

Manual Book
**Sistem Informasi Pelayanan Publik
(SIPELIK)**

Modul Pelanggan

**Balai Pengembangan Produk
dan Standardisasi Industri Pekanbaru
2021**

Kementerian Perindustrian Republik Indonesia

Jl. Hang Tuah Ujung No.124 Pekanbaru, Riau - 28281

Telp (0761) 8406902



Sistem Informasi Pelayanan Publik
(SIPELIK)

[Login Pelanggan](#)
[Login Pegawai](#)
[ARTIKEL](#)
[PENGUMUMAN](#)

I. CARA MENGAKSES SIPELIK

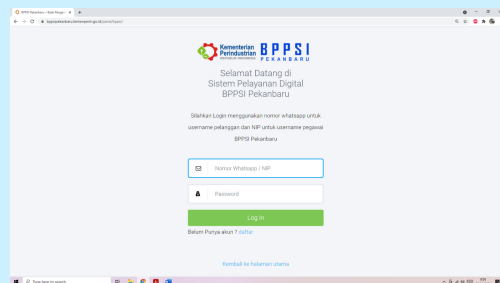
Sistem Pelayanan Publik (SIPELIK) merupakan suatu sistem yang dikembangkan oleh Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri atau yang lebih di kenal dengan BPPSI Pekanbaru. SIPELIK adalah sistem pelayanan publik yang dapat diakses oleh pihak internal (pegawai) dan eksternal (pelanggan dan/atau calon pelanggan) BPPSI Pekanbaru.

Dengan adanya Sistem Pelayanan Publik (SIPELIK) ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik BPPSI Pekanbaru menjadi lebih prima serta meningkatkan kinerja pegawai BPPSI Pekanbaru dalam penerapan Industri 4.0.

1 Mengunjungi Website BPPSI Pekanbaru dengan laman:

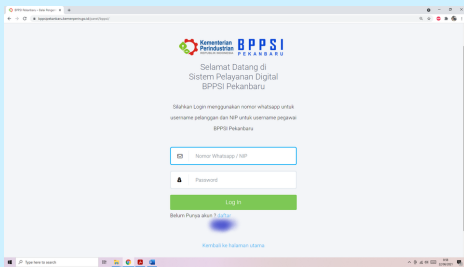
www.bppsipekanbaru.kemenperin.go.id

2. Pada halaman awal website BPPSI Pekanbaru terdapat logo dan tulisan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPELIK) dan Silahkan klik menu **Login Pelanggan**, yang selanjutnya akan mengarahkan Saudara pada layar login sebagai berikut:



II. CARA MEMBUAT/ MENDAFTARKAN AKUN BARU

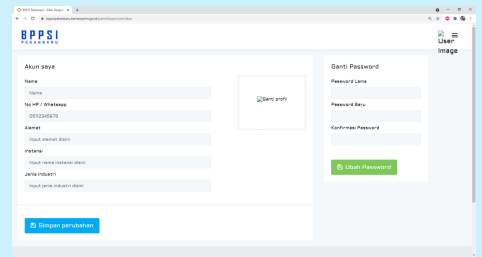
1 Pada halaman login pelanggan, silahkan klik **Daftar**.



2 Silahkan isi Nama, No Whatsapp, dan Password (bebas).

3 Pelanggan akan menerima notifikasi via WA perihal akun yang berisi no whatsapp dan password yang dapat digunakan untuk login.

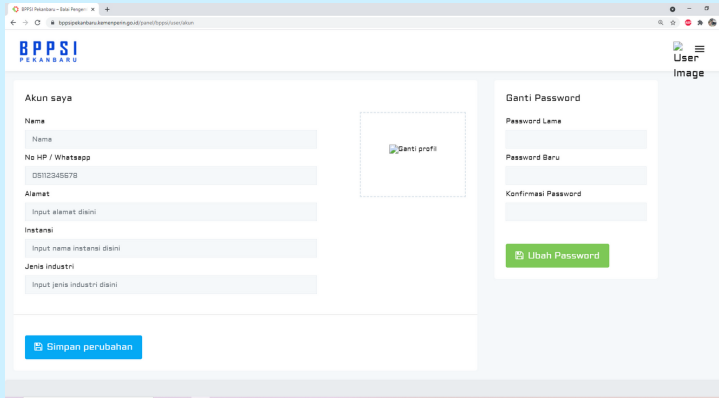
4 Pelanggan dapat mengisi biodata lengkap pada menu **Profil**.



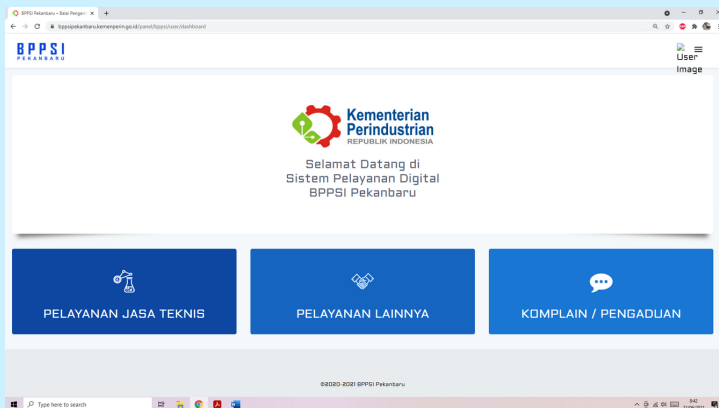
III. CARA MENGGUNAKAN FITUR PELAYANAN DALAM SIPELIK

1 Pelanggan login menggunakan nomor whatsapp dan password yang telah diberikan.

2 Sebelum menggunakan fitur pelayanan, pelanggan hendaknya melengkapi informasi pada menu profil.



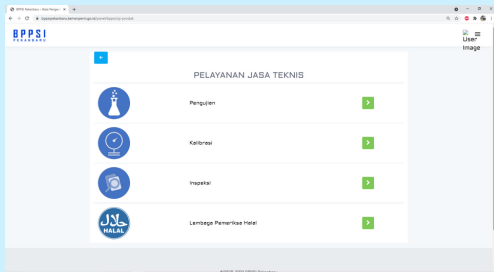
3 Pelanggan dapat memilih menu pelayanan sebagai berikut:



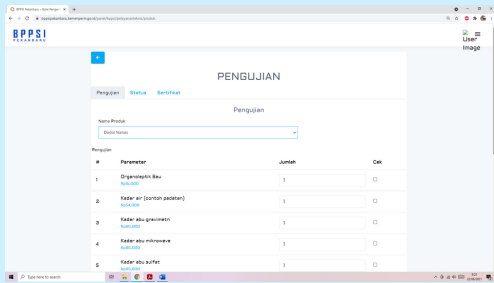
- Menu **Pelayanan Jasa Teknis** merupakan menu untuk mengajukan pelayanan uji produk, kalibrasi, inspeksi, pemeriksa halal, serta memonitoring status pengerjaan dan melakukan konfirmasi pembayaran.
- Menu **Pelayanan Lainnya** merupakan untuk mengajukan pelayanan konsultasi teknis dan magang dan penelitian.
- Menu **Komplain/ Pengaduan** merupakan menu yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk memberikan komplain atau pengaduan terhadap jasa atau pelayanan yang diberikan oleh BPPSI Pekanbaru.

III.1 FITUR PELAYANAN JASA TEKNIS

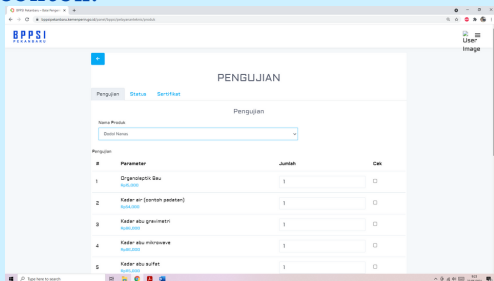
1 Pelanggan dapat memilih menu pelayanan jasa teknis sebagai berikut:



2 Setelah dipilih (misalnya Pengujian), pelanggan selanjutnya memilih produk dan parameter pengujian.



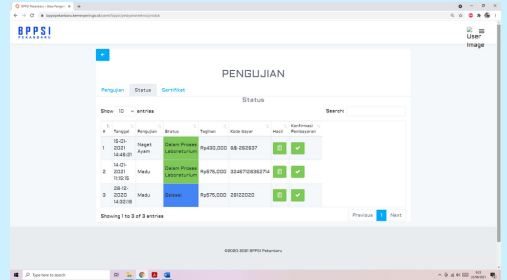
3 Selanjutnya pelanggan memilih alternatif pengiriman/ pengambilan contoh:*



4 Selanjutnya klik kirim

5 Pelanggan akan mendapat notifikasi via WA terkait rincian order dan kode e-billing yang harus dibayarkan.

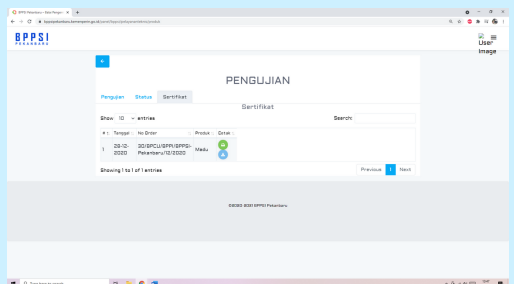
6 Setelah pembayaran dilakukan, pelanggan melakukan konfirmasi pembayaran pada menu status.



7 Pelanggan dapat memantau progres pelayanan pada menu status.

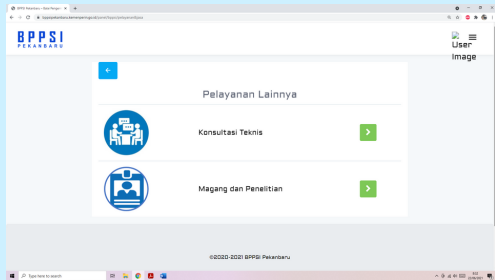
8 Jika pelayanan sudah selesai, pelanggan akan menerima notifikasi via WA dan mengunduh Laporan Hasil Uji/ Sertifikat Kalibrasi/ Laporan Inspeksi/ Laporan Pemeriksa Halal dalam link WA tersebut (nomor WA BPPSI Pekanbaru sebaiknya disimpan sebagai kontak).

9 Pelanggan juga dapat melihat dan mengunduh Laporan Hasil Uji/ Sertifikat Kalibrasi/ Laporan Inspeksi/ Laporan Pemeriksa Halal pada menu Sertifikat.

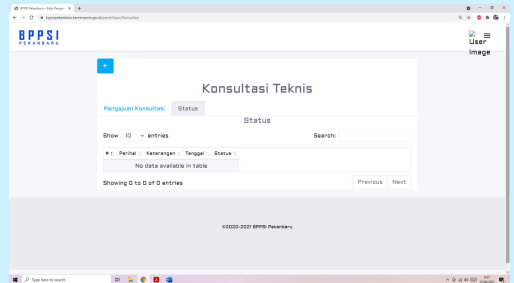


III.2 FITUR PELAYANAN JASA LAINNYA

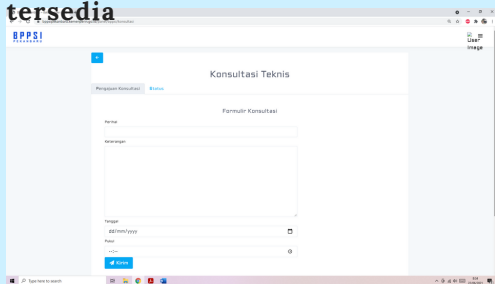
1 Pelanggan dapat memilih menu pelayanan jasa teknis sebagai berikut:



5 Pelanggan dapat memantau progres konsultasi pada menu **status**.



2 Setelah dipilih (misalnya **konsultasi**), pelanggan selanjutnya mengisi formulir konsultasi yang tersedia

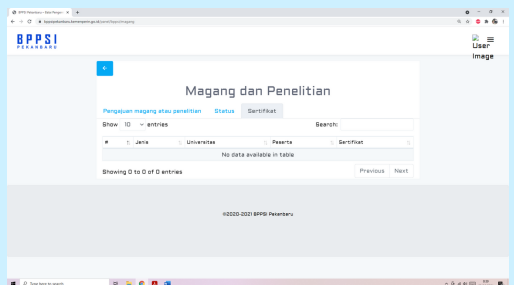


6 Pelanggan dapat melakukan konsultasi sesuai dengan jadwal yang sudah tersepakati dan dikirimkan melalui notifikasi WA.

7 Pelanggan juga dapat melihat dan mengunduh sertifikat (apabila pelanggan memilih menu Magang dan Penelitian) pada menu **Sertifikat**.

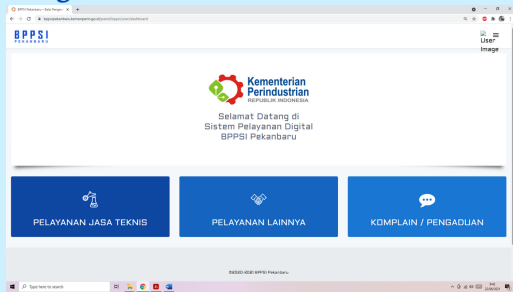
3 Selanjutnya klik **kirim**

4 Pelanggan akan mendapat notifikasi via WA terkait rincian konsultasi.

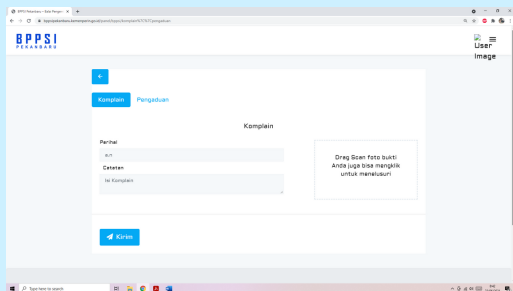


III.3 FITUR KOMPLAIN / PENGADUAN

1 Pelanggan dapat mengirimkan Komplain/ Pengaduan terhadap pelayanan publik BPPSI Pekanbaru dengan klik menu **Komplain/ Pengaduan**.



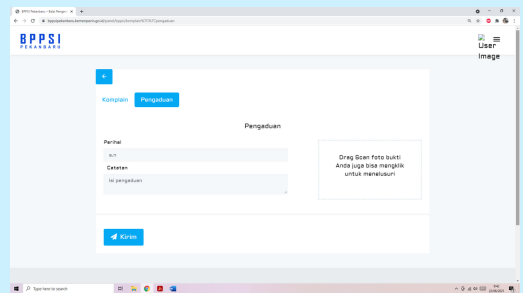
2 Setelah klik menu **Komplain/ Pengaduan**. Pelanggan dapat memilih menu **Komplain** dan mengisi formulir yang tersedia.



3 Selanjutnya klik **kirim**

4 Pelanggan akan mendapat notifikasi via WA terkait komplain yang diberikan dan komplain tersebut langsung masuk ke Kepala BPPSI Pekanbaru sehingga kerahasiaan identitas pelanggan yang melaporkan akan terjaga dan BPPSI Pekanbaru dapat mengevaluasi Komplain pelanggan.

5 Pelanggan juga dapat mengirimkan pengaduan dengan memilih menu **Pengaduan** dan mengisi formulir yang tersedia.



6 Selanjutnya klik **kirim**

7 Pelanggan akan mendapat notifikasi via WA terkait pengaduan yang diberikan dan komplain tersebut langsung masuk ke Kepala BPPSI Pekanbaru sehingga kerahasiaan identitas pelanggan yang melaporkan akan terjaga dan BPPSI Pekanbaru dapat mengevaluasi Pengaduan pelanggan.

LAMPIRAN: CONTOH NOTIFIKASI DI WA

KONFIRMASI USER, PENGADUAN DAN KOMPLAIN



Tsel-PakaiMasker 10.43 AM

BPPSI Pekanbaru
Yth. Saudara/i Auffer

Pembayaran telah diterima.
Pengujian dengan No Order 9/BPCU/BPPI/BPPSI-Pekanbaru/01/2021.

Status (progress) pekerjaan dapat dipantau di Sistem Pelayanan Digital BPPSI Pekanbaru: <https://bppsipekanbaru.kemenperin.go.id/panel/bppi>

Terima kasih 9.52 AM

BPPSI Pekanbaru
Yth. Saudara/i Auffer

Pengujian dengan No Order 9/BPCU/BPPI/BPPSI-Pekanbaru/01/2021.

Softcopy Laporan Hasil Uji (LHU) dapat diunduh di: <https://bppsipekanbaru.kemenperin.go.id/panel/bppi/storage/dokument/962260121094651210126100613.pdf>

Hardcopy LHU dapat diambil di Unit Pelayanan Publik BPPSI Pekanbaru atau menghubungi <https://wa.me/>

PakaiMasker 10.43 AM 14%

SIPELIK BPPSI Peka...

Wed, 13 Jan

Messages and calls are end-to-end encrypted. No one outside of this chat, not even WhatsApp, can read or listen to them. Tap to learn more.

at datang di Sistem Pelayanan I BPPSI Pekanbaru

username dan password Anda:
name: [081275037603](https://wa.me/081275037603)
password: ujicoba

elayanan Publik BPPSI Pekanbaru 3.39 PM

Thu, 21 Jan

PEKANBARU

kasih atas Komplain Saudara. Kami melakukan tindak lanjut yang akan.

PEKANBARU

kasih atas pengaduan Saudara. akan melakukan tindak lanjut yang akan.

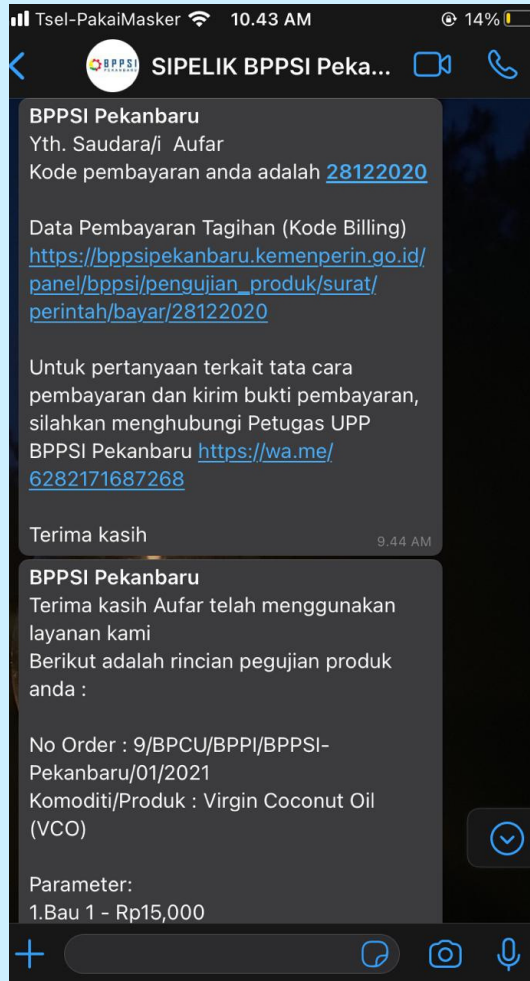
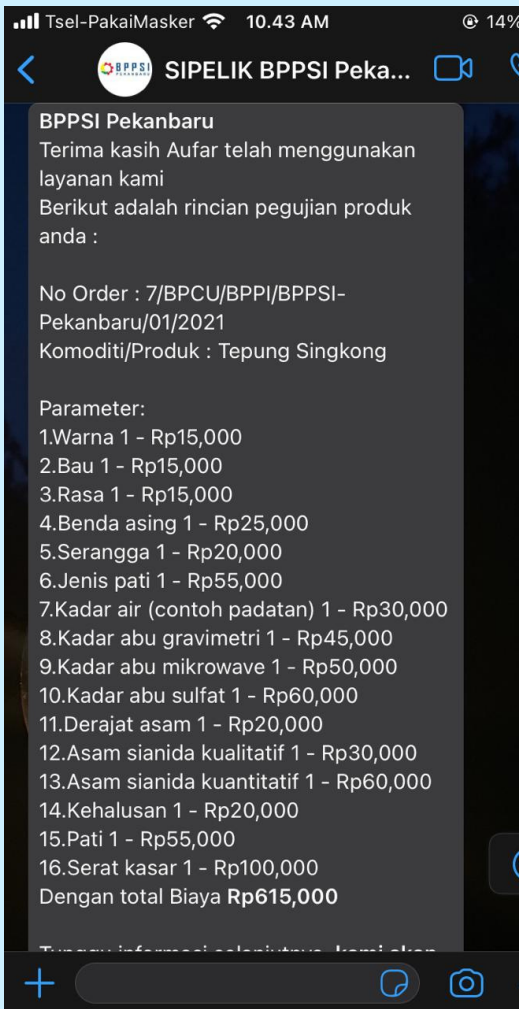
Pekanbaru
Saudara/i Auffer

KONFIRMASI PEMBAYARAN DAN LHU



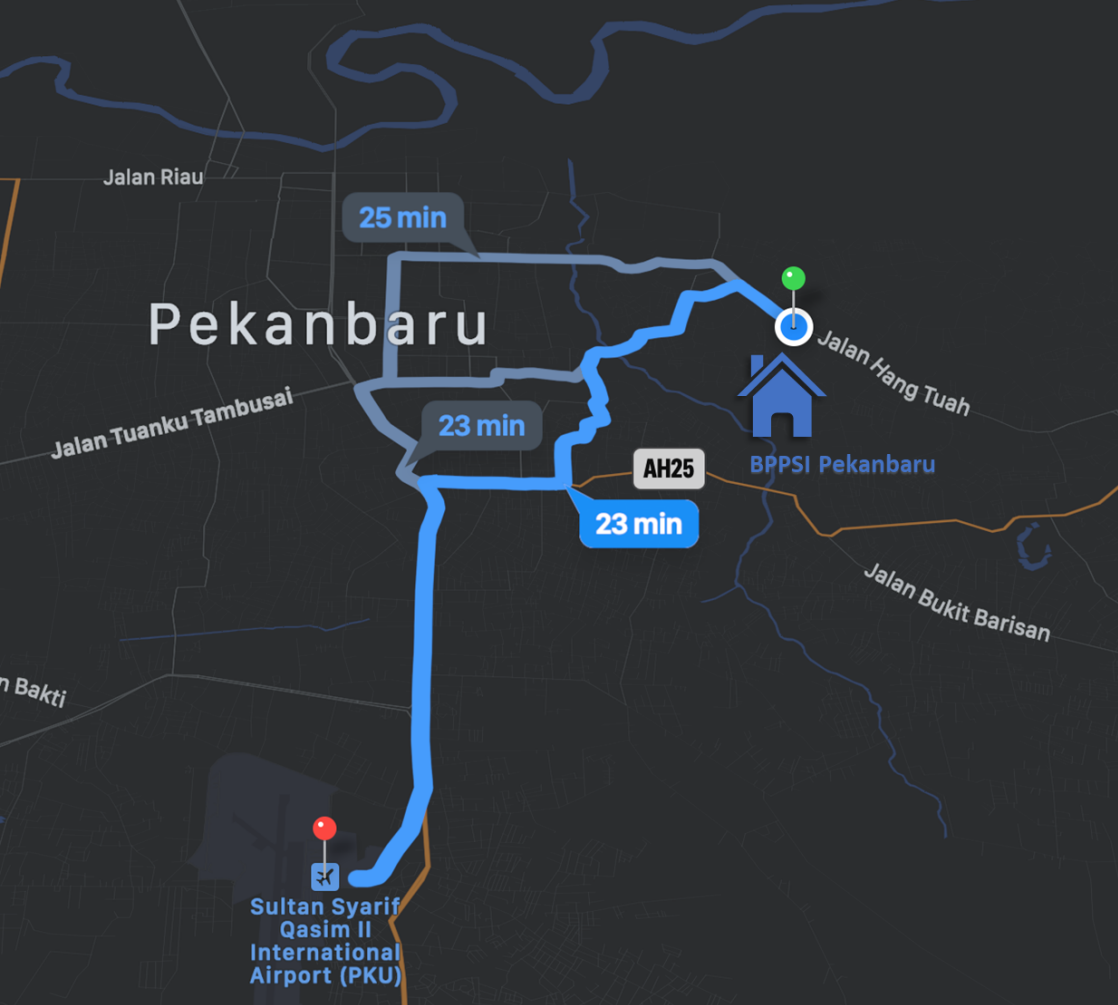
LAMPIRAN: CONTOH NOTIFIKASI DI WA

TAGIHAN PEMBAYARAN



RINCIAN ORDER PENGUJIAN





Lokasi BPPSI Pekanbaru:
Jalan Hang Tuah Ujung No.124,
Kota Pekanbaru



bppsipekanbaru



bppsipekanbaru.kemenperin.go.id



bppsipekanbaru@kemenperin.go.id



(0761) 8406902



0811-7600-025



**Robby Kumar
M. Maulana Al-firdausy
Wiko Putrawan
Femmy Putriadi
Siti Adawiyah
Hainun Besari**

Copyright @BPPSI Pekanbaru 2021

