



**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN  
SUMATERA SELATAN**

**Nomor: B-1734/OT.130/H.12.8/07/2023**

**TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN  
SUMATERA SELATAN**

**KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN SUMATERA SELATAN**

- 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 Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian 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 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
  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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  6. Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 188);  
Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang
  7. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1250);
  9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1250);  
Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Selatan
  10. Selatan Tentang Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Selatan No 1151/Kpts/KU.010/H.12.8/05/2023.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Selatan sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Selatan meliputi ruang lingkup Produk Layanan sebagai berikut:
1. Layanan pengujian penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi.
  2. Layanan pendampingan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi.
  3. Layanan pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi pertanian spesifik lokasi.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Selatan 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 ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Lampiran Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Selatan

Nomor : B-1734/OT.130/H.12.8/07/2023

Tanggal : 10 Juli 2023

Tentang : Balai Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Badan Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Selatan

## A. PENDAHULUAN

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Selatan merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP), Kementerian Pertanian. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan publik dalam penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian, BPSIP Sumatera Selatan wajib menyusun, menetapkan melalui mekanisme public hearing dengan melibatkan masyarakat pengguna layanan. Selain itu BPSIP Sumatera Selatan 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 BPSIP Sumatera Selatan berupa pelayanan pengujian penerapan standar instrumen spesifik lokasi, layanan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi, layanan pengelolaan produk standar instrumen spesifik lokasi.

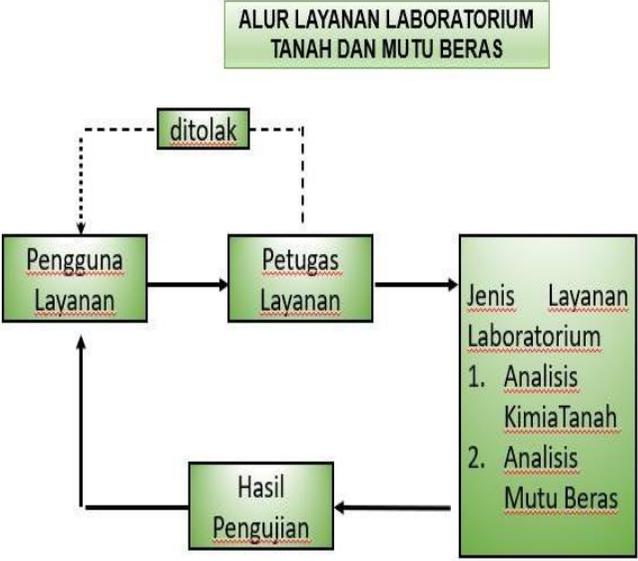
Dalam memberikan pelayanan publik, BPSIP Sumatera Selatan menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada pengguna. SPP wajib mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya manusia (SDM) pelaksana dan sarana pelayanan indikator pencapaian pelayanan.

BPSIP Sumatera Selatan melaksanakan tugas dan fungsi yang mengacu pada Permentan Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian Bab. I Pasal 126 menyebutkan bahwa, BPSIP Sumatera Selatan mempunyai tugas melaksanakan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi dengan fungsi: a) pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; b) pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi kebutuhan standar instrumen pertanian spesifik lokasi; c) pelaksanaan pengujian penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi; d) pelaksanaan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; e) pelaksanaan penyusunan model penerapan dan materi penyuluhan standar instrumen pertanian spesifik lokasi; f) pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi pertanian spesifik lokasi; g) pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; h) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; dan i) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BPSIP.

## B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### 1. Layanan Jasa Pengujian Penerapan Standar Instrumen Pertanian Spesifik Lokasi

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li><li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik.</li><li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional.</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian.</li><li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara</li></ol>

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p> <p>6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.</p> <p>7. Permentan 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.</p> <p>8. Keputusan Menteri Pertanian No.170 tahun 2006 tentang Pelaksanaan Standardisasi Nasional di sektor pertanian.</p>
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan masih berlaku serta maksud kedatangan pada buku tamu.</li> <li>2. Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan; KTP/Kartu Anggota dan lainnya</li> <li>3. Mengisi SKM setelah mendapatkan layanan melalui Google Form</li> </ol>
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>Layanan pengujian laboratorium</b></p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     Title[ALUR LAYANAN LABORATORIUM TANAH DAN MUTU BERAS]     User[Pengguna Layanan] --&gt; Staff[Petugas Layanan]     Staff --&gt; Services[Jenis Layanan Laboratorium 1. Analisis Kimia Tanah 2. Analisis Mutu Beras]     Services --&gt; Results[Hasil Pengujian]     Results --&gt; User     Staff -.-&gt; ditolak  User </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi form permohonan pengujian yang berisi identitas pelanggan, jenis analisis pengujian dan menyerahkan contoh/sample yang akan dianalisis;</li> <li>b. Petugas layanan menerima permohonan pengujian, sampel/contoh sekaligus membuat tagihan analisis pengujian sesuai jenis pengujian;</li> <li>c. Pengguna layanan melakukan pelunasan biaya analisis yang bisa dilakukan secara langsung kepada petugas layanan atau ditransfer pada rekening yang telah ditentukan;</li> <li>d. Penanggung jawab dan tim laboratoirum akan melakukan pengujian dan waktu penyelesaian pengujian dimulai setelah semua persyaratan administrasi, pelunasan pembayaran dan persyaratan teknis contoh/sample terpenuhi;</li> <li>e. Laporan Hasil Pengujian (LHP) yang diterbitkan oleh petugas laboratorium diserahkan kepada petugas layanan;</li> <li>f. Petugas layanan menyerahkan LHP kepada pengguna layanan dengan berita acara penyerahan yan telah ditandatangani penanggung jawab laboratorium.</li> <li>g. Apabila pengguna layanan meragukan hasil pengujian</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian																																																							
1	2	3																																																							
		<p>yang tertuang dalam LHP, pelanggan dapat mengajukan pengujian ulang dengan mengajukan permohonan kembali.</p> <p>h. Pengguna layanan mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi form permohonan pengujian yang berisi identitas pelanggan, jenis analisis pengujian dan menyerahkan contoh/sample yang akan dianalisis;</p> <p>i. Petugas layanan menerima permohonan pengujian, sampel/contoh sekaligus membuat tagihan analisis pengujian sesuai jenis pengujian;</p> <p>j. Pengguna layanan melakukan pelunasan biaya analisis menggunakan ID billing yang diberikan oleh petugas layanan;</p> <p>k. Penanggung jawab dan tim laboratoirum akan melakukan pengujian dan waktu penyelesaian pengujian dimulai setelah semua persyaratan administrasi, pelunasan pembayaran dan persyaratan teknis contoh/sample terpenuhi;</p> <p>l. Laporan Hasil Pengujian (LHP) yang diterbitkan oleh petugas laboratorium diserahkan kepada petugas layanan;</p> <p>m. Petugas layanan menyerahkan LHP kepada pengguna layanan dengan berita acara penyerahan yang telah ditandatangani penanggung jawab laboratorium.</p>																																																							
4	Jangka waktu pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan pengujian laboratorium</p> <p>a. Analisis Kimia Tanah : 1 s.d 14 hari ( hari kerja)</p> <p>b. Analisis Mutu Beras : 1 s.d 14 Hari (hari kerja)</p> <p>Jam Layanan :</p> <p>Hari Senin s.d Kamis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 12.00 s.d. 13.00 WIB</li> </ul> <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB</li> <li>- Isirahat Pukul 11.00 s.d 13.00 WIB</li> </ul>																																																							
5	Biaya/ Tarif	<p>Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian</p> <p><b>A. Biaya Tarif Analisis Kimia Tanah</b></p> <table border="1" data-bbox="553 1754 1385 2332"> <thead> <tr> <th data-bbox="553 1754 634 1854">No.</th> <th data-bbox="634 1754 976 1854">Jenis Analisis</th> <th data-bbox="976 1754 1122 1854">Jumlah Contoh</th> <th data-bbox="1122 1754 1268 1854">Tarif (Rp)/ Contoh</th> <th data-bbox="1268 1754 1385 1854">Biaya (Rp)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="553 1854 634 1903">1</td> <td data-bbox="634 1854 976 1903">Persiapan Contoh</td> <td data-bbox="976 1854 1122 1903"></td> <td data-bbox="1122 1854 1268 1903">18.000</td> <td data-bbox="1268 1854 1385 1903"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="553 1903 634 1978">2</td> <td data-bbox="634 1903 976 1978">Tekstur 3 Fraksi (pasir, debu dan liat)</td> <td data-bbox="976 1903 1122 1978"></td> <td data-bbox="1122 1903 1268 1978">30.000</td> <td data-bbox="1268 1903 1385 1978"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="553 1978 634 2028">3</td> <td data-bbox="634 1978 976 2028">pH H<sub>2</sub>O dan KCI 1M</td> <td data-bbox="976 1978 1122 2028"></td> <td data-bbox="1122 1978 1268 2028">24.000</td> <td data-bbox="1268 1978 1385 2028"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="553 2028 634 2078">4</td> <td data-bbox="634 2028 976 2078">C-Organik</td> <td data-bbox="976 2028 1122 2078"></td> <td data-bbox="1122 2028 1268 2078">24.000</td> <td data-bbox="1268 2028 1385 2078"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="553 2078 634 2128">5</td> <td data-bbox="634 2078 976 2128">N-Kjeldahl</td> <td data-bbox="976 2078 1122 2128"></td> <td data-bbox="1122 2078 1268 2128">30.000</td> <td data-bbox="1268 2078 1385 2128"></td> </tr> <tr> <td colspan="5" data-bbox="553 2128 1385 2178" style="text-align: center;"><b>P-Tersedia (Olsen atau Bray)</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="553 2178 634 2227">6</td> <td data-bbox="634 2178 976 2227">Ekstraksi</td> <td data-bbox="976 2178 1122 2227"></td> <td data-bbox="1122 2178 1268 2227">18.000</td> <td data-bbox="1268 2178 1385 2227"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="553 2227 634 2277"></td> <td data-bbox="634 2227 976 2277">Pengukuran (Spektrophometer)</td> <td data-bbox="976 2227 1122 2277"></td> <td data-bbox="1122 2227 1268 2277">12.000</td> <td data-bbox="1268 2227 1385 2277"></td> </tr> <tr> <td colspan="5" data-bbox="553 2277 1385 2327" style="text-align: center;"><b>K- Tersedia (Olsen atau Bry)</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="553 2327 634 2377">7</td> <td data-bbox="634 2327 976 2377">Ekstraksi</td> <td data-bbox="976 2327 1122 2377"></td> <td data-bbox="1122 2327 1268 2377">18.000</td> <td data-bbox="1268 2327 1385 2377"></td> </tr> </tbody> </table>	No.	Jenis Analisis	Jumlah Contoh	Tarif (Rp)/ Contoh	Biaya (Rp)	1	Persiapan Contoh		18.000		2	Tekstur 3 Fraksi (pasir, debu dan liat)		30.000		3	pH H <sub>2</sub> O dan KCI 1M		24.000		4	C-Organik		24.000		5	N-Kjeldahl		30.000		<b>P-Tersedia (Olsen atau Bray)</b>					6	Ekstraksi		18.000			Pengukuran (Spektrophometer)		12.000		<b>K- Tersedia (Olsen atau Bry)</b>					7	Ekstraksi		18.000	
No.	Jenis Analisis	Jumlah Contoh	Tarif (Rp)/ Contoh	Biaya (Rp)																																																					
1	Persiapan Contoh		18.000																																																						
2	Tekstur 3 Fraksi (pasir, debu dan liat)		30.000																																																						
3	pH H <sub>2</sub> O dan KCI 1M		24.000																																																						
4	C-Organik		24.000																																																						
5	N-Kjeldahl		30.000																																																						
<b>P-Tersedia (Olsen atau Bray)</b>																																																									
6	Ekstraksi		18.000																																																						
	Pengukuran (Spektrophometer)		12.000																																																						
<b>K- Tersedia (Olsen atau Bry)</b>																																																									
7	Ekstraksi		18.000																																																						

No.	Komponen	Uraian			
1	2	3			
		Pengukuran (Spektrophometer)		12.000	
		<b>P dan K-Potensial (HCI 25%)</b>			
8		Ekstraksi		18.000	
		Pengukuran P (Spektrophometer)		18.000	
		Pengukuran K (SSA)		12.000	
9		<b>Kapasitas Tukar Kation (KTK)</b>			
		Ekstraksi		24.000	
		Pengukuran		18.000	
		<b>Kation Dapat ditukar (K,Na,Ca,Mg-dd)</b>			
10		Ekstraksi		18.000	
		Pengukuran K, Na		12.000	
		Pengukuran Ca, Mg		18.000	
		<b>Kemasaman Dapat Ditukar (Al dan H-dd)</b>			
11		Ekstraksi		12.000	
		Pengukuran Al dan H-dd		24.000	
<b>B. Jenis Analisa Mutu Beras dan Mutu Gabah</b>					
No.	Jenis Analisis	Jumlah Contoh	Tarif (Rp)/ Contoh	Biaya (Rp)	
1	Derajat Sosoh		40.000		
2	Kadar Air		20.000		
3	Butir Kepala		45.000		
4	Butir Patah		45.000		
5	Butir Menir		45.000		
6	Butir Merah		45.000		
7	Butir Kuning / Rusak		45.000		
8	Butir Mengapur		45.000		
9	Keretakan		25.000		
10	Derajat Putih		25.000		
11	Kebeningan		25.000		
12	Berat 1000 butir		25.000		
13	Densitas		25.000		
14	Ketebalan		25.000		
15	Butir Gabah		45.000		
16	Benda Asing		45.000		
17	Rendemen		30.000		
<b>B. MUTU GABAH</b>					
1	Kadar Air Gabah		20.000		
2	Butir Baik		20.000		
3	Hampa / Kotoran		20.000		
4	Butir Kuning / Rusak		30000		
5	Butir Mengapur/ Hujau		30.000		
6	Butir Merah		30.000		

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
6	Produk Layanan	Laporan Hasil Pengujian (LHP) Standar Instrumen Pertanian a. LHP Analisis Kimia Tanah b. LHP Analisis Mutu Beras c. LHP Analisis Mutu Gabah
7	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B-1176/Kpts/KU.010/H.12.8/05/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Sumatera Selatan</p> <p>Mekanisme Pengaduan Masyarakat</p> <div data-bbox="630 685 1274 1308" data-label="Diagram"> <pre> graph TD     A[ALUR LAYANAN PENGADUAN] --&gt; B[Masyarakat]     B --&gt; C[Petugas Penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan]     C --&gt; D[Lengkap]     C --&gt; E[Tidak Lengkap]     D --&gt; F[Upaya Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi]     E --&gt; G[Proses Pengaduan tidak dilanjutkan]     F --&gt; H[Masyarakat]     G --&gt; H </pre> </div> <p>a. Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung; b. Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BPSIP; c. Secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat e-mail dan website; d. Pelapor mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas seperti KTP/SIM yang berlaku; e. Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan; f. Untuk berkas laporan pengaduan yang lengkap, akan dilakukan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan hingga proses dihasilkannya tindak lanjut pengaduan dan disampaikan kepada pelapor; g. Namun apabila berkas laporan pengaduan tidak lengkap maka proses pengaduan tidak dilanjutkan.</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarpras utama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laboratorium kimia tanah, Laboratorium mutu beras</li> <li>- Front office, ruang tunggu</li> </ul> <p>Sarpras Penunjang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat parkir roda 4 dan roda 2</li> <li>- Ruang sholat</li> <li>- Toilet</li> </ul>

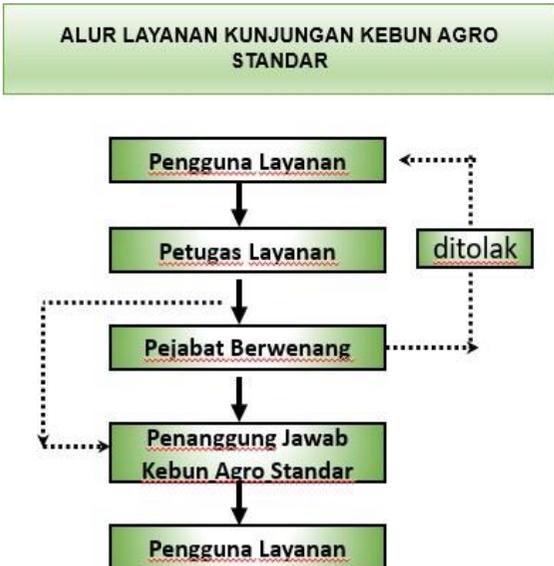
No.	Komponen	Uraian
1	2	3
		Saprass Khusus Bagi Kaum Rentan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Laktasi</li> <li>- Ruang Tunggu</li> <li>- Kursi Roda/ tempat duduk disabilitas</li> </ul>
9	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompeten dalam bidang pelayanan laboratorium Pengujian Instrumen Pertanian Sumatera Selatan.
10	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSIP Sumatera Selatan
11	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas layanan 3 orang pelaksana pengujian
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan mutu/ kualitas layanan, manajemen pengujian laboratorium dan anti penyuapan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BPSIP menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas keamanan;</li> <li>b. Petugas pelayanan informasi;</li> <li>c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa;</li> <li>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>e. Sarana peralatan dan P3K;</li> <li>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>g. Sarana parkir.</li> <li>h. Wifi setiap ruangan</li> <li>i. Toilet</li> <li>j. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi bagi petugas/pelaksana pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme SDM melalui monev, rivi, pemberian penghargaan kepada pelaksana pelayanan yang dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

## 2. Layanan Pendampingan Penerapan dan Diseminasi Standar Instrumen Pertanian

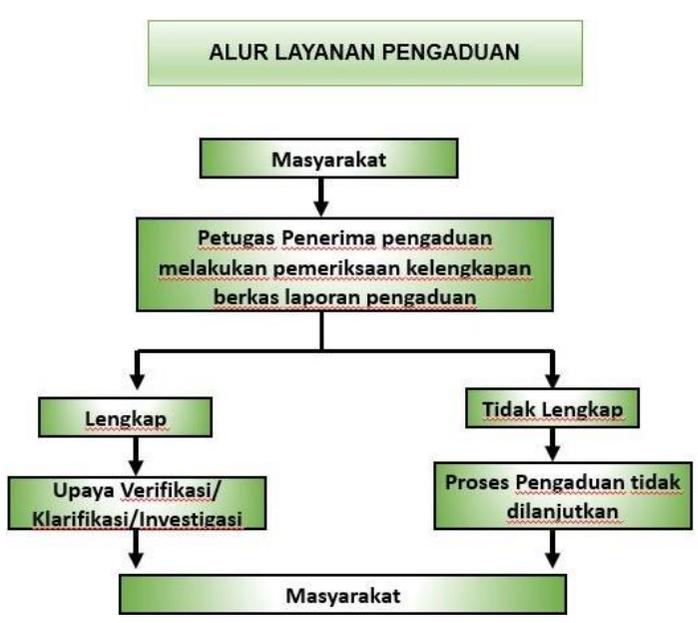
No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;</li> <li>6. Permentan 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;</li> <li>7. Keputusan Menteri Pertanian No.170 tahun 2006 tentang Pelaksanaan Standardisasi Nasional di sektor pertanian.</li> </ol>
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan melalui Google Form.</li> <li>2. Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan: KTP/Kartu Anggota dan lainnya yang masih berlaku.</li> <li>3. Mengisi SKM setelah mendapatkan layanan melalui Google Form.</li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>1) Layanan Kerjasama</b></p> <pre> graph TD     A[ALUR LAYANAN KERJASAMA] --&gt; B[CALON MITRA]     B --&gt; C[PETUGAS LAYANAN]     C --&gt; D[KEPALA BPSIP]     D --&gt; E[SUB KOORDINATOR KSPP]     E --&gt; F[CALON MITRA]     D -.-&gt; G((DITOLAK))     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna jasa/calon mitra mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan kerjasama yang ditujukan kepada Kepala BPSIP Sumatera Selatan;</li> <li>b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BPSIP Sumsel;</li> <li>c. Kepala BPSIP Sumsel mendisposisikan surat permohonan kepada Sub Koordinator KSPP untuk dapat menindaklanjuti;</li> <li>d. Sub Koordinator KSPP bersama tim kerjasama mendiskusikan proposal kerjasama yang diterima;</li> <li>e. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BPSIP Sumsel;</li> <li>f. Bagian kerjasama membuat surat balasan persetujuan kerjasama yang ditanda tangani kepala Balai;</li> <li>g. Bagian kerjasama bersama calon mitra membahas kegiatan kerjasama yang akan dilaksanakan;</li> <li>h. Bagian kerjasama membuat dokumen kerjasama;</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		i. Bagian kerjasama membahas dokumen kerjasama dengan calon mitra, jika terjadi kesepakatan dilanjutkan dengan pembuatan perjanjian; j. Pelaksanaan kegiatan kerjasama; k. Bagian kerjasama membuat pelaporan hasil kerjasama.
		<p><b>2) Konsultasi dan Rekomendasi Informasi Standardisasi Pertanian</b></p> <div data-bbox="646 655 1281 1365" data-label="Diagram"> <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Layanan]     B --&gt; C[Pejabat Berwenang]     C --&gt; D[Pelaksana Layanan]     D --&gt; E[Pengguna Layanan]     B -.-&gt; B1[ditolak]     B1 -.-&gt; A     C -.-&gt; C1[ditolak]     C1 -.-&gt; B     C -.-&gt; D   </pre> </div> <p>a. Konsultasi dapat dilakukan dengan datang langsung maupun tidak langsung melalui pengiriman surat/email;  b. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan melengkapi data diri seperti KTP/SIM yang masih berlaku melalui google form;  c. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada pejabat berwenang;  d. Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada pelaksana layanan (Pejabat fungsional /Tim Teknis, dan lain-lain);  e. Pelaksana layanan melakukan pelayanan konsultasisesuai permohonan pengguna layanan;  g. Petugas layanan juga dapat langsung menghubungi Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan informasi menyiapkan keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Subkoordinator KSPP;  h. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Subkoordinator KSPP menerbitkan surat penolakan permohonan;  i. Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data/informasi/ rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi;  j. Pemohon layanan mengisi form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan oleh petugas layanan.</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p data-bbox="539 294 1227 363"><b>3) Bimtek/ Pelatihan/ Magang/ Praktek Kerja Lapangan</b></p> <div data-bbox="651 401 1268 949" style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[ALUR LAYANAN BIMBINGAN TEKNIS/PELATIHAN/MAGANG/PRAKTEK KERJA LAPANGAN]     B[Pengguna Layanan] --&gt; C[Petugas Layanan]     C --&gt; D[ditolak]     D -.-&gt; B     C --&gt; E[Pejabat Berwenang]     E --&gt; F[Tim Pelaksana]     F --&gt; G[Pengguna Layanan]     E -.-&gt; H[ ]     style H width:0px,height:0px     H -.-&gt; B     </pre> </div> <p data-bbox="539 976 1383 2312"> a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan bimbingan teknis/ pelatihan/ magang/ praktek kerja lapangan yang dilengkapi dengan proposal bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan dan melampirkan profil pengguna layanan yang akan diajukan;  b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal bimbingan teknis/pelatihan /magang/ praktek kerja lapangan kepada pejabat berwenang;  c. Pejabat berwenang menerbitkan surat penerimaan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerjalapangan;  d. Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada Tim pelaksana untuk melakukan layanan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan;  e. Pengguna layanan yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (technical meeting) dengan membawa surat keterangan sehat (khusus untuk magang/praktek kerja lapangan) serta mengisi formulir persetujuan/pernyataan melaksanakan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai aturan yang ada;  f. Pengguna layanan melaksanakan kegiatan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai dengan proposal yang diajukan di bawah bimbingan Tim pelaksana yang ditunjuk;  g. Khusus pengguna layanan magang/praktek kerja lapangan diwajibkan membuat laporan hasil pelaksanaan magang/praktek kerja lapangan dan melaksanakan seminar hasil magang/praktek kerja lapangan di BPSIP Sumsel dan menyerahkan output hasil magang/praktek kerja lapangan serta menerima sertifikat magang/praktek kerja lapangan yang ditandatangani oleh Pejabat Berwenang;  h. Pengguna layanan bimbingan teknis/ pelatihan/ magang/praktik kerja wajib mengisi Kuisiонер Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya. </p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p><b>4). Perpustakaan</b></p>  <pre> graph TD     A[ALUR LAYANAN PERPUSTAKAAN] --&gt; B[Masyarakat]     B --&gt; C[Petugas]     C --&gt; D[Literatur]     D --&gt; E[Tercetak]     E --&gt; F[Baca]     E --&gt; G[Pinjam]     G --&gt; H[Selesai] </pre> <p>a. Pemustaka mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh;  b. Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan pengguna layanan;  c. Bahan pustaka yang tersedia meliputi bahan pustaka tercetak dan online;  d. Pemustaka bisa melakukan penelusuran sendiri dengan cara mengikuti instruksi kerja yang disediakan;  e. Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri;  f. Pemustaka membaca atau meminjam bahan pustaka tercetak yang telah ditentukan;  g. Pemustaka dapat mengunduh dan menyimpan bahan pustaka yang telah ditentukan;  h. Pemustaka wajib mengembalikan bahan pustaka yang tercetak sebelum batas waktu peminjaman.</p>
		<p><b>5) Kunjungan Kebun Agro Standar</b></p>  <pre> graph TD     A[ALUR LAYANAN KUNJUNGAN KEBUN AGRO STANDAR] --&gt; B[Pengguna Layanan]     B --&gt; C[Petugas Layanan]     C --&gt; D[Pejabat Berwenang]     D --&gt; E[Penanggung Jawab Kebun Agro Standar]     E --&gt; F[Pengguna Layanan]     C -.-&gt; G[ditolak]     G -.-&gt; B     D -.-&gt; H[ ]     H -.-&gt; C </pre>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan mengajukan permohonan kunjungan agrostandar;</li> <li>b. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan melengkapi data diri dengan identitas yang masih berlaku;</li> <li>c. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada pejabat berwenang;</li> <li>d. Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada penanggung jawab kebun Agrostandar;</li> <li>e. Penanggung jawab dan tim kebun agrostandar menyiapkan segala keperluan dan melaksanakan layanan kunjungan;</li> <li>f. Tim medokumentasikan hasil kegiatan agrostandar;</li> <li>g. Pemohon layanan mengisi form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan oleh petugas layanan.</li> </ul>
2.	Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Jangka waktu layanan konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian/ diseminasi standar 1 hari atau kesepakatan.</li> <li>2) Jangka waktu layanan Bimbingan Teknis/ Pelatihan/ Magang/ Praktek Kerja Lapangan: sesuai kesepakatan.</li> <li>3) Jangka waktu layanan perpustakaan: 1 hari atau sesuai kesepakatan.</li> </ul> <p>Jam Kunjungan Kebun Agrostandar: 1 hari</p> <p>Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis:</p>

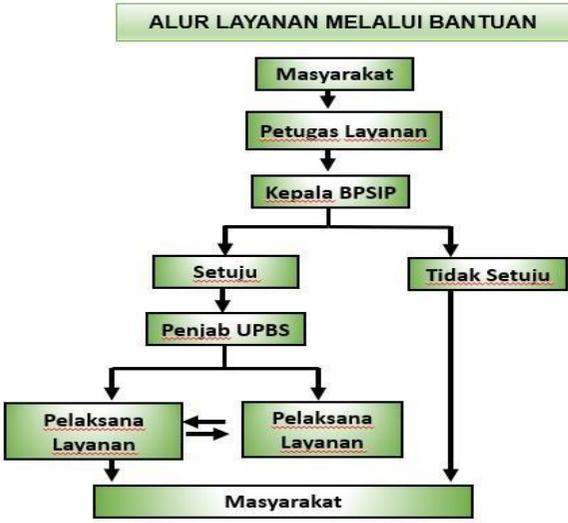
No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</li> </ul> <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB</li> </ul>
5.	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Biaya layanan informasi/ konsultasi/ rekomendasi adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp0,-).</li> <li>b. Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp0,-)</li> <li>c. Pelayanan bimbingan teknis/ magang/ bimbingan/ praktikkerja lapangan tidak dipungut biaya/gratis (Rp0,-);</li> <li>d. Pelayanan kunjungan Agrostandar tidak dipungut biaya/ gratis (Rp0,-);</li> <li>e. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/ minuman, tempat tinggal, transportasi ke luar kantor BPSIP ditanggung pengunjung).</li> </ul>
6.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi dan rekomendasi bidang pertanian, serta jasa rekomendasi standar instrumen pertanian, informasi tercetak dan elektronik.</li> <li>b. Jasa perpustakaan.</li> <li>c. Pelayanan Bimbingan teknis/magang/bimbingan/praktik kerja lapangan layanan kunjungan agrostandar</li> </ul>
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B-1176/Kpts/KU.010/H.12.8/05/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Sumatera Selatan</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[ALUR LAYANAN PENGADUAN] --&gt; B[Masyarakat]     B --&gt; C[Petugas Penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan]     C --&gt; D[Lengkap]     C --&gt; E[Tidak Lengkap]     D --&gt; F[Upaya Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi]     E --&gt; G[Proses Pengaduan tidak dilanjutkan]     F --&gt; H[Masyarakat]     G --&gt; H </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung;</li> <li>b. Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BPSIP;</li> <li>c. Secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat e-mail dan website;</li> <li>d. Pelapor mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas seperti KTP/SIM yang berlaku;</li> </ul>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>e. Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan;</p> <p>f. Untuk berkas laporan pengaduan yang lengkap, akan dilakukan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan hingga proses dihasilkannya tindak lanjut pengaduan dan disampaikan kepada pelapor;</p> <p>g. Namun apabila berkas laporan pengaduan tidak lengkap maka proses pengaduan tidak dilanjutkan.</p>
8.	Sarana dan prasarana	<p>Sarpras utama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laboratorium kimia tanah, laboratorium gaba dan mutu beras</li> <li>- Gudang UPBS</li> <li>- Front office, ruang tunggu</li> <li>- Alsintan</li> </ul> <p>Sarpras penunjang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat parkir kendaraan roda 4 dan roda 2</li> <li>- Toilet</li> <li>- Musholla</li> <li>- Ruang merokok</li> <li>- Wifi</li> </ul> <p>Sarpras khusus bagi kaum rentan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang laktasi</li> <li>- Ruang tunggu/tempat duduk disabilitas</li> <li>- Tempat parkir khusus.</li> </ul>
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompentensi dalam bidang pelayanan, dan bidang kepakaran instrumen pertanian
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSIP
11.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan 3 orang pelaksana pendampingan
12.	Jaminan Pelayanan	BPSIP 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 sesuai SOP.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>BPSIP menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas keamanan;</li> <li>b. Petugas pelayanan informasi;</li> <li>c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa;</li> <li>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>e. Sarana peralatan dan P3K;</li> <li>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>g. Sarana parkir;</li> <li>h. Wifi setiap ruangan;</li> <li>i. Musholla;</li> <li>j. Toilet;</li> <li>k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan).</li> </ol>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Pelaksanaan evaluasi bagi petugas/pelaksana pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme SDM melalui monev, rivi, pemberian penghargaan kepada pelaksana pelayanan yang

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

### 3. Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan Tarif PNBPN di Kementerian Pertanian;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;</li> <li>7. Permentan 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;</li> <li>8. Keputusan Menteri Pertanian No.170 tahun 2006 tentang Pelaksanaan Standardisasi Nasional di sektor pertanian.</li> </ol>
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1). Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu melalui google form.</li> <li>2). Mengisi form permintaan layanan.</li> <li>3). Permintaan bantuan benih sumber VUB dapat diberikan dengan ketentuan sebagai berikut: (a). Apabila target PNBPN sudah dipenuhi, (b). Benih digunakan untuk kegiatan display atau sosialisasi yang dilakukan oleh dinas, (c). Bantuan diberikan pada kondisi tertentu, diantaranya: terjadi bencana alam, kekeringan, banjir atau hal-hal lain yang dianggap perlu untuk diberikan bantuan benih, (c). Pemberian bantuan benih di atas dengan tetap mempertimbangkan ketersediaan stok benih di gudang UPBS.</li> </ol>
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<b>Layanan Unit Pengelola Benih/Bibit Sumber (UPBS) untuk Komoditas Tanaman Pangan/Hortikultura/Perkebunan/Peternakan</b>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p><b>a. Melalui Bantuan</b></p>  <pre> graph TD     A[ALUR LAYANAN MELALUI BANTUAN] --&gt; B[Masyarakat]     B --&gt; C[Petugas Layanan]     C --&gt; D[Kepala BPSIP]     D --&gt; E[Setuju]     D --&gt; F[Tidak Setuju]     E --&gt; G[Penjab UPBS]     G --&gt; H[Pelaksana Layanan]     G --&gt; I[Pelaksana Layanan]     H &lt;--&gt; I     H --&gt; J[Masyarakat]     I --&gt; J     F --&gt; J   </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk pemesanan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan melalui web/ telp/ email BPSIP atau datang langsung ke kantor BPSIP dengan mengisi form pemesanan;</li> <li>2. Petugas layanan menyerahkan form pemesanan kepada Penanggung Jawab UPBS;</li> <li>3. Penanggung jawab UPBS akan menugaskan bagian pelaksana layanan untuk melakukan pengecekan ketersediaan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan sesuai permintaan pengguna layanan;</li> <li>4. Pengguna layanan melunasi pembayaran sesuai pemesanan kepada petugas pembayaran;</li> <li>5. Khusus untuk pemesanan Komoditas Peternakan, pengguna layanan diwajibkan menyerahkan uang muka (50%) sebagai jaminan produksi, apabila bibit sudah tersedia (akan diinformasikan kepada pengguna layanan) maka pengguna layanan melakukan pelunasan;</li> <li>6. Penanggung jawab dan pelaksana UPBS menyiapkan pesanan benih/bibit sumber Komoditas TanamanPangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan dari pengguna layanan;</li> <li>7. Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan atau meminta Petugas UPBS untuk mengirimkan pesanan dengan biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p><b>b. Melalui Penjualan</b></p> <div data-bbox="602 383 1235 899" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>ALUR LAYANAN PENGELOLAAN PRODUK INSTRUMEN HASIL STANDARDISASI MELALUI PENJUALAN</b></p> <pre> graph TD     User1[Pengguna] --&gt; Staff1[Petugas Layanan]     Staff1 --&gt; Officer[Penjab UPBS]     Officer --&gt; Implementer[Pelaksana Layanan]     Implementer --&gt; User2[Pengguna]     User2 --&gt; Staff2[Petugas Bag ADM/Keuangan]          Staff1 -.-&gt; Ditolak[ditolak]     Officer -.-&gt; Ditolak     Ditolak -.-&gt; User1     Ditolak -.-&gt; Officer </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengajukan Surat permohonan bantuan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan kepada pejabat berwenang dalam hal ini Kepala BPSIP;</li> <li>2. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BPSIP;</li> <li>3. Kepala BPSIP berkoordinasi dengan penanggung jawab UPBS terkait dengan ketersediaan stok bantuan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/Hortikultura/ Perkebunan/Peternakan;</li> <li>4. Apabila permohon bantuan disetujui, maka Kepala BPSIP menerbitkan surat persetujuan permohonan bantuan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/Hortikultura/ Perkebunan/Peternakan;</li> <li>5. Penanggung jawab UPBS menugaskan Pelaksana UPBS untuk menyiapkan pesanan benih/bibit sumberKomoditas Tanaman Pangan/Hortikultura/Perkebunan/Peternakan dan berkoordinasi dengan bagian administrasi keuangan untuk kelengkapan administrasi benih bantuan.</li> <li>6. Pelaksana UPBS menyiapkan Berita Acara permohonan bantuan benih bantuan yang ditandatangani oleh Penanggung jawab UPBS.</li> <li>7. Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/Perkebunan/Peternakan atau meminta Petugas UPBS untuk mengirimkan pesanan.</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Pelayanan penyaluran benih sumber komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan diselesaikan dalam jangka waktu 1 hari atau waktu yang telah disepakati.</p> <p>Jam layanan:            Hari Senin s.d Kamis:            - Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB            - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</p> <p>Hari Jumat            - Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB            - Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB</p>
5	Biaya/ Tarif	<p>a. Biaya/tarif layanan pengelolaan produk instrument hasil standardisasi pertanian, berupa layanan bantuan benih/bibit sebar Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan adalah gratis (Rp/0);</p> <p>b. Biaya/tarif benih/bibit UPBS komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan sesuai ketentuan yang berlaku dalam PP No. 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian;</p> <p>c. Khusus untuk benih sumber yang disalurkan sebagai benih bantuan harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan;</p> <p>d. Biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.</p>
6	Produk Layanan	Benih/bibit komoditas tanaman pangan/hortikultura/ perkebunan/peternakan bersertifikat.
7	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B1176/Kpts/KU.010/H.12.8/05/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Sumatera Selatan</p> <p style="text-align: center;"><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[ALUR LAYANAN PENGADUAN] --&gt; B[Masyarakat]     B --&gt; C[Petugas Penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan]     C --&gt; D[Lengkap]     C --&gt; E[Tidak Lengkap]     D --&gt; F[Upaya Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi]     E --&gt; G[Proses Pengaduan tidak dilanjutkan]     F --&gt; H[Masyarakat]     G --&gt; H           </pre> </div> <p>a. Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung;</p> <p>b. Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BPSIP;</p> <p>c. Secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat e-mail dan website;</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>d. Pelapor mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas seperti KTP/SIM yang berlaku;</p> <p>e. Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan;</p> <p>f. Untuk berkas laporan pengaduan yang lengkap, akan dilakukan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan hingga proses dihasilkannya tindak lanjut pengaduan dan disampaikan kepada pelapor;</p> <p>g. Namun apabila berkas laporan pengaduan tidak lengkap maka proses pengaduan tidak dilanjutkan.</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarpras utama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gudang UPBS</li> <li>- Ruang Tetas DOC/DOD</li> <li>- Front office, ruang tunggu</li> <li>- Screen House</li> <li>- Lantai jemur</li> </ul> <p>Sapras Penunjang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat parkir roda 4 dan roda 2</li> <li>- Ruang sholat</li> <li>- Toilet</li> <li>- Wifi</li> </ul> <p>Sapras Khusus Bagi Kaum Rentan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Laktasi</li> <li>- Ruang Tunggu/ tempat duduk disabilitas</li> <li>- Kursi Roda tempat duduk disabilitas</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompetensi dalam bidang pelayanan dan bidang kepakaran produk instrumen hasil standardisasi
10	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan oleh tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSIP Sumatera Selatan
11	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas layanan 3 orang pelaksana layanan
12	Jaminan Pelayanan	BPSIP Sumatera Selatan 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

No	Komponen	Uraian
1	2	3
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPSIP Sumatera Selatan 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 P3K; f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby); h. Ruang Laktasi i. Kursi Roda j. Jalur Evakuasi k. Sarana parkir l. APAR
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi bagi petugas/pelaksana pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme SDM melalui moneyv, riviui, pemberian penghargaan kepada pelaksana pelayanan yang dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

### 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 Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Sumatera Selatan

1. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 (enam) bulan sekali atau semester untuk tindak lanjut 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 Palembang  
Pada tanggal 18 September 2023  
Kepala Balai,



Dr. Suharyanto, S.P., M.P.  
NIP. 197106131998031002