



**KEPUTUSAN KEPALA**  
**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN MALUKU**  
Nomor : B.412/HM.130/H.12.27/10/2023

**TENTANG**  
**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN MALUKU**

**KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN MALUKU**

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 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);
  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 ( 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;
  10. Keputusan Nomor 01.03/Kpts/OT.020/H.12.27/II/2023 Susunan Personalia dan Uraian Tugas di Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku tahun 2023, tentang penunjukan Penunjukan Pelaksana Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku.

## MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku 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 standarisasi pertanian spesifik lokasi.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku 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 Ambon

Pada tanggal

September 2023



Dr. Kardiyono, S.TP, M.Si

NIP. 197003121998031001

Lampiran:  
Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku  
Nomor :  
Tanggal :  
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan  
Standar Instrumen Pertanian Maluku

## **A. PENDAHULUAN**

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku (BPSIP Maluku) 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 Maluku wajib menyusun, menetapkan melalui mekanisme public hearing dengan melibatkan masyarakat pengguna layanan. Selain itu BPSIP Maluku 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 Maluku 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 Maluku 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.

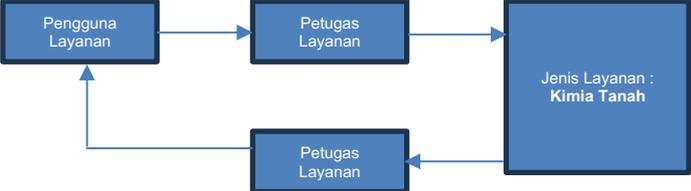
BPSIP Maluku melaksanakan tugas dan fungsi yang mengacu kepada Permentan Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian Bab. I Pasal 126 menyebutkan bahwa, BPSIP Maluku

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.

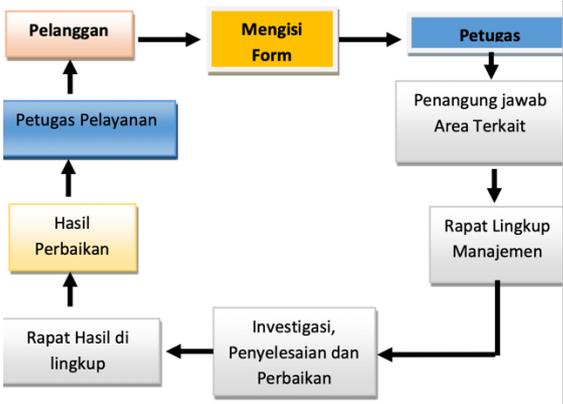
## **B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

### **1. Layanan pengujian penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi**

<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
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 Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian.

		<p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 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	<p>1. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.</p> <p>2. Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan;KTP/Kartu Anggota dan lainnya</p>
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p><b>Layanan Pengujian Laboratorium</b></p>  <pre> graph LR     A[Pegguna Layanan] --&gt; B[Petugas Layanan]     B --&gt; C[Jenis Layanan : Kimia Tanah]     C --&gt; D[Petugas Layanan]     D --&gt; A   </pre> <p>a) Pengguna layanan mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi form permohonan pengujian yang berisi identitas pelanggan, jenis analisis pengujian dan menyerahkan contoh/sampel yang akan dianalisis;</p> <p>b) Petugas layanan menerima permohonan pengujian, sampel/contoh sekaligus membuat</p>

		<p>tagihan analisis pengujian sesuai jenis pengujian;</p> <p>c) Pengguna layanan melakukan pelunasan biaya analisis yang bisa dilakukan secara langsung kepada petugas layanan atau ditransfer pada rekening yang telah ditentukan;</p> <p>d) Penanggung jawab dan tim laboratorium akan melakukan pengujian dan waktu penyelesaian pengujian dimulai setelah semua persyaratan administrasi, pelunasan pembayaran dan persyaratan teknis contoh/sampel terpenuhi;</p> <p>e) Laporan Hasil Pengujian (LHP) yang diterbitkan oleh petugas laboratorium diserahkan kepada petugas layanan;</p> <p>f) Petugas layanan menyerahkan LHP kepada pengguna layanan dengan berita acara penyerahan yang telah ditandatangani penanggung jawab laboratorium.</p> <p>g) Apabila pengguna layanan meragukan Hasil Pengujian yang tertuang dalam LHP, pelanggan dapat mengajukan pengujian ulang atas parameter pengujian yang dilakukan dengan mengisi form.</p>
--	--	--

4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian Layanan Pengujian Laboratorium Adalah Maksimal 21 Hari Kerja</p> <p>Jam Layanan :</p> <p>Hari Senin s/d Kamis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.30 s/d 15.30 WIT</li> <li>- Istirahat pukul 12.00 s/d 13.00 WIT</li> </ul> <p>Hari Jum'at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 8.30 s/d 16.00 WIT</li> <li>- Istirahat pukul 12.00 s/d 14.00 WIT</li> </ul>
5.	Biaya / Tarif	Mengacu pada peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian
6.	Produk Layanan	Hasil Analisa kandungan Kimia Tanah
7.	Penanganan Pengelolaan Pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 01.36/Kpts/OT.050/H.12.27//2023 tentang Pengaduan Masyarakat.</p> <p><b>Mekanisme Penyampaian Masyarakat :</b></p>  <pre> graph TD     Pelanggan --&gt; MengisiForm[Mengisi Form]     MengisiForm --&gt; Petugas     Petugas --&gt; PenanggungJawab[Penanggung jawab Area Terkait]     PenanggungJawab --&gt; RapatLingkupManajemen[Rapat Lingkup Manajemen]     RapatLingkupManajemen --&gt; Investigasi[Investigasi, Penyelesaian dan Perbaikan]     Investigasi --&gt; RapatHasil[Rapat Hasil di lingkup]     RapatHasil --&gt; HasilPerbaikan[Hasil Perbaikan]     HasilPerbaikan --&gt; PetugasPelayanan[Petugas Pelayanan]     PetugasPelayanan --&gt; Pelanggan   </pre> <p>a. Pemohon informasi/pengguna jasa / masyarakat / instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan</p>

		<p>Mayarakat (Dumas).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>b. Pemeriksaan materi aduan atas laporan yang diterima Dumas. Materi tersebut kemudian diverifikasi/ klarifikasi / investigasi untuk diketahui kebenaran atas pengaduan tersebut dan kemudian dibuatkan laporan dengan dilengkapi bukti – bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut</li><li>c. 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.</li><li>d. Dalam hal materi pengaduan yang tidak lengkap, maka Dumas akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.</li><li>e. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Dumas.</li><li>f. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.</li><li>g. Hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.</li><li>h. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.</li><li>i. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.</li></ul> <p>Penyampaian Pengaduan dapat Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Email : <a href="mailto:bsip.maluku@pertanian.go.id">bsip.maluku@pertanian.go.id</a></li></ol>
--	--	--

		<p>2. Website :</p> <p><a href="http://maluku.bsip.pertanian.go.id/kontak">http://maluku.bsip.pertanian.go.id/kontak</a></p> <p>3. Instagram:(@bsip_Maluku)</p> <p><a href="https://www.instagram.com/bsip_maluku/">https://www.instagram.com/bsip_maluku/</a></p> <p>4. Facebook:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/bptp.maluku.9">https://www.facebook.com/bptp.maluku.9</a></p> <p>5. Link : <a href="https://linktr.ee/bptpmaluku">https://linktr.ee/bptpmaluku</a></p>
8.	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	<p>Sarana Utama :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laboratorium Tanah</li> <li>- Front Office, Ruang Tunggu</li> </ul> <p>Sarana Penunjang :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat Parkir</li> <li>- Toilet</li> <li>- Mushola</li> </ul>
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 Maluku
11.	Jumlah Pelaksana	<p>1 Orang Petugas Layanan</p> <p>1 Orang pelaksana Pengujian</p>
12.	Jaminan Pelayanan	Proses pengajuan Jaminan Mutu / Kualitas layanan, Manajemen ( ISO 9001 )
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>BPSIP Maluku menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, Antara Lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a.Petugas Keamanan</li> <li>b.Petugas Layanan Informasi</li> <li>c.Sarana dan Prasarana P3K</li> <li>d.Ruang pelayanan</li> <li>e.Sarana Parkir</li> <li>f. Wifi</li> </ul>

		g.Mushola h.Toilet i. APAR ( Alat Pemadam Api Ringan )
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan Evaluasi dilaksanakan 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 Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian.</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>6. 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> </ol>

		8. Keputusan Menteri Pertanian No.170 tahun 2006 tentang Pelaksanaan Standardisasi Nasional di sektor pertanian
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.</li> <li>2. Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan;KTP/Kartu Anggota dan lainnya</li> </ol>
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p><b>1) Konsultasi dan rekomendasi informasi standardisasi pertanian</b></p> <pre> graph TD     A[Pengguna] --&gt; B[Petugas Layanan]     B --&gt; C[Pejabat Berwenang]     C --&gt; D[Pelaksana Layanan]     D --&gt; E[Pengguna]     D -.-&gt; C </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Konsultasi dapat dilakukan dengan datang langsung maupun tidak langsung melalui pengiriman surat/email;</li> <li>b. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan melengkapi data diri seperti KTP/SIM 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 pelaksana layanan</li> </ol>

		<p>(Penyuluh Pertanian/Tim Teknis, dan lain-lain);</p> <ul style="list-style-type: none"><li>e. Pelaksana layanan melakukan pelayanan konsultasi sesuai permohonan pengguna layanan;</li><li>f. Petugas layanan juga dapat langsung menghubungi pelaksana layanan untuk melakukan pelayanan konsultasi sesuai dengan permohonan pengguna layanan;</li><li>g. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan informasi menyiapkan keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Subkoordinator KSP;P;</li><li>h. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Subkoordinator KSP;P menerbitkan surat penolakan permohonan;</li><li>i. Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data/ informasi/ rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi.</li><li>j. Pemohon layanan mengisi form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan oleh petugas layanan.</li></ul>
--	--	--

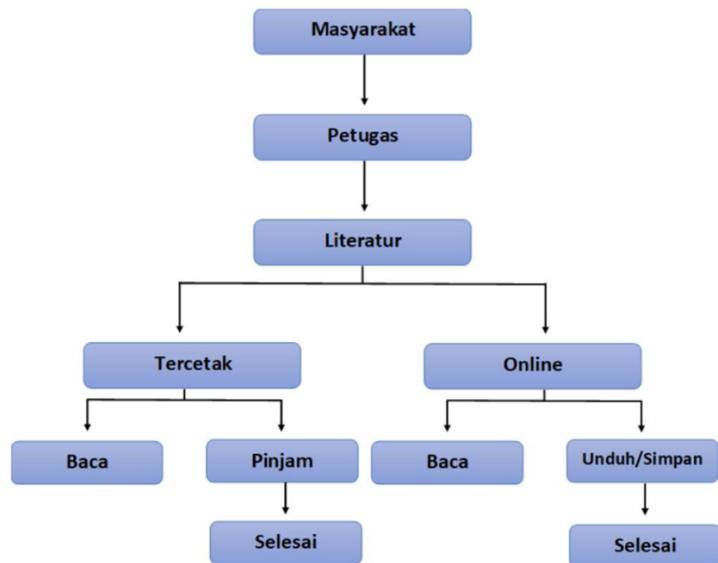
## 2) Bimbingan Teknis/Pelatihan/Magang/Praktek Kerja Lapangan



- 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 untuk program bimbingan teknis/ pelatihan/ magang/ praktek kerja lapangan;
- 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 kerja lapangan;
- d. Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada Tim pelaksana untuk melakukan layanan bimbingan teknis/ pelatihan/ magang/ praktek kerja lapangan;

		<p>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;</p> <p>f. Pengguna layanan melaksanakan kegiatan bimbingan teknis/ pelatihan/ magang/ praktek kerja lapangan sesuai dengan proposal yang diajukan di bawah bimbingan Tim pelaksana yang ditunjuk;</p> <p>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 dan menyerahkan output hasil magang/ praktek kerja lapangan serta menerima sertifikat magang/ praktek kerja lapangan yang ditandatangani oleh Pejabat Berwenang;</p> <p>h. Pengguna layanan bimbingan teknis/ pelatihan/ magang/ praktik kerja wajib mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.</p>
--	--	---

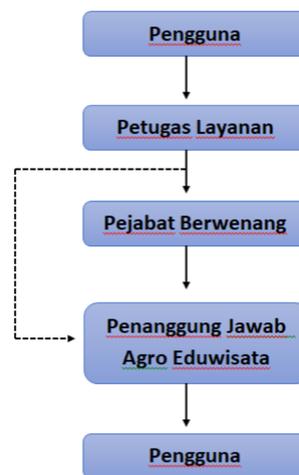
### 3) Perpustakaan



- a. Pemustaka mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/ pinjam/ unduh;
- b. Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/ unduh yang dibutuhkan pengguna layanan;
- c. Bahan pustaka yang tersedia meliputi bahan pustaka tercetak dan online;
- d. Pemustaka bisa melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka *website* perpustakaan BPSIP dan selanjutnya 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;

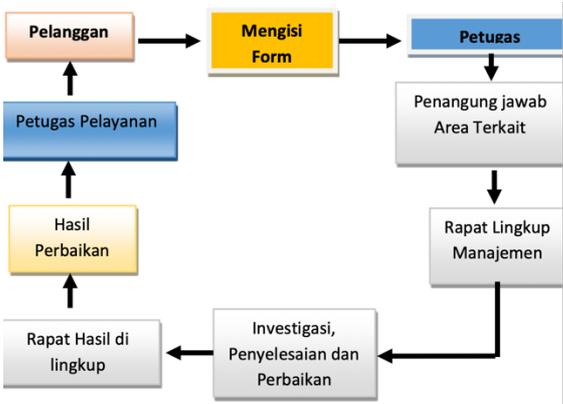
- g. Pemustaka dapat mengunduh dan menyimpan bahan pustaka yang telah ditentukan;
- h. Pemustaka wajib mengembalikan bahan pustaka yang tercetak sebelum batas waktu peminjaman.

#### 4) Kunjungan Taman Agrostandar



- a. Pengguna layanan mengajukan permohonan kunjungan agro eduwisata;
- b. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan melengkapi data diri seperti KTP/SIM yang masih berlaku;
- c. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada pejabat berwenang;
- d. Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada penanggung jawab Taman Agro eduwisata;
- e. Penanggung jawab dan tim taman agro eduwisata menyiapkan segala keperluan dan

		<p>melaksanakan layanan kunjungan;</p> <p>f. Tim mendokumentasikan hasil kegiatan agro eduwisata;</p> <p>g. Pemohon layanan mengisi form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan oleh petugas layanan</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1) Jangka waktu layanan konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian/ Diseminasi Standar 1 hari atau kesepakatan.</p> <p>2) Jangka waktu layanan Bimbingan Teknis/ Pelatihan/ Magang/ Praktek Kerja Lapangan : sesuai kesepakatan</p> <p>3) Jangka waktu layanan perpustakaan : 1 hari atau sesuai kesepakatan.</p> <p>4) Jam Kunjungan Agro Eduwisata : 1 hari</p> <p>Jam layanan:  Hari Senin s.d Kamis:  - Pukul 08.00 s.d 15.30 WIT  - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIT  Hari Jumat  - Pukul 08.00 s.d 16.00 WIT  - - Istirahat pukul 12.00 s.d 14.00 WIT</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.	<p>Produk Layanan</p>	<p>a. Informasi dan rekomendasi bidang pertanian, serta jasa rekomendasi standar instrumen pertanian, informasi tercetak dan elektronik.  b. Jasa perpustakaan.  c. Pelayanan Bimbingan teknis/ magang/ bimbingan/ praktik kerja lapangan.  d. layanan kunjungan agro eduwisata.</p>
7.	<p>Penanganan Pengelolaan Pengaduan</p>	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 01.36/Kpts/OT.050/H.12.27//2023 tentang Pengaduan Masyarakat.</p> <p><b>Mekanisme Penyampaian Masyarakat :</b></p>  <pre> graph TD     Pelanggan --&gt; MengisiForm[Mengisi Form]     MengisiForm --&gt; Petugas     Petugas --&gt; PenanggungJawab[Penanggung jawab Area Terkait]     PenanggungJawab --&gt; RapatLingkupManajemen[Rapat Lingkup Manajemen]     RapatLingkupManajemen --&gt; Investigasi[Investigasi, Penyelesaian dan Perbaikan]     Investigasi --&gt; RapatHasil[Rapat Hasil di lingkup]     RapatHasil --&gt; HasilPerbaikan[Hasil Perbaikan]     HasilPerbaikan --&gt; PetugasPelayanan[Petugas Pelayanan]     PetugasPelayanan --&gt; Pelanggan   </pre> <p>a) Pemohon informasi/pengguna jasa / masyarakat / instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas).</p> <p>b) Pemeriksaan materi aduan atas laporan yang diterima Dumas. Materi tersebut kemudian</p>

		<p>diverifikasi/ klarifikasi / investigasi untuk diketahui kebenaran atas pengaduan tersebut dan kemudian dibuatkan laporan dengan dilengkapi bukti – bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut</p> <p>c) 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.</p> <p>d) Dalam hal materi pengaduan yang tidak lengkap, maka Dumas akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.</p> <p>e) Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Dumas.</p> <p>f) Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.</p> <p>g) Hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.</p> <p>h) Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.</p> <p>i) Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.</p> <p>Penyampaian Pengaduan dapat Melalui :</p> <p>1. Email : <a href="mailto:bsip.maluku@pertanian.go.id">bsip.maluku@pertanian.go.id</a></p> <p>2. Website : <a href="http://maluku.bsip.pertanian.go.id/kontak">http://maluku.bsip.pertanian.go.id/kontak</a></p> <p>3. Instagram: (@bsip_Maluku)</p>
--	--	--

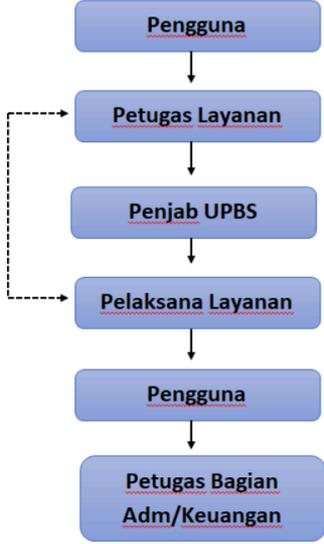
		<p><a href="https://www.instagram.com/bsip_maluku/">https://www.instagram.com/bsip_maluku/</a></p> <p>4. Facebook:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/bptp.maluku.9">https://www.facebook.com/bptp.maluku.9</a></p> <p>5. Link : <a href="https://linktr.ee/bptpmaluku">https://linktr.ee/bptpmaluku</a></p>
8.	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	<p>Sarpras utama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laboratorium pengujian,</li> <li>- Perpustakaan</li> <li>- Taman Agrostandar</li> <li>- Kebun Percobaan</li> <li>- Gudang UPBS</li> <li>- <i>Front office</i>, Ruang tunggu</li> </ul> <p>Sarpras penunjang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat parkir kendaraan roda 4 dan roda 2, toilet, musholla</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 Maluku
11.	Jumlah Pelaksana	1 Orang Petugas Layanan 5 Orang pelaksana Pendampingan
12.	Jaminan Pelayanan	Proses pengajuan Jaminan Mutu / Kualitas layanan, Manajemen ( ISO 9001 )
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>BPSIP Maluku menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, Antara Lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas Keamanan</li> <li>b. Petugas Layanan Infromasi</li> <li>c. Sarana dan Prasarana P3K</li> <li>d. Ruang pelayanan</li> <li>e. Sarana Parkir</li> <li>f. Wifi</li> </ul>

		<p>g. Mushola</p> <p>h. Toilet</p> <p>i. APAR ( Alat Pemadam Api Ringan )</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Pelaksanaan evaluasi bagi petugas/pelaksana pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme SDM melalui monev, reuiu, 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.</p>

### 3. Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi

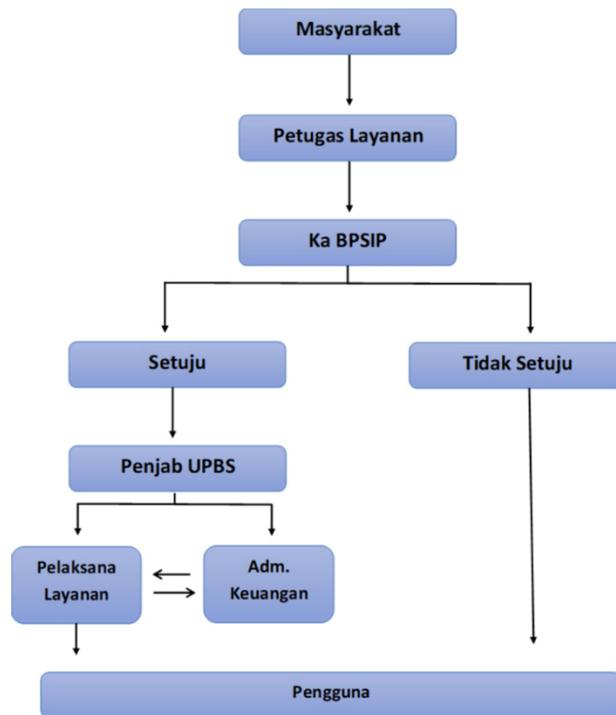
No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik.</p> <p>3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional.</p> <p>4) Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian.</p> <p>5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 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	<p>1) Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.</p> <p>2) Mengisi form permintaan layanan</p> <p>3) Permintaan bantuan benih sumber VUB dapat diberikan dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Apabila target PNBPN sudah dipenuhi,</li> <li>b) Benih digunakan untuk kegiatan display atau sosialisasi yang dilakukan oleh dinas,</li> <li>c) Bantuan diberikan pada kondisi tertentu, diantaranya: terjadi bencana alam, kekeringan, banjir atau hal-hal lain yang dianggap perlu untuk diberikan bantuan benih,</li> <li>d) Pemberian bantuan benih di atas dengan tetap mempertimbangkan ketersediaan stok benih di gudang UPBS.</li> </ul>

<p>3. Sistem Mekanisme dan Prosedur</p>		<p><b>Layanan Unit Pengelola Benih/Bibit Sumber (UPBS) untuk Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan</b></p> <p><b>1. Melalui Penjualan</b></p>  <pre> graph TD     A[Pengguna] --&gt; B[Petugas Layanan]     B --&gt; C[Penjab UPBS]     C --&gt; D[Pelaksana Layanan]     D --&gt; E[Pengguna]     E --&gt; F[Petugas Bagian Adm/Keuangan]     D -.-&gt; B     E -.-&gt; D </pre> <p>a. Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk pemesanan benih/bibit komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan melalui web/ telp/ email BPSIP Maluku atau datang langsung ke kantor BPSIP Maluku dengan mengisi form pemesanan;</p> <p>b. Petugas layanan menyerahkan form pemesanan kepada Penanggung Jawab UPBS;</p> <p>c. Penanggung jawab UPBS akan menugaskan bagian pelaksana layanan untuk melakukan pengecekan ketersediaan benih/bibit komoditas tanaman pangan/ hortikultura/</p>
---	--	--

		<p>perkebunan/ peternakan sesuai permintaan pengguna layanan;</p> <p>d. Pengguna layanan melunasi pembayaran sesuai pemesanan kepada petugas pembayaran;</p> <p>e. 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;</p> <p>f. Penanggung jawab dan pelaksana UPBS menyiapkan pesanan benih/bibit sumber komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan dari pengguna layanan;</p> <p>g. 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.</p>
--	--	--

## 2. Melalui Bantuan

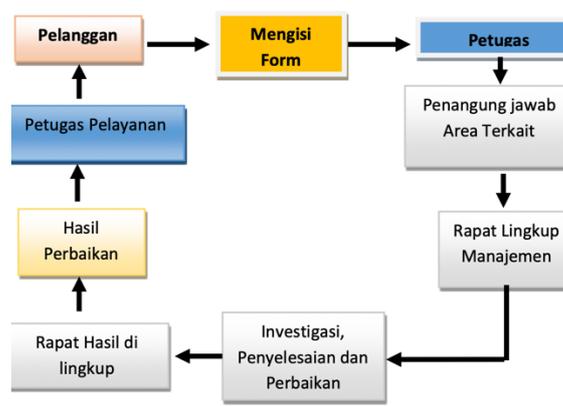


- a. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan bantuan benih/bibit komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan kepada pejabat berwenang dalam hal ini Kepala BPSIP Maluku;
- b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BPSIP Maluku;
- c. Kepala BPSIP Maluku berkoordinasi dengan penanggung jawab UPBS terkait dengan ketersediaan stok bantuan benih/bibit komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan;
- d. Apabila permohonan bantuan disetujui, maka Kepala BPSIP Maluku menerbitkan surat persetujuan permohonan bantuan benih/bibit

		<p>komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan;</p> <p>e. Penanggung jawab UPBS menugaskan Pelaksana UPBS untuk menyiapkan pesanan benih/bibit sumber komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan dan berkoordinasi dengan bagian administrasi keuangan untuk kelengkapan administrasi benih bantuan.</p> <p>f. Pelaksana UPBS menyiapkan Berita Acara permohonan bantuan benih bantuan yang ditandatangani oleh Penanggung jawab UPBS.</p> <p>g. 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 sesuai dengan kesepakatan.</p>
4	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<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:</p> <p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.00 s.d 15.30 WIT</li> <li>- Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIT</li> </ul> <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.00 s.d 16.00 WIT</li> <li>- - Istirahat pukul 12.00 s.d 14.00 WIT</li> </ul>

5.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Biaya/tarif layanan pengelolaan produk instrumen hasil standarisasi pertanian, berupa layanan bantuan benih/bibit sebar komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan adalah gratis (Rp/0);</li> <li>2. 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;</li> <li>3. Khusus untuk benih sumber yang disalurkan sebagai benih bantuan harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan;</li> <li>4. Biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.</li> </ol>
6.	Produk Layanan	Benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan bersertifikat.
7.	Penanganan Pengelolaan Pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 01.36/Kpts/OT.050/H.12.27/I/2023 tentang Pengaduan Masyarakat.

### Mekanisme Penyampaian Masyarakat :



- a) Pemohon informasi/pengguna jasa / masyarakat / instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas).
- b) Pemeriksaan materi aduan atas laporan yang diterima Dumas. Materi tersebut kemudian diverifikasi/ klarifikasi / investigasi untuk diketahui kebenaran atas pengaduan tersebut dan kemudian dibuatkan laporan dengan dilengkapi bukti – bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut
- c) 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.
- d) Dalam hal materi pengaduan yang tidak lengkap, maka Dumas akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.
- e) Pelapor melengkapi materi aduan paling

		<p>lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Dumas.</p> <p>f) Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.</p> <p>g) Hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.</p> <p>h) Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.</p> <p>i) Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.</p> <p>Penyampaian Pengaduan dapat Melalui :</p> <p>a) Email : <a href="mailto:bsip.maluku@pertanian.go.id">bsip.maluku@pertanian.go.id</a></p> <p>b) Website : <a href="http://maluku.bsip.pertanian.go.id/kontak">http://maluku.bsip.pertanian.go.id/kontak</a></p> <p>c) Instagram:(@bsip_Maluku) <a href="https://www.instagram.com/bsip_maluku/">https://www.instagram.com/bsip_maluku/</a></p> <p>d) Facebook: <a href="https://www.facebook.com/bptp.maluku.9">https://www.facebook.com/bptp.maluku.9</a></p> <p>e) Link : <a href="https://linktr.ee/bptpmaluku">https://linktr.ee/bptpmaluku</a></p>
8.	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	<p>Sarpras utama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gudang UPBS</li> <li>- Front office, ruang tunggu</li> </ul> <p>Sarpras penunjang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat parkir kendaraan roda 4 dan roda 2, toilet, musholla</li> </ul>
9	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompetensi dalam bidang pelayanan dan bidang kepakaran produk instrumen hasil standardisasi.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilaksanakan Oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSIP Maluku

11.	Jumlah Pelaksana	1 Orang Petugas Layanan 1 – 2 Orang pelaksana Layanan (JFT)
12.	Jaminan Pelayanan	BPSIP Maluku 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	BPSIP Maluku menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, Antara Lain : a. Petugas Keamanan b. Petugas Layanan Infromasi c. Sarana dan Prasarana P3K d. Ruang pelayanan e. Sarana Parkir f. Wifi g. Mushola h. Toilet i. APAR ( Alat Pemadam Api Ringan )
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan Evaluasi dilaksanakan 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 Riau.

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 Ambon

Pada tanggal September 2023



DI. Karuyono, S.TP, M.Si

NIP. 197003121998031001