



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN HORTIKULTURA
**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
TANAMAN SAYURAN**

JALAN TANGKUBAN PARAHU NOMOR 517 LEMBANG, BANDUNG BARAT 40391
TELEPON (022) 2786245, FAKSIMILE (022) 2788228
WEBSITE: sayuran.bsip.pertanian.go.id E-MAIL: bsip.sayuran@pertanian.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
TANAMAN SAYURAN

NOMOR: 1428/Kpts/OT.080/H.3.I/11/2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SAYURAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SAYURAN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

b. bahwa telah ditetapkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Tanaman Sayuran dengan Keputusan Kepala Balai.

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

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;

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 Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 188);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
 8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
 9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SAYURAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SAYURAN

KESATU : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran meliputi ruang lingkup Produk Layanan sebagai berikut:

1. Layanan pengujian dan penilaian kesesuaian standar instrumen tanaman sayuran;
2. Layanan pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi tanaman sayuran;
3. Layanan penyebarluasan hasil/diseminasi standardisasi instrumen tanaman sayuran.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran ditetapkan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara, wajib dilaksanakan dengan baik, bertanggungjawab, dan berkeadilan oleh penyelenggara/pelaksana pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen
Tanaman Sayuran ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Lembang
pada tanggal 28 November 2023
Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala BPSI Tanaman Sayuran,



Dr. Noor Roufiq Ahmadi, S.T.P., M.P.
NIP 197408301999031002

SALINAN Keputusan ini disampaikan Kepada Yth.:

1. Kepala Badan Standardisasi Instrumen Pertanian
2. Kepala Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura

Lampiran Keputusan Kepala Balai Pengujian
Standar Instrumen Tanaman Sayuran

Nomor : 1428/Kpts/OT.230/H.3.I/11/2023

Tanggal : 28 November 2023

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan
Publik Pada Balai Pengujian
Standar Instrumen Tanaman
Sayuran

A. PENDAHULUAN

Balai Pengujian Standar Instrumen (BPSI) Tanaman Sayuran merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP), Kementerian Pertanian. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan publik dalam pengujian, pengelolaan produk dan penyebarluasan hasil standar instrumen pertanian, BPSI Tanaman Sayuran wajib menyusun, menetapkan melalui mekanisme *public hearing* dengan melibatkan masyarakat pengguna layanan. Selain itu BPSI Tanaman Sayuran wajib menerapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna agar dapat memastikan pemberian pelayanan publik dan diseminasi yang prima dan akuntabel. Pelayanan yang diberikan BPSI Tanaman Sayuran berupa pelayanan pengujian standar instrumen tanaman sayuran, layanan pengelolaan produk standar instrumen tanaman sayuran dan layanan diseminasi standar instrumen tanaman sayuran.

Dalam memberikan pelayanan publik, BPSI Tanaman Sayuran menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada pengguna. SPP wajib mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, Sumber Daya Manusia (SDM) pelaksana dan sarana pelayanan indikator pencapaian pelayanan.

BPSI Tanaman Sayuran melaksanakan tugas dan fungsi yang mengacu kepada Permentan Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian Bab. I Pasal 64 menyebutkan bahwa, BPSI Tanaman Sayuran mempunyai tugas melaksanakan pengujian standar instrumen tanaman sayuran dengan fungsi:

a) pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran pengujian standar instrumen tanaman sayuran; b) pelaksanaan pengujian standar instrumen tanaman sayuran; c) pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi tanaman sayuran; d) pelaksanaan layanan pengujian dan penilaian kesesuaian standar instrumen tanaman sayuran; e) pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data serta penyebarluasan hasil standardisasi instrumen tanaman sayuran; f) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pengujian standar instrumen tanaman sayuran; g) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BPSI Tanaman sayuran.

B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1) Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian Standar Instrumen Tanaman Sayuran

No.	Komponen	Uraian						
1	2	3						
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/ 2012 tentang Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian. 6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian 7. Sistem Mutu berdasarkan ISO/IEC 17025:2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi						
2.	Persyaratan layanan	1. Persyaratan administratif : a. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu. b. Pelanggan mengisi formulir permohonan layanan c. Pelanggan menyerahkan sampel yang akan diuji d. Pelanggan menyelesaikan biaya pengujian sebesar 100% 2. Jenis contoh untuk analisis <table><tr><td>No</td><td>Jenis Analisa</td><td>Jenis Contoh</td></tr><tr><td>1</td><td>Kimia</td><td>Tanah, tanaman, air</td></tr></table>	No	Jenis Analisa	Jenis Contoh	1	Kimia	Tanah, tanaman, air
No	Jenis Analisa	Jenis Contoh						
1	Kimia	Tanah, tanaman, air						

					irigasi, pupuk, dan produk olahan pertanian
		2	Biologi		Tanah, tanaman, pupuk, pestisida
		3	Benih		benih tanaman sayuran
		3. Persyaratan Teknis Contoh Untuk Analisis			
		a. Kriteria Umum Contoh			
		• Contoh yang dapat diterima di Laboratorium Penguji (LP) Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran adalah: 1. Contoh tanah komposit/terganggu 2. Contoh tanah utuh/tidak terganggu/contoh tanah ring 3. Contoh batuan/sumber hara 4. Contoh tanaman (semua bagian tanaman: akar, batang, daun, biji/buah) 5. Contoh air irigasi 6. Contoh pupuk an organik (padat dan cair) 7. Contoh pupuk organik (padat dan cair) 8. Contoh benih tanaman 9. Contoh pestisida (padat dan cair) • Semua contoh harus diberi label oleh pengguna. • Satu contoh hanya ditujukan untuk satu Laboratorium di lingkup LP BPSI Tanaman Sayuran.			
		b. Kriteria Standar contoh			
		No	Jenis Contoh	Kriteria Standar	
		1	Contoh Komposit	1. Bobot minimal contoh 500 gram dalam kemasan plastik dan diberi label 2. Untuk contoh yang perlu pengeringan untuk proses analisis, maka contoh tanah dalam kondisi kering udara/lembab, sangat diutamakan bila sudah lolos ayakan 2 mm,	

					3. Untuk contoh yang proses analisisnya tidak melalui pengeringan (tanah gambut atau sulfat masam)	
		2	Contoh tanah bulk	1. Bobot minimal contoh 500 gram dalam kemasan plastik dan diberi label 2. bongkahan contoh seperti saat pengambilan.		
			Contoh tanah utuh/ tidak terganggu/ contoh tanah ring	Menggunakan ring standar dengan ukuran :		
				Jenis ring	Diameter (cm)	Tinggi (cm)
				Kuningan (standar)	7,63	4
				Stainless besar	7,35	4
				Stainless kecil	4,9	5
		3	Contoh tanaman	1. Contoh tanaman dalam kondisi kering, tidak menerima contoh tanaman basah yang dapat menyebabkan busuk 2. Kemasan contoh dari kertas, hindari menggunakan kemasan contoh plastik 3. Bagian contoh yang bisa dianalisis akar, batang, daun, dan buah/biji 4. Bobot minimal contoh 250 gram (sesuai kondisi contoh), contoh giling kasar 100 gram, giling halus 50 gram.		
		4	Contoh air irigasi	Volume minimal 500 ml dalam kemasan botol		
		5	Contoh pupuk anorganik padat	Bobot contoh minimal kering (14°C) adalah 500 gram		

		<table><tr><td>6</td><td>Contoh pupuk anorganik cair</td><td>volume sesuai kemasan contoh adalah sebanyak 2 botol</td></tr><tr><td>7</td><td>Contoh pupuk organik padat</td><td>Bobot contoh minimal kering (14°C) adalah 500 gram</td></tr><tr><td>8</td><td>Contoh pupuk organik cair</td><td>volume sesuai kemasan contoh adalah sebanyak 2 botol</td></tr><tr><td>9</td><td>Contoh benih tanaman sayuran</td><td>Bobot minimal 250 gram</td></tr></table>	6	Contoh pupuk anorganik cair	volume sesuai kemasan contoh adalah sebanyak 2 botol	7	Contoh pupuk organik padat	Bobot contoh minimal kering (14°C) adalah 500 gram	8	Contoh pupuk organik cair	volume sesuai kemasan contoh adalah sebanyak 2 botol	9	Contoh benih tanaman sayuran	Bobot minimal 250 gram
6	Contoh pupuk anorganik cair	volume sesuai kemasan contoh adalah sebanyak 2 botol												
7	Contoh pupuk organik padat	Bobot contoh minimal kering (14°C) adalah 500 gram												
8	Contoh pupuk organik cair	volume sesuai kemasan contoh adalah sebanyak 2 botol												
9	Contoh benih tanaman sayuran	Bobot minimal 250 gram												
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelanggan ↓ Staf Administrasi ↓ Koordinator Administrasi ↓ Koordinator Penyelia ↓ Penyelia  Keterangan : Pelanggan mengisi surat permohonan pengujian. Staf Administrasi memberi kode sampel dan membuat surat tugas. Surat tugas diverifikasi dan ditandatangani oleh Koordinator Administrasi dan Koordinator Penyelia untuk diserahkan ke Penyelia terkait. Penyelia/Analisis membagi sampel menjadi sampel arsip dan sampel kerja. 1. Pengguna layanan dapat mengakses jenis-jenis parameter pengujian melalui website BPSI Tanaman Sayuran dan melakukan pemesanan dengan cara datang langsung atau melalui telepon dengan mengirimkan paket sampel ke BPSI Tanaman Sayuran. 2. Paket sampel diterima oleh Staf Administrasi Laboratorium. 3. Staf Administrasi Laboratorium menyiapkan form/surat permintaan layanan jasa pengujian untuk diisi oleh pelanggan sesuai dengan materi dan tujuan pengujian (Form.Bi.01, Form.B.01, Form.BM.01, Form.E.01, Form.FH.01, Form.FT.01,												

	Form.M.01, Form.N.01, Form.T.01, Form.V.01). 4. Paket sampel diberi kode sesuai dengan tujuannya : Kode Bi = untuk laboratorium Bakteriologi Kode B = untuk laboratorium Benih Kode BM = untuk laboratorium Biologi Molekuler Kode E = untuk laboratorium Entomologi Kode FH = untuk laboratorium Fisiologi Hasil Kode FT = untuk laboratorium Fisiologi Tanaman Kode M = untuk laboratorium Mikologi Kode N = untuk laboratorium Nematoda Kode T = untuk laboratorium Tanah Kode V = untuk laboratorium Virologi Kode yang diberikan diikuti dengan nomor urut sesuai dengan urutan penerimaan paket sampel. 5. Staf Administrasi membuat surat tugas pengujian yang berisi jenis pengujian yang diminta (Form.Bi.02, Form.B.02, Form.BM.02, Form.E.02, Form.FH.02, Form.FT.02, Form.M.02, Form.N.02, Form.T.02, Form.V.02). 6. Koordinator Penyelia memverifikasi dan menandatangani surat tugas pengujian. 7. Paket sampel yang sudah diberi kode dan nomor urut diserahkan kepada laboratorium terkait. 8. Penyelia menandatangani surat tugas pengujian. 9. Penyerahan paket sampel dari Koordinator Administrasi ke Penyelia kurang dari satu hari. 10. Penyelia terkait menerima paket sampel dan memeriksa isinya serta memberi kode dan merekam data yang menyertainya ke dalam buku besar. 11. Untuk sampel tertentu sampel uji dibagi dua, pertama untuk pengujian dan kedua untuk diarsipkan. Sampel untuk pengujian diberi perlakuan sesuai dengan materi, tujuan pengujian dan permintaan pelanggan. Keterangan : * = Pengertian sampel dibagi dua : sampel yang diterima oleh Koordinator Administrasi dari pelanggan (eksternal dan internal) disebut "paket sampel", sedangkan
--	--

		sampel yang akan diuji di laboratorium disebut “sampel uji”.
4.	Jangka waktu pelayanan	a. Pelayanan pengujian sampai dengan terbit sertifikat hasil pengujian paling lambat selama 30 hari kerja. b. Waktu layanan mulai dihitung atau “argonol” setelah pelanggan menyerahkan sampel yang diuji dan melunasi biaya pengujian. c. Penyerahan paket sampel dari Koordinator Administrasi ke Penyelia kurang dari satu hari. Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB - Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	1. Biaya pengujian sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian. 2. Apabila contoh dikirim melalui jasa pengiriman, maka biaya pengiriman contoh ditanggung pelanggan 3. Biaya pengiriman ring untuk analisis fisika tanah ditanggung oleh pelanggan 4. Biaya pengujian sesuai PMK no 85 tahun 2023tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian. 5. Biaya materai yang timbul akibat keperluan administrasi ditanggung pelanggan. 6. Biaya pengujian ulang untuk parameter yang sama tidak dikenakan biaya apabila hasil analisis dari pengulangan tersebut berbeda dengan hasil awal. Apabila hasil pengujian ulang sama (dalam kisaran) dengan hasil awal, maka pelanggan dikenakan biaya pengujian yang ulang terhadap parameter yang dimintakan.
6.	Produk layanan	Produk layanan pengujian berupa Sertifikat Hasil Pengujian.

7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<pre>graph TD M1((MASYARAKAT)) -- 1 --> PP[Petugas Penerima Pengaduan] M2((MASYARAKAT)) -- 1 --> PP PP -- 2 --> PK[Pemeriksaan Kelengkapan Lap. Pengaduan] PK -- 3a --> PDK[Permintaan Kelengkapan dokumen bukti] PDK -- 4a --> DD[Dapat dilengkapi] PDK -- 4b --> TDD[Tdk dapat dilengkapi] DD -- 5a --> UV[UPAYA Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] TDD -- 5a --> UV UV -- 5b --> LP[Laporan Pengaduan lengkap] LP -- 6 --> PP UV -- 7 --> KV[KEPUTUSAN Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] KV -- 8 --> HTL{Hasil tindak lanjut pengaduan}</pre> 1. Jangka waktu pengajuan pengaduan paling lambat satu minggu setelah menerima sertifikat hasil uji. 2. Koordinator Administrasi menerima pengaduan dari pelanggan yang disampaikan secara langsung atau tidak langsung melalui telepon, fax, surat dan e-mail (Form 5.6.). 3. Koordinator Administrasi melakukan pengecekan data hasil uji berdasarkan parameter yang sesuai dengan pengaduan. 4. Koordinator Administrasi melaporkan keluhan pelanggan kepada Koordinator Penyelia. 5. Koordinator Penyelia menyampaikan keluhan pelanggan kepada Penyelia terkait. 6. Koordinator Penyelia dan Penyelia menelusuri sumber pengaduan, kemudian melakukan analisa dan evaluasi sumber-sumber kesalahan, apabila diperlukan melakukan pengujian ulang sampai dengan diperoleh kesimpulan. 7. Koordinator Penyelia menyerahkan kesimpulan dari penyelesaian pengaduan kepada Koordinator Administrasi untuk disampaikan kepada Pelanggan. 8. Koordinator Administrasi mendokumentasikan rekaman pengaduan sampai pada penyelesaiannya.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana yang tersedia : 1. Utama: <i>front office</i>, laboratorium, ruang timbang, ruang mikroskop, ruang pengecekan antara/ruang kalibrasi. 2. Pendukung: ruang penerimaan sampel, apotik

		bahan kimia, ruang tamu, toilet, tempat parkir.
9.	Kompetensi pelaksana	Pelaksana yang berkompeten di bidang pelayanan laboratorium instrumen tanaman sayuran yaitu: 1. Kompetensi analisis kimia 2. Kompetensi analisis biologi 3. Kompetensi analisis fisika
10.	Pengawasan internal	1. Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSI Tanaman Sayuran 2. Audit internal, setahun sekali 3. Audit eksternal, setahun sekali 4. Kaji ulang manajemen, minimal setahun sekali 5. Kaji ulang permintaan analisis untuk setiap surat permohonan 6. Monitoring berkala oleh manajer LP BPSI Tanaman Sayuran, dilakukan minimal satu kali dalam seminggu
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah petugas: - 3 orang koordinator, - 10 orang penyelia, - 24 orang analisis/laboran, - 1 orang staf administrasi.
12.	Jaminan pelayanan	Manajemen Laboratorium penguji terpadu BPSI Tanaman Sayuran memberi pelayanan pengujian dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, menjamin mutu hasil uji dengan cepat, tepat dan akurat, memanfaatkan sumberdaya yang kompeten serta menerapkan kendali terhadap kualitas. Segala kegiatan pengujian dilaksanakan berdasarkan sistem manajemen mutu yang mengacu kepada SNI ISO/IEC 17025:2017, untuk memberikan jaminan mutu dalam lingkup pelayanannya serta menjamin kerahasiaan hasil pengujian.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Sarana penunjang di Laboratorium Penguji Terpadu BPSI Tanaman Sayuran memiliki kemampuan teknis yang kompeten dan selalu mengikuti pengembangan prosedur analisis yang keabsahan datanya dapat dipertanggungjawabkan. BPSI Tanaman Sayuran menyediakan fasilitas untuk keamanan,

		kenyamanan dan keselamatan, antara lain: 1. Petugas keamanan; 2. Petugas pelayanan informasi; 3. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa; 4. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; 5. Sarana peralatan dan obat P3K; 6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 7. Ruang informasi (resepsionis dan lobby); 8. Sarana parkir; 9. Pengaturan parkir.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan evaluasi setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan 1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap semester 3. Audit internal dan eksternal ISO 9001:2015 4. Audit internal dan eksternal ISO 17025:2017

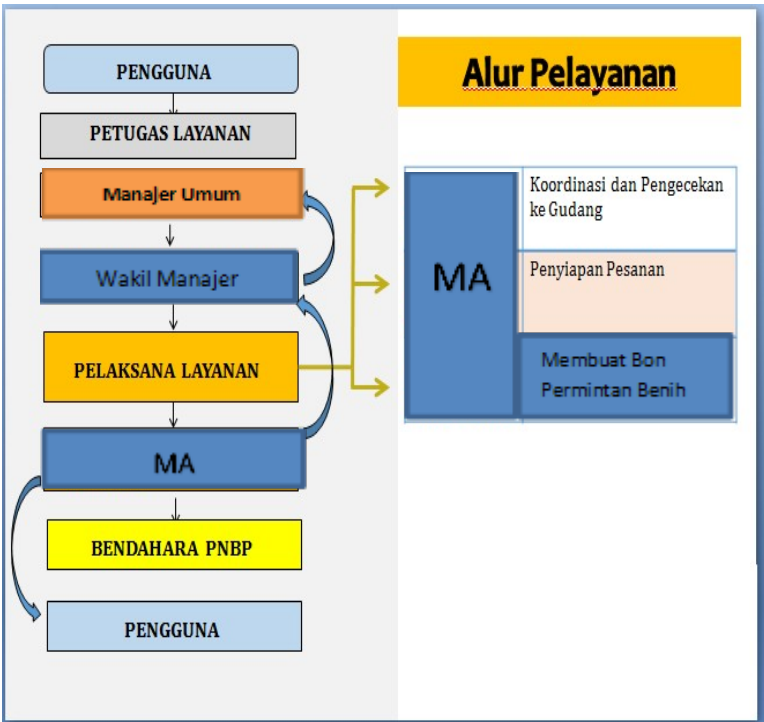
2) Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1). Undang-Undang Nomor 14 tahun 2009 Tentang Keterbukaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2). Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3). Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; 4). Peraturan Menteri Pertanian No 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; 5). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6). Peraturan Menteri Pertanian No 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;

		7). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian; 8). Peraturan Menteri Pertanian No. 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit pelaksana teknis Lingkup Badan Standarisasi Instrumen Pertanian.
2.	Persyaratan layanan	1). Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu. 2). Mengisi data pembeli pada form permintaan benih sayuran 3). Mengisi Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan dan Mutu Benih
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Prosedur Pelayanan Penyaluran Benih UPBS melalui Penjualan 1) Pengguna/pelanggan dapat mengakses data stok benih melalui website BPSI Tanaman Sayuran dan melakukan pemesanan dengan cara datang langsung, mengirimkan surat atau melalui telepon ke BPSI Tanaman Sayuran 2) Surat/informasi tentang pemesanan benih disampaikan oleh petugas ke Kepala BPSI Tanaman Sayuran (Manager Umum) dan didisposisikan ke Wakil Manager Umum; 3) Dari Wakil Manajer Umum (WM) pemesanan dilanjutkan ke manajer pengemasan, pemasaran, administrasi dan keuangan (MA) untuk ditindaklanjuti.; 4) Petugas Administrasi memberikan Bon Permintaan Benih kepada pengguna/pelanggan. Bon tersebut diisi oleh pengguna/pelanggan sesuai kebutuhan, selanjutnya pengguna/pelanggan melakukan pembayaran. Setelah pembayaran diselesaikan benih dapat diberikan kepada pelanggan; 5) Bon permintaan benih diarsipkan oleh bagian administrasi; 6) Dana hasil penjualan benih dari pengguna/pelanggan diserahkan oleh MA ke Bendahara PNBPN sebagai setoran PNBPN.

7) MA memberikan laporan penjualan ke kepala BPSI Tanaman Sayuran/Manajer Umum UPBS

Alur Pelayanan :



Prosedur Pelayanan Penyaluran Benih UPBS untuk Bantuan/Hibah

- 1) Pengguna/pelanggan dapat mengakses data stok benih melalui website BPSI Tanaman Sayuran dan melakukan pemesanan dengan cara datang langsung, mengirimkan surat atau melalui telepon ke BPSI Tanaman Sayuran;
- 2) Surat/informasi tentang pemesanan benih disampaikan oleh sekretariat Balai ke Kepala BPSI Tanaman Sayuran (Manager Umum) dan didisposisikan ke WM;
- 3) WM menyampaikan surat permintaan benih ke Manajer pengemasan, pemasaran, administrasi dan keuangan (MA) untuk diproses sesuai permintaan;
- 4) MA menugaskan bagian Administrasi dan gudang untuk menyiapkan benih. Petugas Administrasi memberikan Bon Permintaan Benih kepada pengguna/pelanggan. Bon tersebut diisi oleh pengguna/pelanggan sesuai kebutuhan. Pengguna/pelanggan mengisi form permohonan hibah benih dan berita acara serah terima hibah benih. Setelah

		pengguna/pelanggan mengisi semua form, maka benih dapat diberikan; 5) Bon permintaan benih, form permohonan hibah benih dan berita acara serah terima hibah benih diarsipkan oleh bagian administrasi; 6) MA memberikan laporan hibah ke WM yang selanjutnya dilaporkan ke kepala BPSI Tanaman Sayuran/Manajer Umum UPBS. Alur Pelayanan: <pre>graph TD; A[PENGUNA] --> B[PETUGAS LAYANAN]; B --> C[Manajer Umum]; C --> D[Wakil Manajer Umum]; D --> E[PELAKSANA LAYANAN]; E --> F[MA]; F --> G[PENGUNA]; F --> H[Alur Pelayanan]; subgraph H [Alur Pelayanan] direction TB H1[Koordinasi dan Pengecekan ke Gudang] H2[Penyiapan Pesanan] H3[Membuat Tanda Terima dan Serah Terima Benih] end</pre>
4.	Jangka waktu pelayanan	Pelayanan pembelian benih diselesaikan maksimal dalam waktu satu (1) jam. Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB - Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	a. Biaya/tarif layanan pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi pertanian, berupa layanan bantuan benih Komoditas Tanaman Sayuran adalah gratis (Rp/0); b. Biaya/tarif benih UPBS Komoditas Tanaman

		Sayuran sesuai ketentuan yang berlaku dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian; b. Khusus untuk benih sumber yang disalurkan sebagai benih bantuan/hibah harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan; c. Biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.
6.	Produk layanan	Benih sumber bersertifikat
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	PROSEDUR KELUHAN PELANGGAN 1. Staf administrasi menerima keluhan pelanggan yang disampaikan melalui media sosial/ <i>email</i>/surat/fax. 2. Keluhan tersebut direspon maksimal dalam waktu 2 hari setelah keluhan diterima. 3. Keluhan yang masuk didiskusikan langsung dengan pihak terkait (manajer dan atau penjab produksi), kemudian disampaikan penanganannya ke pelanggan oleh bagian MA. 4. Staf administrasi mencatat tindaklanjut keluhan pelanggan 5. Hasil rekapan dijadikan bahan acuan rvaluasi kinerja SDM UPBS BPSI Tanaman Sayuran. SISTEM PENYAMPAIAN KELUHAN PELANGGAN Pelanggan dapat mengisi Form Keluhan Pelanggan beserta lampiran foto bukti terkait
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	- Sarana yang dibutuhkan petugas: timbangan, Komputer, Fotocopy - Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, WC umum, parkir, Layar informasi
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompetensi dalam bidang pelayanan dan bidang kepakaran produk instrumen hasil standardisasi.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala BPSI Tanaman Sayuran
11.	Jumlah	Jumlah petugas yang dibutuhkan yakni:

	pelaksana	a. 3 orang manager yang berkompeten; b. 1 orang staf yang berkompeten; c. 3 orang petugas gudang yang berkompeten.
12.	Jaminan pelayanan	Batas komplain kontaminasi planlet dalam waktu 2 x 24 jam
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPSI Tanaman Sayuran menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh. BPSI Tanaman Sayuran menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa; d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; e. Sarana peralatan dan obat P3K; f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby); h. Sarana parkir; i. Pengaturan parkir.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

3) Layanan Diseminasi Standardisasi Instrumen Tanaman Sayuran

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1.Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2.Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; 3.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4.Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun

		2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian; 5.Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.						
2.	Persyaratan layanan	1 Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu. 2 Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan : KTP/Kartu Anggota dan lainnya 3 Jumlah maksimal pemohon magang/PKL adalah 5 orang/Sekolah (disesuaikan dengan kegiatan) 4 Peminjaman koleksi pustaka hanya untuk pegawai. Sedangkan, non pegawai hanya dapat membaca di tempat. 5 Peserta kunjungan agroeduwisata bersedia mengikuti peraturan dan tata tertib yang berlaku di BPSI Tanaman Sayuran.						
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1) Permohonan Konsultasi, Informasi dan Rekomendasi Standar Instrumen Tanaman Sayuran PENGGUNA PETUGAS LAYANAN SUB PELAYANAN DISEMINASI PELAKSANA LAYANAN PENGGUNA Alur Pelayanan <table><tr><td>Penjab Kegiatan</td><td>Data/Informasi</td></tr><tr><td>Analisis Standardisasi/ Pengawas Benih Tanaman</td><td>Kunjungan Agroeduwisata</td></tr><tr><td>Penjab Kegiatan/ Analisis Standardisasi</td><td>Bimtek/ Narasumber/ Pendampingan</td></tr></table> a. Pemohon datang langsung dengan mengisi buku tamu atau mengirimkan surat permohonan melalui media elektronik (website, email atau aplikasi pesan lainnya) untuk mendapatkan pelayanan konsultasi, informasi atau rekomendasi standar instrumen tanaman sayuran; b. Petugas penerima layanan mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala	Penjab Kegiatan	Data/Informasi	Analisis Standardisasi/ Pengawas Benih Tanaman	Kunjungan Agroeduwisata	Penjab Kegiatan/ Analisis Standardisasi	Bimtek/ Narasumber/ Pendampingan
Penjab Kegiatan	Data/Informasi							
Analisis Standardisasi/ Pengawas Benih Tanaman	Kunjungan Agroeduwisata							
Penjab Kegiatan/ Analisis Standardisasi	Bimtek/ Narasumber/ Pendampingan							

	BPSI Tanaman Sayuran atau yang mewakili; c. Kepala BPSI Tanaman Sayuran mendisposisikan permohonan kepada Sub Pelayanan Diseminasi; d. Sub Pelayanan Diseminasi berkoordinasi dengan pelaksana layanan yang kompeten untuk memfasilitasi kegiatan konsultasi, penyampaian informasi atau rekomendasi standar instrumen tanaman sayuran sesuai dengan permohonan; e. Pelaksana dapat memberikan layanan konsultasi, penyampaian informasi atau rekomendasi standar instrumen tanaman sayuran secara langsung atau melalui media elektronik; f. Untuk penyampaian informasi atau rekomendasi dalam bentuk surat, pelaksana menyampaikan informasi atau rekomendasi yang diperlukan kepada Sub Pelayanan Diseminasi untuk kemudian dibuat surat penyampaian informasi atau rekomendasi yang diketahui dan ditandatangani oleh Kepala BPSI Tanaman Sayuran; g. Terhadap permohonan konsultasi, informasi atau rekomendasi yang tidak relevan atau bersifat rahasia, BPSI Tanaman Sayuran dapat menerbitkan surat penolakan permohonan; h. Apabila informasi/rekomendasi ada, maka petugas layanan informasi memantau penyiapan data informasi/rekomendasi/proses layanan sesuai dengan surat yang telah diajukan. i. Petugas layanan menerima data/informasi/rekomendasi yang telah dipersiapkan oleh bagian tertentu. j. Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data/informasi/ rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi. k. BPSI TanamanPelaksana layanan memberikan Kuesioner SKM untuk diisi oleh pengguna layanan dan hasilnya disampaikan secara berkala kepada Kepala BPSI Tanaman Sayuran melalui Sub Pelayanan Diseminasi sebagai bahan evaluasi dan peningkatan pelayanan berikutnya;
--	---

	1. Setelah layanan selesai pelaksana layanan menyampaikan rangkaian kegiatan layanan kepada Sub Pelayanan Diseminasi untuk kemudian dilaporkan kepada Kelapa BPSI Tanaman Sayuran. 2). Bimbingan Teknis Standardisasi Instrumen Tanaman Sayuran a. Pemohon datang langsung dengan mengisi buku tamu atau mengirimkan surat permohonan melalui media elektronik (website, email atau aplikasi pesan lainnya) untuk mendapatkan pelayanan bimbingan teknis standardisasi instrumen tanaman sayuran; b. Petugas penerima layanan mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BPSI Tanaman Sayuran atau yang mewakili; c. Kepala BPSI Tanaman Sayuran mendisposisi permohonan kepada Sub Pelayanan Diseminasi; d. Sub Pelayanan Diseminasi berkoordinasi dengan pelaksana layanan yang kompeten untuk menjadi narasumber dan tim pelaksana kegiatan bimbingan teknis sesuai dengan permohonan; e. Sub Pelayanan Diseminasi membalas surat, menjadwalkan kegiatan dan mengatur pelaksanaan bimbingan teknis; f. Terhadap permohonan bimbingan teknis yang topik atau materinya tidak relevan, BPSI Tanaman Sayuran dapat menerbitkan surat penolakan permohonan; g. Kepala BPSI Tanaman Sayuran menerbitkan surat tugas untuk narasumber dan tim pelaksana bimbingan teknis; h. Tim pelaksana dan narasumber melakukan pelayanan bimbingan teknis secara langsung atau virtual sesuai dengan permohonan; i. Peserta bimbingan teknis mengisi Kuisioner dan hasilnya disampaikan kepada Kepala BPSI Tanaman Sayuran melalui Sub Pelayanan Diseminasi sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelaksanaan bimbingan teknis berikutnya; j. Setelah layanan selesai tim pelaksana
--	---

		menyampaikan rangkaian kegiatan bimbingan teknis kepada Sub Pelayanan Diseminasi untuk kemudian dilaporkan kepada Kelapa BPSI Tanaman Sayuran. 3) Program Magang/Praktek Kerja Lapangan PENGGUNA PETUGAS LAYANAN KEPALA BPSITS SUB PELAYANAN DISEMINASI KOORDINATOR TIM PELAKSANA PENGGUNA Alur Pelayanan <table><tr><td>Tim Administrasi</td><td>Surat balasan, surat tugas, kartu identitas, absen, surat keterangan, form isian, sertifikat</td></tr><tr><td>Koordinator</td><td>Konsultasi, pendistribusian pengguna, technical meeting</td></tr><tr><td>Pembimbing</td><td>Proposal, surat tugas, seminar, laporan, SKM</td></tr></table> a. Pemohon datang langsung dengan mengisi buku tamu atau mengirimkan surat permohonan melalui media elektronik (website, email atau aplikasi pesan lainnya) untuk mendapatkan pelayanan magang/Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Balai Pengujian Standar Intrumen Tanaman Sayuran; b. Petugas penerima layanan mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BPSI Tanaman Sayuran atau yang mewakili; c. Kepala BPSI Tanaman Sayuran mendisposisikan kepada Sub Pelayanan Diseminasi untuk dapat ditindaklanjuti; d. Koordinator magang/PKL dari Sub Pelayanan Diseminasi berkoordinasi dengan pelaksana layanan yang kompeten untuk menjadi pembimbing lapangan bagi peserta magang/PKL di BPSI Tanaman Sayuran; e. Terhadap permohonan magang/PKL yang topiknya tidak relevan, BPSI Tanaman Sayuran dapat menerbitkan surat penolakan permohonan; f. Peserta magang/PKL yang sudah diterima hadir di BPSI Tanaman Sayuran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan; g. Pada hari pertama pelaksanaan magang/PKL, Sub Pelayanan Diseminasi memberikan pengarahan tata tertib dan teknis	Tim Administrasi	Surat balasan, surat tugas, kartu identitas, absen, surat keterangan, form isian, sertifikat	Koordinator	Konsultasi, pendistribusian pengguna, technical meeting	Pembimbing	Proposal, surat tugas, seminar, laporan, SKM
Tim Administrasi	Surat balasan, surat tugas, kartu identitas, absen, surat keterangan, form isian, sertifikat							
Koordinator	Konsultasi, pendistribusian pengguna, technical meeting							
Pembimbing	Proposal, surat tugas, seminar, laporan, SKM							

		pelaksanaan magang/PKL kepada peserta; h. Koordinator magang/PKL dari Sub Pelayanan Diseminasi mempertemukan peserta dengan pembimbing lapangan yang ditunjuk untuk menerima informasi kegiatan harian magang/PKL sesuai dengan topik yang diminati; i. Peserta magang/PKL magang mengisi absensi harian di Sekertariat Sub Pelayanan Diseminasi; j. Peserta magang/PKL mengisi membuat <i>log book</i> kegiatan harian di lapangan, kemudian diparaf oleh pembimbing lapangan setiap hari; k. Peserta magang/PKL menyusun laporan hasil kegiatan dan memaparkannya pada seminar magang/PKL di BPSI Tanaman Sayuran yang dihadiri oleh pembimbing lapangan dan koordinator magang/PKL; l. Pembimbing lapangan memberikan penilaian terhadap kompetensi peserta dalam melakukan magang/PKL di BPSI Tanaman Sayuran; m. Setelah kegiatan magang/PKL selesai, peserta menyerahkan output kegiatan berupa laporan yang telah disahkan, kemudian peserta berhak menerima sertifikat atau surat keterangan magang/PKL dari BPSI Tanaman Sayuran; n. Peserta magang/praktik mengisi Kuisioner dan hasilnya disampaikan kepada Kepala BPSI Tanaman Sayuran melalui Sub Pelayanan Diseminasi sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas dalam penerimaan magang/PKL.
--	--	--

	4) Layanan Perpustakaan <pre>graph TD; P1([Pemustaka]) --> Petugas; P2([Pemustaka]) --> Petugas; Petugas --> Mencatat; Mencatat --> Menelusuri; Menelusuri --> Tercetak; Menelusuri --> Online; Tercetak --> Baca1[Baca]; Tercetak --> Pinjam; Online --> Baca2[Baca]; Online --> Unduh; Pinjam --> Selesai1[Selesai]; Unduh --> SimpanData[(Simpan data)]; SimpanData --> Selesai2[Selesai]; Baca1 <--> Pinjam; Baca2 <--> Unduh;</pre> a. Pemustaka mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh; b. Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan secara <i>on-line</i> atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka <i>website</i> perpustakaan BPSI Tanaman Sayuran dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan; c. Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri; d. Pemustaka mengembalikan bahan yang dipinjamkan dengan menempatkan di meja baca; e. Petugas menyusun kembali koleksi bahan pustaka yang telah digunakan oleh pemustaka ke tempat semula; f. Apabila pemustaka akan meminjam bahan pustaka maka harus mengikuti instruksi kerja peminjaman yang disediakan. 5) Kunjungan Agro Eduwisata a. Pemohon kunjungan mengirimkan surat secara langsung ke kantor BPSI Tanaman Sayuran atau melalui media elektronik (<i>website</i>, email atau aplikasi pesan lainnya) untuk mendapatkan pelayanan kunjungan agro eduwisata; b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kunjungan
--	--

		agro eduwisata kepada Kepala BPSI Tanaman Sayuran; c. Kepala BPSI Tanaman Sayuran mendisposisikan surat permohonan kunjungan kepada Sub Pelayanan Diseminasi untuk dapat ditindaklanjuti; d. Sub Pelayanan Diseminasi berkoordinasi dengan Penanggung Jawab agro eduwisata dan petugas layanan; e. Petugas Layanan membalas surat, menjadwalkan kegiatan dan mengatur pelaksana layanan untuk melakukan pelayanan kunjungan agro eduwisata; f. Penanggung jawab agro eduwisata menyiapkan materi dan tim pemandu kunjungan; g. Pengunjung agro eduwisata mengisi Kuisioner dan hasilnya disampaikan kepada Kepala BPSI Tanaman Sayuran melalui Sub Pelayanan Diseminasi sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas dalam penerimaan magang/PKL.
4.	Jangka waktu pelayanan	1) Jangka waktu layanan konsultasi dan penyampaian informasi standardisasi instrumen tanaman sayuran secara tatap muka maksimal 5 jam/hari (sesuai jam layanan). Sementara untuk penyampaian informasi atau rekomendasi standar instrumen tanaman sayuran secara tertulis maksimal 5 hari kerja sejak permohonan diterima. Apabila dibutuhkan pembahasan lebih mendalam bisa dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dengan pemohon informasi. 2) Jangka waktu pelaksanaan Bimbingan Teknis maksimal 5 jam/hari. 3) Peserta magang/PKL mendapatkan pelayanan dalam jangka waktu adalah 7,5 jam/hari (sesuai jam kerja). 4) Pemustaka dapat berkunjung ke perpustakaan maksimal 5 jam/hari (sesuai jam layanan). 5) Kunjungan Agro Eduwisata diselesaikan selama 2 jam penyampaian informasi terkait. Apabila dibutuhkan pembahasan lebih mendalam bisa dilaksanakan sesuai dengan

		kesepakatan dengan pemohon informasi. Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB - Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	1. Pelayanan informasi/konsultasi/rekomendasi adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0); 2. Biaya layanan bimbingan teknis/permohonan narasumber berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 83 Tahun 2022 tentang SBM (Standar Biaya Masukan) Tahun Anggaran 2023; 3. Pelayanan magang/praktik kerja lapangan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0); 4. Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0); 5. Biaya kunjungan Agro Eduwisata berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0). Untuk biaya bahan edukasi disesuaikan dengan kebutuhan dan kesepakatan pengunjung.
6.	Produk layanan	1. Informasi dan rekomendasi standar instrumen tanaman sayuran tercetak dan elektronik. 2. Bimbingan teknis dan narasumber 3. Program magang/praktik kerja lapangan. 4. Bahan pustakan tercetak dan eletronik. 5. Sarana agro eduwisata.
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSI Tanaman Sayuran sebagaimana pada diagram berikut:

		MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN <pre>graph TD M1([Masyarakat]) -- 1 --> P1(Petugas Penerima Pengaduan) M2([Masyarakat]) -- 1 --> P1 P1 -- 2 --> P2[Pemeriksaan Kelengkapan Lap. Pengaduan] P2 -- 3b --> P3[Laporan Pengaduan lengkap] P2 -- 3a --> P4[Permintaan Kelengkapan dokumen bukti] P3 -- 5b --> P5[UPAYA Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] P4 -- 4a --> P6[Dapat dilengkapi] P4 -- 4b --> P7[Tdk dapat dilengkapi] P6 -- 5a --> P5 P7 -- 5a --> P8([Pengaduan dicabut]) P5 -- 7 --> P9[KEPUTUSAN Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] P9 -- 8 --> P10{Hasil tindak lanjut pengaduan} P10 -- 9 --> P10</pre> 1. Pengguna layanan terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas) 2. Pemeriksaan Materi Aduan atas Penyampaian Laporan Pengaduan, Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut. 3. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan. 4. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya. 5. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari
--	--	--

		kerja sejak diputuskan. 6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan. SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN Untuk pengguna yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan tanpa membuka identitas pribadi, dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail, Fax atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email tersebut ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer dan alat tulis 2. Ruang tunggu 3. Kursi roda dan tongkat 4. Fasilitas jalan disabilitas 5. APAR (alat pemadam api ringan) 6. Wi-Fi 7. Toilet 8. Parkir 9. Masjid 10. Kantin
9.	Kompetensi pelaksana	Kompetensi pelaksana pada masing-masing layanan adalah sebagai berikut: 1. Layanan konsultasi, informasi dan rekomendasi standar instrumen tanaman sayuran; - Analis Standardisasi - Pengawas Benih Tanaman - Humas 2. Bimbingan teknis standardisasi instrumen tanaman sayuran; - Analis Standardisasi - Pengawas Benih Tanaman - Humas - Pranata Komputer 3. Layanan magang/praktek kerja lapangan - Analis Standardisasi - Pengawas Benih Tanaman - Humas - Pranata Komputer - Laboran - Administrasi Keuangan

		- Administrasi Kepegawaian 4. Layanan Perpustakaan - Pustakawan 5. Layanan Agro Eduwisata - Analis Standardisasi - Pengawas Benih Tanaman - Humas
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSI Tanaman Sayuran.
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana yang dibutuhkan yaitu : 1. Pelaksana layanan konsultasi 2 orang atau lebih (Petugas Penerima dan Narasumber) 2. Pelaksana layanan bimtek 5 orang atau disesuaikan dengan kebutuhan (Petugas Penerima, Pengelola Aula, Teknisi IT, Narasumber dan Pendokumentasi) 3. Pelaksana layanan magang/PKL 2 orang atau disesuaikan dengan kebutuhan (Petugas dan Pembimbing Lapangan) 4. Pelaksana layanan perpustakaan 2 orang (Petugas Penerima dan pustakawan) 5. Pelaksana kunjungan 3 orang atau disesuaikan dengan jumlah pengunjung (Petugas Penerima, Pengelola Aula dan Pemandu/Pendamping)
12.	Jaminan pelayanan	1. Tepat waktu dalam pelayanan 2. Kepastian biaya dalam pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPSI Tanaman Sayuran menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh. BPSI Tanaman Sayuran menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: 1. Petugas keamanan; 2. Petugas pelayanan informasi; 3. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; 4. Kontrol akses masuk dan keluar setiap

		individu; 5. Sarana peralatan dan obat P3K; 6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 7. Ruang informasi (resepsionis dan lobby); 8. Sarana parkir. 9. APAR (alat pemadam api ringan) 10. CCTV
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester dan audit internal dan eksternal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

C. EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Standar Pelayanan Publik dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian.

- 1. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 (enam) bulan sekali atau semester untuk tindaklanjut perbaikan penyelenggaraan pelayanan;
- 2. Evaluasi Standar Pelayanan Publik setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

Ditetapkan di Lembang
pada tanggal 28 November 2023
Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala BPSI Tanaman Sayuran,



Dr. Noor Roufiq Ahmadi, S.T.P., M.P.
NIP 197408301999031002