



**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
JAWA BARAT**

Nomor : 2443.1/KPTS/OT.210/H.12.11/09/2023

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN JAWA BARAT

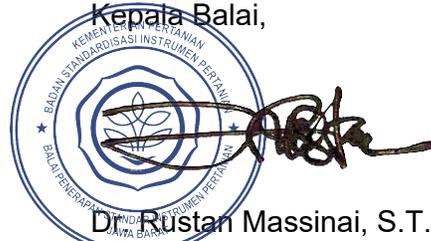
- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa telah ditetapkan Peraturan Menteri 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 Pertanian Jawa Barat 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 Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;

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

MEMUTUSKAN

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

Ditetapkan di Lembang
Pada tanggal 25 September 2023
Kepala Balai,



Dr. Rustan Massinai, S.T.P., M.Sc
NIP. 196908022002121001

Lampiran Keputusan Kepala Balai Penerapan
Standar Instrumen Pertanian Jawa Barat
Nomor : 2443.1/KPTS/OT.210/H.12.11/09/2023
Tanggal : 25 September 2023
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik
Pada Penerapan Standar Instrumen
Pertanian Jawa Barat

A. PENDAHULUAN

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jawa Barat (BPSIP Jawa Barat) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP), Kementerian Pertanian. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan publik dalam penerapan dan diseminasi standar instrument pertanian, BPSIP Jawa Barat wajib menyusun, menetapkan melalui mekanisme *public hearing* dengan melibatkan masyarakat pengguna layanan. Selain itu BPSIP Jawa Barat 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 Jawa Barat 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 Jawa Barat 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.

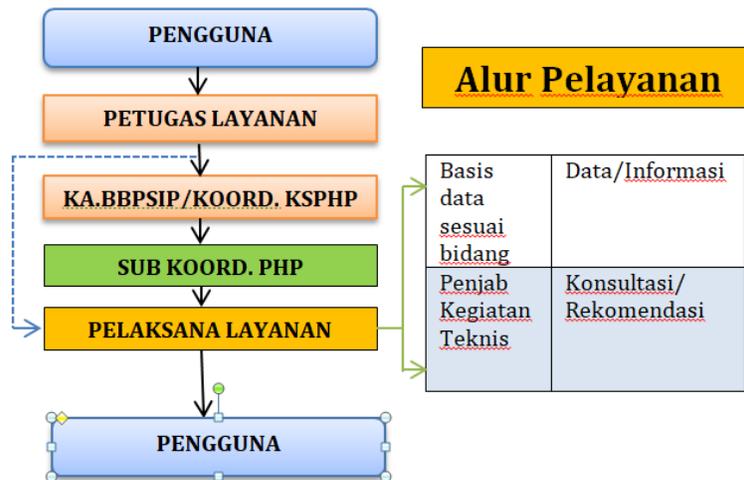
BPSIP Jawa Barat melaksanakan tugas dan fungsi melaksanakan tugas dan fungsi yang mengacu kepada Permentan Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian Bab. I Pasal 126 menyebutkan bahwa, BPSIP Jawa Barat mempunyai tugas melaksanakan penerapan dan diseminasi standar instrument 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 Pendampingan Penerapan dan Diseminasi Standar Instrumen Pertanian

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 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.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1) Konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian/ Diseminasi Standar a. Pemohon datang atau melalui surat/ <i>e-mail</i> mengajukan permohonan tertulis dengan mengisi buku tamu untuk mendapatkan pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi atau melalui <i>website</i> BPSIP. b. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BPSIP atau yang mewakili. c. Kepala BPSIP mendisposisi permohonan kepada Subkoordinator KSPP untuk selanjutnya didisposisikan kepada dan selanjutnya dikoordinasikan kepada pelaksana layanan (Penyuluh Pertanian/Tim Teknis, dan lain-lain) d. Sub Koordinator KSPP merespon permintaan tertulis pemohon layanan yang ditandatangani Kepala BPSIP/Pelaksana Tugas/Subkoordinator KSPP dan menentukan jadwal layanan atas kesepakatan bersama dengan pemohon layanan e. Petugas layanan informasi menyampaikan surat permintaan data dan memo kepada bagian yang ditunjuk/pelaksana layanan f. Subkoordinator KSPP memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi bidang pertanian sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan. g. Pelaksana melakukan pelayanan konsultasi bidang pertanian sesuai permohonan. h. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan informasi memberi keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Subkoordinator KSPP. i. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Subkoordinator KSPP menerbitkan surat penolakan permohonan j. Apabila informasi/rekomendasi ada, maka petugas layanan informasi memantau penyiapan data informasi/

- rekomendasi/proses layanan sesuai dengan memo yang telah diajukan
- Petugas layanan informasi menerima data/informasi/rekomendasi yang telah dipersiapkan oleh bagian tertentu
 - Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data/ informasi/ rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi.
 - Petugas layanan informasi menyampaikan Kuisioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa magang dan hasilnya disampaikan kepada Kepala BPSIP/Subkoordinator KSPP.
 - Seluruh hasil Informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan kepada Subkoordinator KSPP.

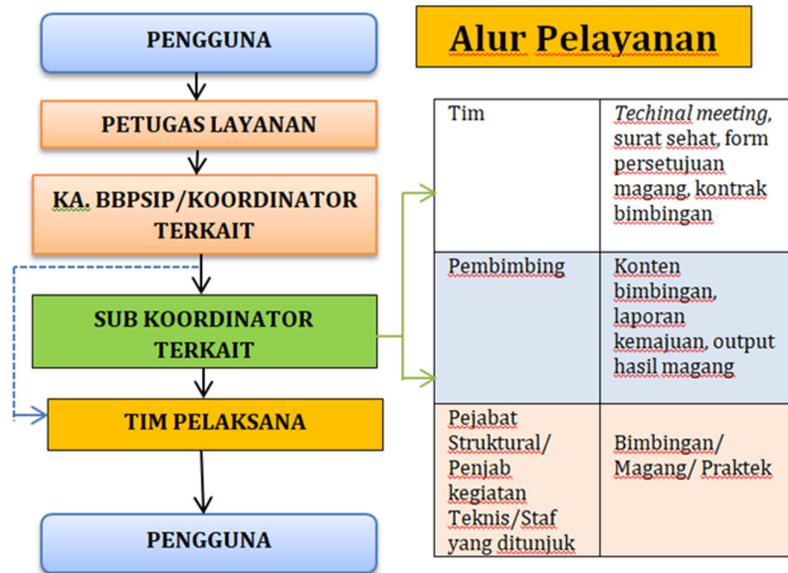


2). Bimbingan Teknis/Pelatihan/Magang/Praktek Kerja Lapangan

- 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 untuk program bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan.
- Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan kepada Kepala BPSIP.
- Kepala BPSIP mendisposisikan kepada subkoordinator KSPP untuk dapat ditindaklanjuti.
- Subkoordinator KSPP selanjutnya mempersiapkan surat balasan peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang diterima dan mengirimkannya.
- Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (*technical meeting*) di BPSIP dengan membawa surat keterangan sehat (khusus untuk magang/praktek kerja lapangan), mengisi formulir

persetujuan/ Pernyataan melaksanakan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai aturan yang ada.

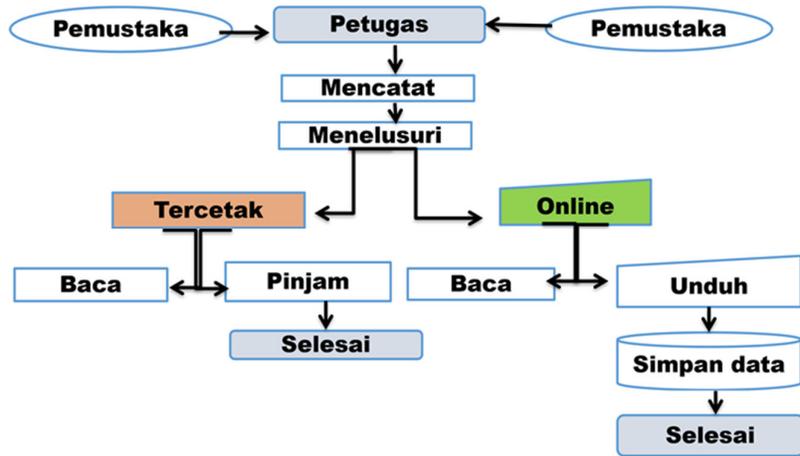
- f. Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan melaksanakan kegiatan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai dengan proposal yang diajukan di bawah bimbingan pejabat/staf berwenang yang ditunjuk
- g. Peserta magang/praktek kerja lapangan membuat laporan hasil pelaksanaan magang/praktek kerja lapangan dan melaksanakan seminar hasil magang/praktek kerja lapangan di BPSIP, menyerahkan output hasil magang/praktek kerja lapangan serta menerima sertifikat magang/praktek kerja lapangan yang ditandatangani oleh Kepala BPSIP.
- h. Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktik kerja wajib mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.



2) Layanan Perpustakaan

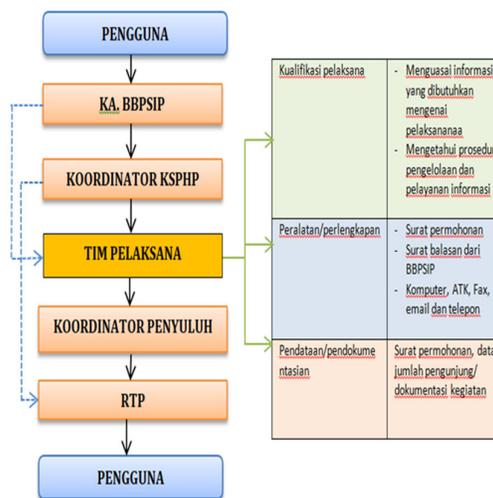
- a. Pemustaka mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh;
- b. Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan secara *on-line* atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka *website* perpustakaan BPSIP dan selanjutnya mengikuti 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



4) Kunjungan Agro Eduwisata

- a. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan kunjungan agro eduwisata kepada Kepala BPSIP;
- b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kunjungan agro eduwisata kepada Kepala BPSIP;
- c. Kepala BPSIP mendisposisikan surat permohonan kunjungan kepada Subkoordinator KSPH untuk dapat ditindaklanjuti;
- d. Subkoordinator KSPH berkoordinasi dengan Penanggung Jawab agro eduwisata;
- e. Penanggung jawab agro eduwisata beserta Tim menyiapkan segala keperluan kegiatan kunjungan;
- f. Tim melaksanakan kegiatan pelayanan dan mendokumentasikan hasil kegiatan agro eduwisata.



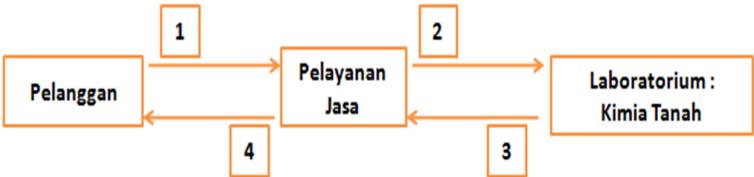
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>1) Jangka waktu layanan konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian/ Diseminasi Standar selama 1 Jam</p> <p>2) Jangka waktu layanan Bimbingan Teknis/Pelatihan/Magang/Praktek Kerja Lapangan selama 1-6 Bulan</p> <p>3) Jam Kunjungan Agro Eduwisata selama 2 Jam</p> <p>Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 07.30 s.d 16.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 07.30 s.d 16.30 WIB Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB</p>
5.	Biaya/Tarif	<p>a. Biaya layanan informasi/konsultasi/rekomendasi adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0).</p> <p>b. Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0)</p> <p>c. Pelayanan bimbingan teknis/magang/bimbingan/praktik kerja lapangan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);</p> <p>d. Pelayanan kunjungan Agro Eduwisata tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);</p> <p>e. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/ minuman, tempat tinggal, transportasi ke luar kantor BPSIP ditanggung pengunjung</p>
6.	Produk layanan	<p>a. Informasi dan rekomendasi bidang pertanian, serta jasa rekomendasi standar instrumen pertanian, informasi tercetak dan elektronik.</p> <p>b. Jasa perpustakaan.</p> <p>c. Pelayanan Bimbingan teknis/magang/bimbingan/praktik kerja lapangan.</p> <p>d. layanan kunjungan agro eduwisata.</p>
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 1226/Kpts/OT.050/H.12.11/05/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Jawa Barat</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, website atau kotak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/telpon/whatsapp ke alamat e-mail/telpon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga.</p>

8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang bimbingan. - Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, toilet, tempat parkir, lahan IP2SIP, Peralatan Lapangan, perpustakaan, ruang bimbingan, WIFI, serta sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, kusi roda, toilet khusus difable).
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompetensi 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	Jumlah pelaksana yang dibutuhkan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> 16 orang pelaksana bidang pelayanan 10 orang pelaksana bidang kepakaran standar instrumen pertanian
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	BPSIP menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> - Petugas keamanan; - Petugas pelayanan informasi; - Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; - Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;

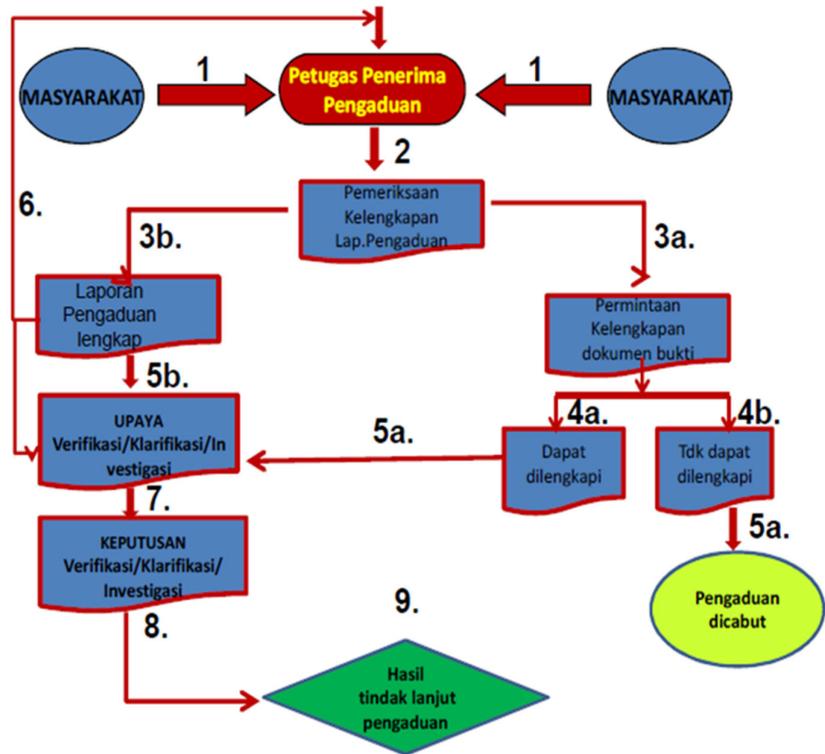
		<ul style="list-style-type: none"> - Sarana peralatan dan obat P3K; - Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; - Sarana parkir. - Wifi setiap ruangan - Musholla - Toilet - APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	dilaksanakan Evaluasi setiap setahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

2. Layanan pengujian penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan Tarif PNBPN di Kementerian Pertanian. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian 6. Sistem Mutu berdasarkan ISO/IEC 17025:2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi (Laboratorium terakreditasi)
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 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.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan pengujian laboratorium</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi form permohonan pengujian (identitas pelanggan, jenis contoh, jenis analisis, parameter yang akan dianalisis). b. Petugas layanan menerima permohonan pengujian dan menjelaskan rincian biaya analisis; c. Petugas layanan membuat tagihan biaya analisis; d. Pengguna layanan menyerahkan contoh/sample yang akan dianalisis. Petugas layanan mengkonfirmasi jumlah contoh/sample dan memberikan nomor contoh/sample;

		<p>e. Pengguna layanan melaksanakan pelunasan terhadap biaya analisis kepada petugas layanan (tunai atau transfer);</p> <p>f. Petugas layanan membuat Kaji Ulang Permintaan (KUP) yang isinya antara lain waktu penyelesaian analisis yang ditandatangani bersama oleh Manajer Laboratorium dan pengguna layanan;</p> <p>g. Penyelesaian waktu analisis laboratorium dimulai setelah semua persyaratan administrasi, pelunasan pembayaran dan persyaratan teknis contoh/sample terpenuhi;</p> <p>h. Laporan Hasil Pengujian (LHP) yang diterbitkan oleh petugas laboratorium diserahkan kepada petugas layanan;</p> <p>i. Petugas layanan menyerahkan LHP kepada pengguna layanan dengan berita acara penyerahan.</p> <p>j. Apabila pengguna layanan meragukan Hasil Pengujian yang tertuang dalam LHP, pelanggan dapat mengajukan pengujian ulang atas parameter pengujian yang dilakukan dengan mengisi form.</p> <p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN JASA ANALISA LABORATORIUM</p>  <pre> graph LR Pelanggan -- 1 --> PelayananJasa[Pelayanan Jasa] PelayananJasa -- 2 --> Laboratorium[Laboratorium: Kimia Tanah] Laboratorium -- 3 --> PelayananJasa PelayananJasa -- 4 --> Pelanggan </pre>
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>Jangka waktu layanan pengujian laboratorium selama 14 hari Kerja</p> <p>Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 07.30 s.d 16.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 07.30 s.d 16.30 WIB - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB</p>
5.	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif pengujian laboratorium mengacu kepada PP Tarif
6.	Produk layanan	Laporan Hasil Pengujian (LHP)
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 1226/Kpts/OT.050/H.12.11/05/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Jawa Barat</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, website atau kotak pengaduan dengan mengisi form</p>

pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/telpon/whatsapp ke alamat e-mail/telpon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga.



8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang bimbingan. - Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, toilet, tempat parkir, Laboratorium pengujian, serta sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, kusi roda, toilet khusus difable).
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompeten dalam bidang pelayanan laboratorium instrumen pertanian.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSIP.
11.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan 1 - 8 orang pelaksana pengujian
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, pengujian laboratorium, anti penyuapan (ISO 9001:2015, SNI ISO 17025:2017)
13.	Jaminan keamanan dan	BPSIP menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> - Petugas keamanan;

	keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas pelayanan informasi; - Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; - Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; - Sarana peralatan dan obat P3K; - Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; - Sarana parkir. - Wifi setiap ruangan - Musholla - Toilet - APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan evaluasi 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"> 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 Pemerintah No. 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian 8). Peraturan Menteri Pertanian No. 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit pelaksana teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1). Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu. 2). Mengisi form permintaan layanan 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

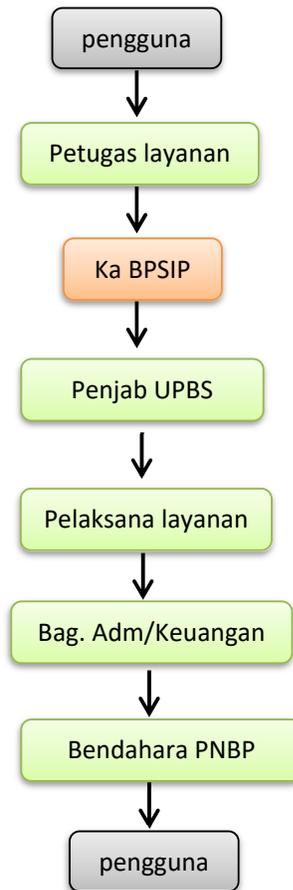
		mempertimbangkan ketersediaan stok benih di gudang UPBS.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan Unit Pengelola Benih/Bibit Sumber (UPBS) untuk Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan:</p> <p>a. Melalui Penjualan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk pemesanan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan melalui web/ telp/ <i>email</i> BPSIP Jawa Barat atau datang langsung ke kantor BPSIP Jawa Barat dengan mengisi form pemesanan; 2. Petugas layanan menyerahkan form pemesanan kepada Penanggung Jawab UPBS yang telah ditugaskan oleh Kepala BPSIP Jawa Barat; 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; 4. Pengguna layanan melunasi pembayaran sesuai pemesanan, selanjutnya bukti pelunasan diserahkan ke Penanggung jawab UPBS; 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; 6. Petugas Layanan menyerahkan bukti pembayaran pengguna layanan kepada Penanggung Jawab UPBS; 7. Penanggung jawab UPBS menugaskan Pelaksana UPBS untuk menyiapkan pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/

Perkebunan/ Peternakan dari pengguna layanan;

8. Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan atau meminta Petugas UPBS untuk mengirimkan pesanan ke alamat pengguna layanan dengan menanggung biaya pengiriman;

9. Penanggung Jawab UPBS melaporkan hasil kegiatan secara tertulis kepada Kepala Balai;

Alur Pelayanan :

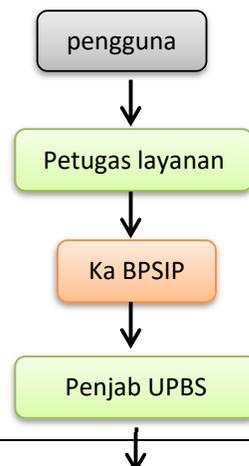


b. Melalui Bantuan:

1. Pengguna layanan mengajukan Surat permohonan bantuan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/

- Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan kepada Kepala BPSIP Jawa Barat;
2. Kepala BPSIP Jawa Barat mendisposisikan kepada Penanggung jawab UPBS dan Subkoordinator KSPP terkait permohonan bantuan;
 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;
 4. Penanggung jawab UPBS menugaskan Pelaksana UPBS untuk menyiapkan pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan dari pengguna layanan;
 5. Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan atau meminta Petugas UPBS untuk mengirimkan pesanan ke alamat pengguna layanan dengan menanggung biaya pengiriman;
 6. Penanggung Jawab UPBS melaporkan hasil kegiatan secara tertulis kepada Kepala Balai;

Alur Pelayanan :



		<pre> graph TD A[Pelaksana layanan] --> B[Bag. Adm/Keuangan] B --> C[pengguna] </pre>
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 07.30 s.d 16.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 07.30 s.d 16.30 WIB Istirahat pukul 11.30 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	Cara penanganan pengaduan telah ditetapkan dalam SK Kepala Balai Nomor : 1226/Kpts/OT.050/H.12.11/05/2023 tentang

		<p>Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Jawa Barat.</p> <p>Pengaduan disampaikan secara jelas kepada BPSIP Jawa Barat dengan nomor telp (022) 278623, atau Website: jabar.bsip.pertanian.go.id, atau email: bsip.jabar@pertanian.go.id, atau melalui kotak pengaduan BPSIP Jawa Barat, atau datang langsung ke Petugas Pengelola Pengaduan BPSIP Jawa Barat</p>
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Sarana prasarana utama: <i>front office</i> dan loket layanan, ruang tunggu, komputer, toilet pengguna, dsb - Sarana prasarana penunjang (lahan parkir, tempat bermain, tempat fotocopy, dsb) - Sarana prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (kursi roda, ruang ibu menyusui, toilet khusus <i>difable</i>, dsb)
9.	Kompetensi Pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompentensi dalam bidang pelayanan dan bidang kepakaran produk instrumen hasil standardisasi.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Satuan Pelaksana SPI BPSIP Jawa Barat
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. 1 orang petugas layanan b. 1 – 2 orang pelaksana layanan (JFT)
12.	Jaminan Pelayanan	BPSIP Jawa Barat 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.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>BPSIP Jawa Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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;

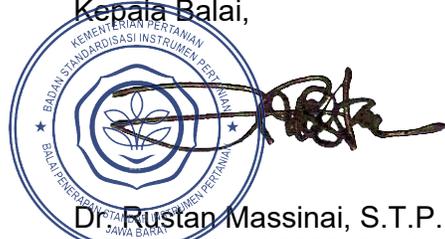
		g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby); h. Ruang Laktasi i. Kursi Roda j. Jalur Evakuasi k. Sarana parkir.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan evaluasi setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan

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 25 September 2023
Kepala Balai,



Dr. Rustan Massinai, S.T.P., M.Sc
NIP. 196908022002121001

Uraian Tugas dan Fungsi Permentan 13 Tahun 2023

BBPSIP mempunyai tugas melaksanakan penerapan standar instrumen pertanian.

Pasal 43

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42, BBPSIP menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan penyusunan rencana program dan anggaran penerapan standar instrumen pertanian;
- b. pelaksanaan **koordinasi penerapan standar** instrument pertanian;
- c. pelaksanaan **koordinasi pengelolaan produk** instrument pertanian terstandar spesifik lokasi;
- d. pelaksanaan **penyusunan model penerapan dan materi penyuluhan standar** instrumen pertanian regional dan nasional;
- e. pelaksanaan **pengendalian efektivitas penerapan** standar instrumen pertanian;
- f. pelaksanaan **pengumpulan dan pengolahan data** dan informasi penerapan standar instrumen pertanian;
- g. pelaksanaan **evaluasi dan pelaporan penerapan** standar instrumen pertanian;
- h. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BBPSIP.

Pasal 127

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 126 ayat (1), **BPSIP** menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran penerapan dan diseminasi standar instrument pertanian spesifik lokasi;
- b. pelaksanaan **inventarisasi dan identifikasi kebutuhan** standar instrumen pertanian spesifik lokasi;
- c. pelaksanaan **pengujian penerapan standar** instrument 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

- a. Layanan pengujian penerapan standar Instrumen Spesifik lokasi
- b. Layanan pendampingan penerapan dan diseminasi standar instrument pertanian spesifik lokasi
- c. Layanan pengelolaan produk standar instrument Pertanian