusunan laporan UP yang kemudian diperiksa oleh Koordinator serta Wakil Koordinator, diverifikasi oleh Kepala Laboratorium, dan disahkan oleh Direktur. 17. Peserta UP mengisi umpan balik/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

No.	Komponen	Uraian
		18. Pengiriman *softcopy* laporan dan sertifikat hasil uji laboratorium peserta melalui *e-mail*: *snsuupbio@bsn.go.id* untuk skema UP Biologi dan *up.snsubsn@bsn.go.id* untuk skema UP Kimia setelah peserta telah melengkapi SKM dan mengembalikan PKS ke Sekretariat UP. 19. Sekretariat UP mengirim undangan pertemuan evaluasi kepada peserta melalui *e-mail snsuupbio@bsn.go.id* untuk skema UP Biologi dan *up.snsubsn@bsn.go.id* untuk skema UP Kimia. 20. Koordinator UP beserta tim teknis laboratorium melakukan evaluasi skema UP.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Informasi mengenai layanan UP dapat diperoleh pada portal web *https://sparta.bsn.go.id* dan dapat dilakukan secara tatap muka sesuai waktu pelayanan pada Standar Layanan Terpadu, di: - Layanan Terpadu; atau - Gedung 1 BSN, KST BJ. Habibie, Setu, Tangerang Selatan. 2. Pendaftaran layanan UP dilakukan melalui portal web *https://sparta.bsn.go.id* atau *e-mail: snsuupbio@bsn.go.id* untuk skema UP Biologi dan *up.snsubsn@bsn.go.id* untuk skema UP Kimia, yang dapat dilakukan selama 24 jam. 3. Waktu pendaftaran dan pembayaran peserta untuk mengikuti skema UP adalah paling lama 7 (tujuh) minggu sejak pengumuman pembukaan layanan skema UP. 4. Sekretariat UP menyediakan dan mengirimkan rancangan dokumen PKS kepada peserta dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak formulir pendaftaran peserta diterima, untuk dilengkapi oleh peserta. 5. Waktu Sekretariat UP merespons pendaftaran peserta dengan menyediakan kode *billing* untuk pembayaran adalah 1 (satu) hari kerja sejak rancangan dokumen PKS dikirimkan ke peserta. 6. Sekretariat UP memberikan konfirmasi peserta terdaftar dalam waktu 1 (satu) hari kerja sejak pembayaran peserta diterima. 7. Koordinator, wakil, dan tim teknis melakukan distribusi sampel kepada peserta paling lama 2 (dua) minggu setelah pertemuan teknis dilakukan. 8. Koordinator dan tim statistik melakukan rekapitulasi dan evaluasi data serta memberikan *interim report* kepada peserta paling lama 4 (empat) minggu setelah masa analisa sampel oleh peserta.

No.	Komponen	Uraian
		9. Koordinator, wakil, dan tim teknis menyusun laporan UP dalam masa paling lama 12 (dua belas) minggu setelah *interim report.* 10. Kepala Laboratorium memberikan verifikasi terhadap laporan UP dalam waktu 2 (dua) hari kerja. 11. Waktu proses pengesahan laporan dan sertifikat UP oleh Direktur SNSU adalah 2 (dua) hari kerja. 12. Sekretariat UP akan mendistribusikan laporan akhir, dan sertifikat UP paling lama 2 (dua) hari kerja setelah peserta melengkapi SKM, dan mengembalikan PKS ke sekretariat UP.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019.
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat dan Laporan Uji Profisiensi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Saran, masukan dan pengaduan dapat disampaikan melalui media sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Saran, masukan dan pengaduan juga dapat diberikan melalui: a. *e-mail*: *sparta@bsn.go.id* atau *snsuupbio@bsn.go.id* untuk skema UP Biologi dan *up.snsubsn@bsn.go.id* untuk skema UP Kimia. b. melalui kotak pesan yang terdapat pada aplikasi SPARTA. 3. Penanganan pengaduan dilakukan sesuai prosedur pada Standar Pelayanan Terpadu. 4. Survei kepuasan pelanggan dilakukan melalui: a. papan survei elektronik di Layanan Terpadu setelah pelanggan selesai mendapatkan layanan; atau b. melalui aplikasi SPARTA setelah pelanggan selesai mendapatkan layanan UP.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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);

No.	Komponen	Uraian
		3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); 4. 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); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6247) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 192, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6407); 7. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 9. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 747).

No.	Komponen	Uraian
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sarana dan prasarana untuk pemberian layanan informasi secara tatap muka di Layanan Terpadu sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Sarana dan prasarana khusus yaitu: a. Ruang laboratorium. b. aplikasi layanan uji profisiensi secara *online:* aplikasi SPARTA, *https://sparta.bsn.go.id.* c. standar pengukuran primer/nasional, standar pengukuran sekunder, standar pengukuran tersier, peralatan bantu kalibrasi/ pengukuran, serta fasilitas penunjang kalibrasi/pengukuran.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana layanan memiliki: 1. pengetahuan teknis mengenai uji profisiensi; 2. kemampuan mengoperasikan aplikasi SPARTA. 3. Sikap: ramah, sopan, teliti, komunikatif, kerja sama dan pengendalian informasi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap pelaksana layanan dilakukan secara berjenjang oleh pimpinan unit di Deputi Bidang Standar Nasional Satuan Ukuran.
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana layanan uji profisiensi sebanyak 24 orang, yang terdiri atas: - SNSU Kimia: 15 orang - SNSU Biologi: 5 orang - Sekretariat: 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pimpinan unit organisasi di lingkup Deputi Bidang Standar Nasional Satuan Ukuran menjamin kepastian layanan yang diberikan sesuai dengan waktu dan kualitas yang ditetapkan. 2. Apabila pelaksana layanan dapat memberikan layanan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan, maka pelaksana layanan akan mendapat penghargaan sesuai ketentuan. Apabila pelaksana layanan tidak dapat memberikan layanan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan, maka pelaksana layanan akan mendapat sanksi sesuai ketentuan. 3. Standar pengukuran (primer/sekunder/tersier) yang digunakan untuk melakukan layanan telah tertelusur ke SI (standar Sistem Internasional untuk satuan). Selain itu telah dilakuan pemastian hasil kalibrasi/ pengukuran melalui kegiatan *intra-laboratory comparison* dan *inter-laboratory comparison.*
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan untuk pemberian layanan kalibrasi dan pengukuran sesuai Standar Pelayanan Terpadu.

No.	Komponen	Uraian
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pimpinan unit organisasi di lingkup Deputi Bidang Standar Nasional Satuan Ukuran melakukan evaluasi kinerja layanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan, paling sedikit dalam bentuk: - evaluasi triwulan; - survei kepuasan layanan yang dilakukan setiap semester; dan - forum konsultasi publik.

PLT. KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

Y. KRISTIANTO WIDIWARDONO

LAMPIRAN XI
KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL
NOMOR : 59A/KEP/BSN/3/2025
TENTANG :
STANDAR PELAYANAN TERPADU BADAN STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN BAHAN ACUAN BERSERTIFIKAT

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Pelanggan merupakan laboratorium pengujian dan/atau laboratorium kalibrasi yang telah terakreditasi ataupun belum terakreditasi KAN, yang ingin mendapatkan bahan acuan bersertifikat (BAB) dapat menerima layanan penyediaan BAB.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, mekanisme, dan prosedur layanan pembelian BAB: 1. Pelanggan yang ingin melakukan pembelian BAB dapat mengakses portal web *https://sparta.bsn.go.id*. 2. Pelanggan membuat akun di aplikasi SPARTA pada portal web tersebut dengan melengkapi informasi data secara lengkap dan benar. 3. Pelanggan melakukan *sign-up/log-in*, dan mencari informasi BAB pada katalog BAB di aplikasi SPARTA dan melakukan pemesanan BAB pada menu: info utama/ menu info layanan/ menu Bahan Acuan. 4. Sekretariat menyediakan dan mengirimkan rancangan dokumen perjanjian kerja sama (PKS) ke pelanggan melalui *e-mail: sparta@bsn.go.id*. 5. Pelanggan menyetujui PKS, dengan memberikan tanda tangan di atas materai secara *hardcopy,* dan mengirimkannya kepada Laboratorium SNSU-BSN sebanyak dua rangkap melalui pos yang ditujukan kepada: Deputi Bidang SNSU-BSN Gedung 1 BSN, KST BJ. Habibie, Setu, Tangerang Selatan, Banten 15314 an/Sekretariat SNSU BSN.

No.	Komponen	Uraian
		6. Jika pelanggan menggunakan *e-sign* dan *e-materai* untuk persetujuan PKS, dokumen PKS dapat dikirimkan dua rangkap secara *softcopy* melalui *e-mail* ke sekretariat. 7. Sekretariat mengirimkan kode *billing* untuk pembayaran kepada pelanggan. 8. Pelanggan melakukan pembayaran melalui Sistem Informasi PNBP *online* (SIMPONI). 9. Sekretariat menerbitkan kuitansi, mengonfirmasi pesanan, dan mengoordinasikan pengiriman BAB. 10. Pelanggan menyampaikan mekanisme pengiriman kepada pelaksana layanan (diambil sendiri atau melalui jasa pengiriman). 11. Sekretariat mengoordinasikan penyiapan BAB dan dokumen terkait (kuitansi, PKS, *Certificate of Analysis* (CoA), dan *Material Safety Data Sheet* (MSDS)) yang akan dikirimkan kepada pelanggan serta menginformasikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pelanggan. 12. Pelanggan menerima BAB beserta dokumen terkait dan mengisi SKM.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Informasi mengenai layanan penyediaan BAB dapat diperoleh pada portal web *https://sparta.bsn.go.id* dan dapat dilakukan secara tatap muka sesuai waktu pelayanan di Standar Layanan Terpadu, di: a. Layanan Terpadu; atau b. Gedung 1 BSN, KST BJ Habibie, Setu, Tangerang Selatan. 2. Pendaftaran akun dan pembelian BAB dilakukan secara *online* melalui aplikasi SPARTA yang dapat diakses selama 24 jam. 3. Sekretariat menyediakan dan mengirimkan rancangan dokumen PKS kepada pelanggan dalam waktu 3 (tiga) hari kerja untuk dilengkapi oleh pelanggan. 4. Sekretariat memberikan konfirmasi ketersediaan BAB khusus untuk BAB yang memerlukan pemesanan sebelumnya serta menyediakan kode *billling* untuk pembayaran dalam masa 1 (satu) hari kerja sejak pesanan diterima dan terkonfirmasi tersedia.

No.	Komponen	Uraian
		5. Sekretariat melakukan pengiriman BAB kepada pelanggan paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah sekretariat menerima pembayaran dan rancangan PKS yang telah ditandatangani oleh pelanggan.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019.
5.	Produk Pelayanan	Bahan Acuan Bersertifikat dan Sertifikat Analisis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Saran, masukan, dan pengaduan dapat disampaikan melalui media sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Saran, masukan, dan pengaduan juga dapat diberikan melalui: a. *e-mail*: *sparta@bsn.go.id*; *snsu.k@bsn.go.id* b. melalui kotak pesan yang terdapat pada aplikasi SPARTA. 3. Penanganan pengaduan dilakukan sesuai prosedur pada Standar Pelayanan Terpadu. 4. Survei kepuasan pelanggan dilakukan melalui: a. papan survei elektronik di Layanan Terpadu setelah pelanggan selesai mendapatkan layanan; atau b. melalui aplikasi SPARTA setelah pelanggan selesai mendapatkan layanan penyediaan BAB.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

No.	Komponen	Uraian
		2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); 4. 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); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6247) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 192, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6407); 7. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 9. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan

No.	Komponen	Uraian
		Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 747).
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sarana dan prasarana untuk pemberian layanan informasi secara tatap muka di Layanan Terpadu sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Sarana dan prasarana khusus yaitu: a. ruang laboratorium; b. aplikasi layanan penyediaan BAB secara *online https://sparta.bsn.go.id* c. standar pengukuran primer/nasional, standar pengukuran sekunder, standar pengukuran tersier, peralatan bantu kalibrasi/ pengukuran, serta fasilitas penunjang kalibrasi/pengukuran.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana layanan memiliki: 1. pengetahuan teknis mengenai BAB; 2. kemampuan mengoperasikan aplikasi SPARTA; dan 3. sikap: ramah, sopan, teliti, komunikatif, kerja sama dan pengendalian informasi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap pelaksana layanan dilakukan secara berjenjang oleh pimpinan unit di Deputi Bidang Standar Nasional Satuan Ukuran.
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana layanan penyediaan BAB sebanyak 23 orang, yang terdiri atas: - SNSU Kimia: 15 orang - SNSU Biologi: 5 orang - Sekretariat: 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pimpinan unit organisasi di lingkup Deputi Bidang Standar Nasional Satuan Ukuran menjamin kepastian layanan yang diberikan sesuai dengan waktu dan kualitas yang ditetapkan. 2. Apabila pelaksana layanan dapat memberikan layanan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan, maka pelaksana layanan akan mendapat penghargaan sesuai ketentuan. Apabila pelaksana layanan tidak dapat memberikan layanan sesuai waktu dan kualitas yang ditetapkan, maka pelaksana layanan akan mendapat sanksi sesuai ketentuan. 3. Standar pengukuran (primer/sekunder/ tersier) yang digunakan untuk melakukan layanan telah

No.	Komponen	Uraian
		tertelusur ke SI (standar Sistem Internasional untuk satuan). Selain itu telah dilakuan pemastian hasil kalibrasi/ pengukuran melalui kegiatan *intra-laboratory comparison* dan *inter-laboratory comparison.*
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan untuk penyediaan BAB sesuai Standar Pelayanan Terpadu BSN.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pimpinan unit organisasi di lingkup Deputi Bidang Standar Nasional Satuan Ukuran melakukan evaluasi kinerja layanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan, paling sedikit dalam bentuk: - evaluasi triwulan; - survei kepuasan layanan yang dilakukan setiap semester; dan - forum konsultasi publik.

PLT. KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

Y. KRISTIANTO WIDIWARDONO

LAMPIRAN XII
KEPUTUSAN KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL
NOMOR : 59A/KEP/BSN/3/2025
TENTANG :
STANDAR PELAYANAN TERPADU BADAN STANDARDISASI NASIONAL

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
STANDARDISASI DAN PENILAIAN KESESUAIAN

No.	Komponen	Uraian
A. PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Peserta pelatihan standardisasi dan penilaian kesesuaian, sebagai pelanggan, berasal dari: a. lembaga pendidikan formal jenjang pendidikan dasar, pendidikan menengah atau pendidikan tinggi; b. Masyarakat Standardisasi Indonesia yang memiliki dan mampu menunjukkan kartu keanggotaan aktif; c. mahasiswa yang memiliki dan mampu menunjukkan kartu mahasiswa aktif; atau d. pelaku usaha, termasuk usaha mikro dan kecil, yang memiliki Surat Ijin Usaha. 2. Kriteria personel peserta pelatihan meliputi: a. terlibat dalam penerapan materi ajar; dan b. memiliki pemahaman terkait standardisasi, penilaian kesesuaian atau metrologi. 3. Peserta *Public Training* dalam 1 (satu) kelas berjumlah 8 (delapan) sampai dengan 25 (dua puluh lima) orang. Peserta dari setiap instansi hanya dapat mendaftarkan paling banyak 8 (delapan) orang peserta dalam 1 (satu) kelas. 4. Peserta *In House Training* berjumlah paling banyak 25 (dua puluh lima) orang. 5. Kepala Pusat Pengembangan SDM SPK dapat menetapkan tambahan peserta paling banyak 10% (sepuluh persen) sesuai dengan kebijakan penyelenggaraan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pendaftaran a. *Public Training*

No.	Komponen	Uraian
		1) Pelanggan melakukan pendaftaran secara *online* melalui portal web *http://diklat.bsn.go.id* yang dapat diakses selama 24 jam. 2) Pelanggan akan menerima *e-mail* konfirmasi mengenai status kepesertaan, yaitu masuk dalam daftar peserta atau daftar tunggu (*waiting list)*. 3) Apabila jumlah peserta *Public Training* tidak sesuai dengan ketentuan jumlah paling sedikit peserta, maka penyelenggaraan *Public Training* dijadwalkan kembali atau dibatalkan dan akan diinformasikan kepada pelanggan paling lambat 7 (tujuh) hari sebelum pelaksanaan pelatihan. b. *In House Training* 1) Pelanggan melakukan pendaftaran secara *online* melalui portal web *https://diklat.bsn.go.id* yang dapat diakses selama 24 jam. 2) Pelanggan akan mendapat *e-mail* konfirmasi mengenai status pendaftaran *In House Training*. 3) Pelaksana layanan pelatihan akan mengirimkan surat balasan permohonan yang meliputi dokumen kesepakatan penyelenggaraan *In House Training* dan surat penawaran biaya *In House Training* ke *e-mail* pelanggan. 4) Permohonan pelatihan dapat ditindaklanjuti apabila pelanggan telah menandatangani dan mengembalikan dokumen kesepakatan penyelenggaraan *In House Training*; 5) Pelaksana layanan pelatihan akan berkoordinasi dengan *Person In Charge* (PIC) pelanggan *In House Training* untuk menyepakati pelaksanaan *In House Training*. 2. Pembayaran *Public Training* dan *In House Training*: a. Pelanggan membayar biaya pelatihan standardisasi dan penilaian kesesuaian

No.	Komponen	Uraian
		sesuai dengan surat yang disampaikan oleh pelaksana layanan. b. Pembayaran dilakukan langsung oleh pelanggan melalui Sistem Informasi PNBP *Online* (SIMPONI) melalui kantor pos atau bank yang telah ditunjuk dengan menunjukkan kode *billing*. c. Pelanggan memiliki batas waktu pembayaran paling lambat 7 (tujuh) hari kalender. Apabila pelanggan melewati batas waktu yang telah ditentukan, maka kode *billing* yang telah disampaikan tidak berlaku. d. Apabila telah melewati batas waktu pembayaran, maka: 1) Untuk pelanggan *Public Training*: pelaksana layanan pelatihan akan mengkonfirmasi keikutsertaan peserta tersebut. Jika meminta perpanjangan waktu maka pelaksana layanan pelatihan akan membuatkan kode *billing* yang baru, jika tidak maka akan digantikan peserta lain dari daftar tunggu dengan kode *billing* yang baru. 2) Untuk pelanggan *In House Training*: pelaksana layanan pelatihan akan mengkonfirmasi kepada PIC pelanggan *In House Training* tersebut. Jika meminta perpanjangan waktu maka pelaksana layanan pelatihan akan membuatkan kode *billing* yang baru, jika tidak maka pelaksanaan *In House Training* dibatalkan. e. Bukti pembayaran disampaikan ke pelaksana layanan pelatihan. Biaya *Public Training* tidak termasuk biaya transportasi dan akomodasi bagi peserta. Biaya *In House Training* tidak termasuk biaya konsumsi, transportasi, dan akomodasi bagi tim pengajar. 3. Pelaksanaan, meliputi: a. asesmen: *pretest, exercise, post test;* b. pemaparan materi; c. evaluasi hasil pelatihan; dan d. penerbitan sertifikat.

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Informasi mengenai layanan pelatihan standardisasi dan penilaian kesesuaian dapat dilakukan secara tatap muka sesuai waktu pelayanan di Standar Layanan Terpadu, yaitu di: a. Layanan Terpadu; atau b. Gedung 1 BSN, KST BJ Habibie, Setu, Tangerang Selatan 2. Jangka waktu penyelesaian layanan pelatihan standardisasi dan penilaian kesesuaian adalah: *a. Public Training:* 1) Pendataan calon peserta pelatihan: pada saat menerima data peserta. 2) Konfirmasi kepada pelanggan selaku peserta pelatihan (mengirim undangan pelatihan, agenda kepada peserta pelatihan): paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum pelatihan dilaksanakan, kecuali bagi peserta *waiting list* paling lambat 1 (satu) hari kerja sebelum pelatihan dilaksanakan. 3) Pengiriman kode *billing* dan pembayaran biaya pelatihan: paling lambat 7 (tujuh) hari setelah kode *billing* dikirimkan kepada peserta pelatihan. 4) Pengiriman sertifikat pelatihan: paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pelatihan selesai. *b. In House Training* 1) Pengiriman surat balasan permohonan dan draft perjanjian kerja sama pelaksanaan pelatihan: paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah mendapat surat permohonan dari pemohon pelatihan. 2) Pembayaran *In House Training*: pembayaran dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari sebelum pelaksanaan pelatihan. 3) Pendistribusian materi pelatihan: dikirim/diunggah ke portal web *https://diklat.bsn.go.id* dalam format dokumen pdf paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum pelatihan dilaksanakan. 4) Pengiriman sertifikat pelatihan: paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pelatihan

No.	Komponen	Uraian
		selesai dan semua persyaratan administrasi terpenuhi.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019.
5.	Produk Pelayanan	Pelatihan standardisasi dan penilaian kesesuaian, dengan topik pelatihan yang bersifat umum dan teknis/spesifik dan mengacu pada standar terbaru dan kebutuhan pelanggan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Saran, masukan, dan pengaduan dapat disampaikan melalui media sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Saran, masukan, dan pengaduan juga dapat disampaikan melalui *e-mail*: diklat@bsn.go.id atau portal web *https://diklat.bsn.go.id*. 3. Survei kepuasan pelanggan dilakukan melalui: a. papan survei elektronik di Layanan Terpadu setelah pelanggan selesai mendapatkan layanan; atau b. melalui portal web *https://diklat.bsn.go.id* setelah pelanggan selesai mendapatkan layanan pelatihan. 4. Penanganan pengaduan sesuai prosedur pada Standar Pelayanan Terpadu. 5. Terhadap hasil penilaian akhir, peserta dapat menyampaikan banding dengan mekanisme sebagai berikut: a. Pelanggan sebagai peserta menyampaikan banding secara tertulis terhadap hasil penilaian akhir yang dilakukan oleh tim pengajar kepada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Pusbang SDM SPK). b. Pelaksana layanan atau sekretariat Pusbang SDM SPK akan melakukan investigasi terhadap substansi banding yang disampaikan. c. Pusbang SDM SPK akan membentuk tim banding di luar tim pengajar yang terkait, untuk mereviu banding yang disampaikan dan jika terjadi kesalahan penilaian oleh tim

No.	Komponen	Uraian
		pengajar yang bersangkutan maka perbaikan terhadap nilai akan langsung dilakukan. d. Hasil tim banding akan disampaikan kepada pelanggan sebagai peserta pelatihan yang terkait. e. Hasil tim banding merupakan keputusan mutlak.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); 4. 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); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6247) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis

No.	Komponen	Uraian
		Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 192, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6407); 7. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 9. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1037) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Standardisasi Nasional Nomor 10 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 747).
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sarana dan prasarana untuk pemberian layanan informasi secara tatap muka di Layanan Terpadu sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Sarana dan prasarana khusus untuk pendaftaran pelatihan secara *online* menggunakan sistem aplikasi pada portal web *https://diklat.bsn.go.id*. 3. Sarana dan prasarana khusus untuk penyelenggaraan pelatihan: a. *Public Training* 1) Ruang pelatihan di Gedung 1 BSN, KST BJ Habibie, Setu, Tangerang Selatan, dengan kualitas pencahayaan, suhu, aliran udara yang baik; 2) materi pelatihan; 3) penyediaan fasilitas untuk peserta berkebutuhan khusus, meliputi kursi roda, tempat parkir untuk disabilitas, ruang kelas di lantai dasar;

No.	Komponen	Uraian
		4) peralatan pelatihan (*laser pointer*, laptop, proyektor/TV, printer, *microphone* dan *speaker* aktif); 5) *training kit;* 6) konsumsi pelatihan. b. *In House Training* 1) materi pelatihan; 2) ruangan pelatihan disediakan oleh pihak pelanggan pelatihan yang mempunyai kualitas pencahayaan, suhu, aliran udara yang baik; 3) peralatan pelatihan disediakan pihak pelanggan (*laser pointer*, laptop, proyektor/TV, printer, *microphone* dan *speaker* aktif); 4) konsumsi pelatihan disediakan pihak pelanggan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pelaksana layanan pelatihan memiliki: a. pengetahuan teknis di bidang standardisasi dan penilaian kesesuaian; b. kemampuan mengoperasikan aplikasi pada portal web *https://diklat.bsn.go.id*; dan c. kompetensi lainnya sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Kompetensi Instruktur: a. memahami Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014; b. memiliki pengalaman mengajar minimal 3 (tiga) kali pelatihan di bidang standardisasi dan penilaian kesesuaian (diutamakan); c. mendapatkan rekomendasi sebagai instruktur berdasarkan hasil penilaian teknik mengajar dan sikap dalam pembelajaran melalui mekanisme *microteaching*; d. jika relevan, mendapatkan surat rekomendasi/pernyataan dari pejabat yang berwenang pada institusi tempat yang bersangkutan bekerja bagi calon instruktur yang berstatus sebagai pengajar/instruktur dan/atau bukti kompetensi untuk jenis pelatihan yang akan diajar; atau e. untuk pelatihan yang memerlukan praktek lapang, Instruktur dapat dibantu oleh asisten praktek yang mendapatkan rekomendasi

No.	Komponen	Uraian
		mengajar praktek dari personel yang berwenang; dan f. persyaratan kompetensi teknis/khusus, sesuai dalam kurikulum materi ajar. 3. Kompetensi Asisten Instruktur: a. memahami standardisasi dan penilaian kesesuaian; b. memahami dan menguasai sistem manajemen terkait penyelenggaraan pelatihan standardisasi dan penilaian kesesuaian; c. memahami teknik pengolahan data dan membuat laporan kegiatan; d. mampu membangun dan menghidupkan suasana pelatihan; e. memiliki pengalaman kerja di bidang standardisasi dan penilaian kesesuaian atau metrologi paling sedikit 2 (dua) tahun; f. mendapatkan persetujuan dari pimpinan unit yang relevan. 4. Kompetensi Juru Bahasa Isyarat (JBI) untuk fasilitasi berkebutuhan khusus: a. wajib memiliki bukti kompetensi bahasa isyarat yang dibuktikan melalui sertifkat kompetensi; dan b. diutamakan memiliki pengalaman menjadi JBI yang dibuktikan dengan sertifikat/surat tugas sebagai JBI.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap pelaksanaan layanan dilakukan secara berjenjang oleh pimpinan unit organisasi di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian.
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana layanan pelatihan adalah personel dari Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian, berjumlah 23 (dua puluh tiga) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian menjamin kepastian layanan yang diberikan sesuai dengan waktu dan kualitas yang ditetapkan. 2. Untuk kegiatan *Public Training*, apabila sertifikat dikirim melebihi 5 (lima) hari kerja setelah berakhirnya pelatihan, maka pelanggan selaku peserta berhak mendapatkan kompensasi berupa

No.	Komponen	Uraian
		satu buah suvenir. Sedangkan untuk kegiatan *In House Training (IHT)*, kompensasi tidak diberikan kepada masing-masing peserta tetapi hanya diberikan kepada PIC pelatihan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di Layanan Terpadu sesuai Standar Pelayanan Terpadu. 2. Dalam hal ditemukan situasi atau terjadi kondisi kahar (*force majeure*) yang tidak memungkinkan untuk pelaksanaan layanan pelatihan dilakukan secara tatap muka, maka layanan pelatihan standardisasi dapat dilaksanakan secara daring/*online*. BSN (pelaksana layanan) akan memutuskan pelatihan dilakukan secara daring/*online* atau tatap muka dengan mempertimbangkan risiko kondisi kahar *(force majeure)* yang meliputi kesediaan pelanggan pelatihan, kesediaan instruktur dan asisten instruktur, lokasi pelanggan, risiko perjalanan ke lokasi tujuan serta kesepakatan dengan pelanggan; dan 3. Apabila terjadi keadaan darurat/*force majeure* pada saat pelatihan, seluruh peserta akan dilakukan evakuasi menuju lokasi yang lebih aman, dan pelaksanaan pelatihan akan dijadwalkan kembali setelah keadaan terkendali.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian melakukan evaluasi kinerja layanan, dalam bentuk: a. evaluasi triwulan; b. survei kepuasan layanan yang dilakukan setiap semester; dan c. forum konsultasi publik.

PLT. KEPALA BADAN STANDARDISASI NASIONAL,

Y. KRISTIANTO WIDIWARDONO