



KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN  
PERTANIAN BANTEN

Nomor : B-2327/Kpts/OT.080/H.12.10/09/2023

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BANTEN

KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BANTEN

- 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 Banten 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1250);
10. Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Banten Tentang Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana pada Balai Besar Penerapan Standar 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 Banten 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 Banten 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 Serang  
Pada tanggal 15 September 2023  
Kepala Balai,



Lampiran Keputusan Kepala Balai Penerapan  
Standar Instrumen Pertanian Banten  
Nomor : B-2327/Kpts/OT.080/H.12.10/09/2023  
Tanggal : 15 September 2023  
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik  
Pada Balai Penerapan Standar Instrumen  
Pertanian Banten

## A. PENDAHULUAN

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Banten merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP), Kementerian Pertanian. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dalam penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian, BPSIP Banten wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) melalui mekanisme *public hearing* dengan melibatkan masyarakat pengguna layanan. Selain itu, BPSIP Banten wajib menerapkan SPP dalam memberikan pelayanan kepada pengguna agar dapat memastikan pemberian pelayanan publik dan diseminasi yang prima dan akuntabel. Pelayanan yang diberikan BPSIP Banten 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 Banten 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 Banten 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 Banten 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.

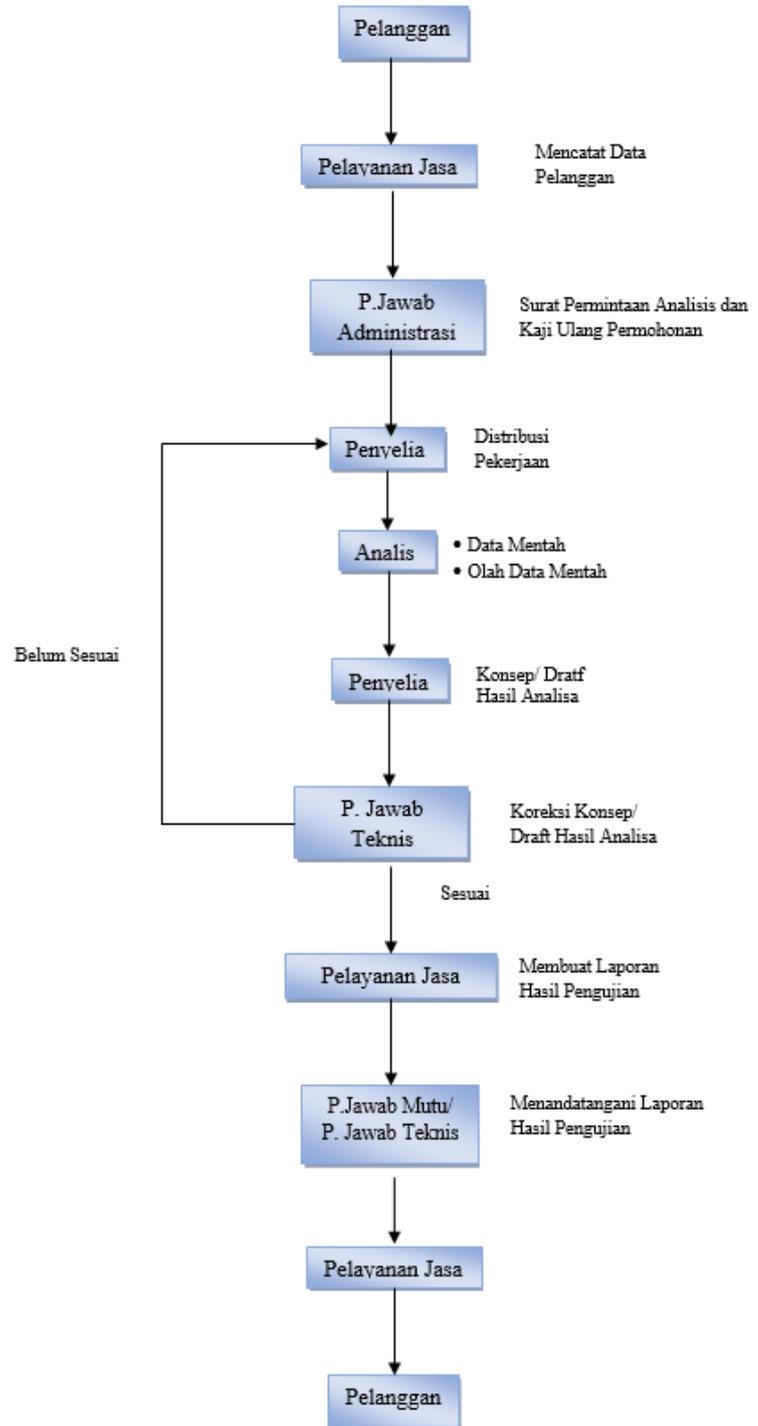
## B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### 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 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><li>9. Sistem Mutu berdasarkan ISO/IEC 17025:2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi</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.</li><li>2. Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan; KTP/Kartu Anggota dan lainnya</li></ol>

3. Sistem, mekanisme dan prosedur

### Layanan Laboratorium Pengujian



- a. Pelanggan mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi form surat permintaan analisa yang berisi identitas pelanggan, jenis analisis pengujian dan menyerahkan contoh/sample yang akan dianalisis; dan mengisi form kaji ulang permohonan;
- b. Petugas pelayanan jasa menerima permohonan pengujian, sampel/contoh sekaligus membuat tagihan analisis pengujian sesuai jenis pengujian;

		<ul style="list-style-type: none"><li>c. Pelanggan menyerahkan biaya analisa minimal 50% kepada petugas pelayanan jasa yang bisa dilakukan secara langsung;</li><li>d. Penanggung jawab administrasi mengkaji ulang surat permintaan analisa dan kaji ulang permohonan. Pelayanan jasa menyerahkan sampel ke penanggungjawab teknis.</li><li>e. Contoh yang diterima dari pelayanan jasa, diperiksa jumlah dan jenisnya sesuai yang tertera.</li><li>f. Dicatat dalam buku penerimaan contoh di laboratorium dan diberi kode serta nomor contoh.</li><li>g. Dibuat surat permintaan yang telah tertera nomor dan kode contoh agar dapat diproses lebih lanjut</li><li>h. Dibuat kode nomor contoh agar tidak tertukar dan selanjutnya diproses sesuai dengan prosedur persiapan contoh.</li><li>i. Penyelia membuat perintah contoh yang akan diuji berdasarkan nomor contoh.</li><li>j. Dibuat seri yang biasanya terdiri dari 5-15 contoh yang terkumpul kemudian dibuatkan perintah penumbukan berikut label parameter yang akan dicantumkan pada seri contoh yang siap dianalisis.</li><li>k. Untuk mencegah dari ketidaksesuaian pengujian, setiap seri diberi tambahan 1 analisis standar yang telah diketahui kadarnya dan hanya penyelia yang mengetahui nomor penempatan contoh standar.</li><li>l. Dibuat perintah pengujian dalam bentuk label pada papan pengujian berdasarkan parameternya. Setiap analisis akan melihat papan apabila akan melakukan pengujian untuk mengetahui pekerjaannya berdasarkan parameter yang akan diujinya.</li><li>m. Untuk menjaga jaminan mutu pengujian, selain menggunakan standar dan blanko pada setiap pengujian juga dilakukan koreksi pada saat perhitungan.</li><li>n. Penyelia menghitung dan mengolah data serta mencek kembali data yang telah di entry pada komputer. Agar tidak dapat diakses oleh yang tidak berkepentingan, komputer diberi password oleh penyelia.</li><li>o. Data yang telah selesai dihitung, dipisahkan dan diberi kode sesuai permintaan pelanggan</li><li>p. Data diserahkan kepada Penanggung Jawab teknis untuk diperiksa.</li><li>q. Penanda tangan dilakukan oleh Penanggung jawab mutu atau penanggung jawab teknis.</li><li>r. Apabila tidak terjadi ketidaksesuaian, dapat diperbanyak 2 copy yaitu 1 untuk arsip laboratorium dan 1 untuk pelanggan.</li><li>s. Data yang telah selesai dibukukan kembali dan arsip laboratorium disimpan.</li><li>t. Setelah selesai petugas pelayanan jasa menyerahkan</li></ul>
--	--	---

		<p>kepada pelanggan.</p> <p>u. Pelanggan mengisi form Survei Kepuasan Pelanggan dan Survei Kepuasan Masyarakat.</p>
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan pengujian laboratorium dilaksanakan selama 21 hari kerja.</p> <p>Jam layanan:  Hari Senin s.d Kamis:  - Pukul 08.00 s.d 16.00 WIB  - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB  Hari Jumat  - Pukul 08.00 s.d 16.30 WIB  - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB</p>
5.	Biaya/Tarif	Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian
6.	Produk layanan	Laporan Hasil Pengujian (LHP) Standar Instrumen Pertanian
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B-1117/Kpts/OT.080/H.12.10/06/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Banten</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p> <pre> graph TD     A[Masyarakat] --&gt; B[Petugas Penerima Pengaduan melakukan Pemeriksaan kelengkapan berkas Laporan pengaduan]     B --&gt; C[Lengkap]     B --&gt; D[Tidak Lengkap]     C --&gt; E[Upaya Verifikasi / Klarifikasi / Investigasi]     E --&gt; F[Hasil Tindak Lanjut Pengajuan]     F --&gt; G[Masyarakat]     D --&gt; H[Proses pengaduan tidak dilanjutkan]     H --&gt; G   </pre> <p>a. Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung;  b. Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BPSIP Banten;</p>

		<p>c. Secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat e-mail dan website;</p> <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>- Laboratorium pengujian</li> <li>- Sarana Perbenihan (UPBS)</li> <li>- <i>Front office</i>, ruang tunggu</li> </ul> <p>Sarpras penunjang: Tempat parkir kendaraan roda 4 dan roda 2, toilet, ruang laktasi, mushola, kantin, dan jalur evakuasi.</p> <p>Sarpras khusus bagi penyandang disabilitas: Kursi roda</p>
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	10 orang Tim Pelayanan
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, pengujian laboratorium (ISO 17025 : 2017)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>BPSIP menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas keamanan;</li> <li>b. Petugas pelayanan informasi yang berkompeten;</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 obat P3K;</li> <li>f. Ruang pelayanan Front Office/Lobby yang bersih dan rapi;</li> <li>g. Sarana parkir.</li> <li>h. Wifi setiap ruangan</li> <li>i. Ruang Laktasi</li> <li>j. Mushola</li> </ul>

		k. Toilet l. Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul m. Kursi Roda n. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Pelaksanaan evaluasi bagi petugas/pelaksana pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme SDM melalui monev, rivi, pemberian penghargaan kepada pelaksana layanan yang dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali

## 2. 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 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. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian 7. Permentan 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. 8. Keputusan Menteri Pertanian No.170 tahun 2006 tentang Pelaksanaan Standardisasi Nasional di sektor 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.

<p>3.</p>	<p>Sistem, mekanisme dan prosedur</p>	<p><b>1) Konsultasi dan rekomendasi informasi standardisasi pertanian</b></p> <div data-bbox="750 291 1244 918" data-label="Diagram"> <pre> graph TD     A[Pegguna] --&gt; B[Petugas Layanan]     B --&gt; C[Pejabat Berwenang]     C --&gt; D[Pelaksana Layanan]     B -.-&gt; D     E[ ] -.-&gt; D     D --&gt; F[Pegguna]     style E fill:none,stroke:none   </pre> </div> <p>a. Konsultasi dapat dilakukan dengan datang langsung maupun tidak langsung melalui pengiriman surat/email/WhatsApp/Portal PPID;</p> <p>b. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan melengkapi data diri seperti KTP/SIM yang masih berlaku.</p> <p>c. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada pejabat berwenang;</p> <p>d. Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada pelaksana layanan (Jabatan Fungsional tertentu, Jabatan Fungsional umum);</p> <p>e. Pelaksana layanan melakukan pelayanan konsultasi sesuai permohonan pengguna layanan;</p> <p>f. Petugas layanan juga dapat langsung menghubungi pelaksana layanan untuk melakukan pelayanan konsultasi sesuai dengan permohonan pengguna layanan;</p> <p>g. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan informasi menyiapkan keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Subkoordinator KSPP;</p> <p>h. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Subkoordinator KSPP menerbitkan surat penolakan permohonan;</p> <p>i. Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data/informasi/ rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi.</p> <p>j. Pemohon layanan mengisi form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan oleh petugas layanan.</p>
-----------	---------------------------------------	--

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

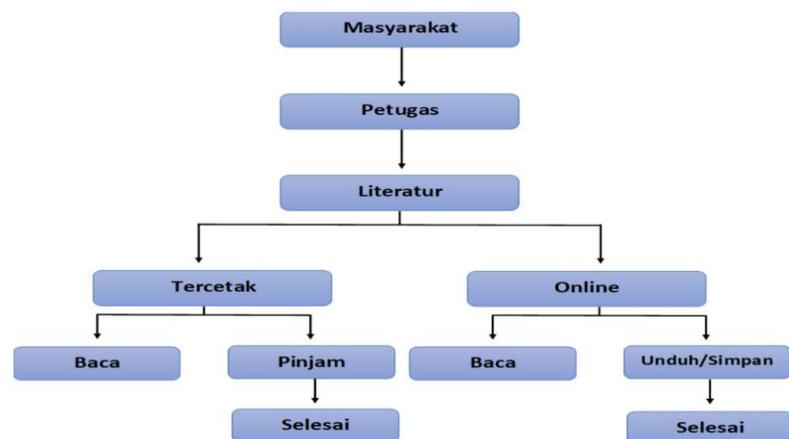


- a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang dilengkapi dengan proposal bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan dan melampirkan profil pengguna layanan yang akan diajukan untuk program bimbingan 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;
- 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/pemaparan hasil magang/praktek kerja lapangan di BPSIP serta menyerahkan output hasil magang/praktek kerja lapangan, dan selanjutnya menerima sertifikat magang/praktek kerja lapangan yang ditandatangani oleh Pejabat Berwenang;

- h. Pengguna layanan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktik kerja wajib mengisi Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.

### 3) Perpustakaan

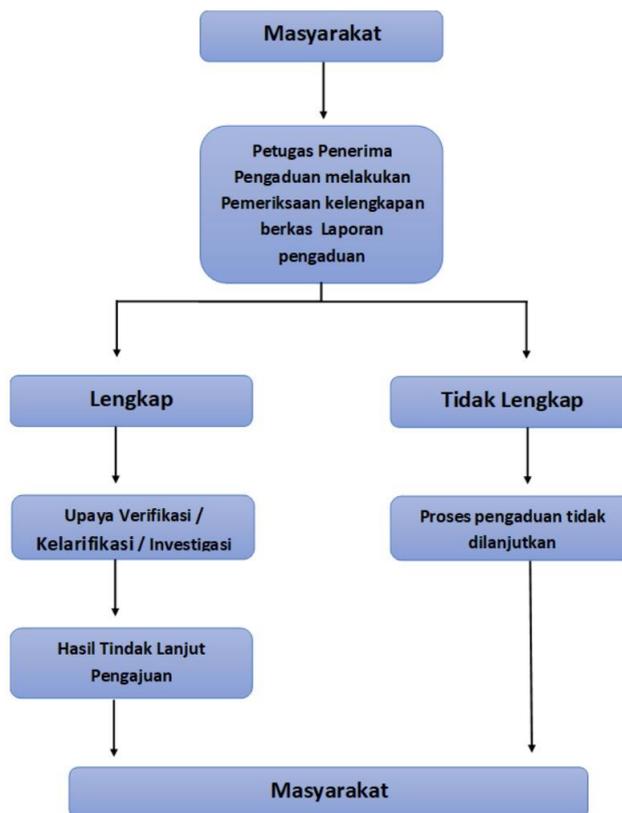


- Pemustaka mengisi buku tamu dan menuliskan maksud kunjungan: baca/pinjam/unduh;
- Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan pengguna layanan;
- Bahan pustaka yang tersedia meliputi bahan pustaka tercetak dan online;
- Pemustaka bisa melakukan penelusuran sendiri atau dibantu dengan petugas mencari informasi yang dibutuhkan melalui aplikasi database InslisLite/repository/Jurnal online dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan;
- Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri;
- Pemustaka membaca atau meminjam bahan pustaka tercetak yang telah ditentukan;
- Pemustaka dapat mengunduh dan menyimpan bahan pustaka yang telah ditentukan;
- Pemustaka wajib mengembalikan bahan pustaka yang tercetak sebelum batas waktu peminjaman;
- Apabila bahan pustaka yang telah dipinjam mengalami kerusakan, maka pemustaka wajib mengganti bahan

		<p>pustaka yang sama atau dengan dana senilai bahan pustaka tersebut.</p> <p>j. Pemustaka mengisi form Survei Kepuasan Masyarakat.</p>
		<p><b>4) Kunjungan ke Taman Agrostandar dan IP2SIP Singamerta (Agro Eduwisata)</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pengguna] --&gt; B[Petugas Layanan]     B --&gt; C[Pejabat Berwenang]     C --&gt; D[Penanggung Jawab Agro Eduwisata]     D --&gt; E[Pengguna]     D -.-&gt; B           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengunjung Taman Agrostandar dan IP2SIP Singamerta mengajukan surat permohonan kunjungan ke BPSIP Banten;</li> <li>b. Pengunjung 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 Sub Koordinator KSPB untuk selanjutnya berkoordinasi dengan penanggung jawab Taman Agrostandar dan IP2SIP Singamerta;</li> <li>e. Penanggung jawab dan tim Taman Agrostandar dan IP2SIP Singamerta bersama Tim Pelayanan menyiapkan segala keperluan dan melaksanakan layanan kunjungan;</li> <li>f. Tim mendokumentasikan hasil kegiatan kunjungan;</li> <li>g. Pengunjung mengisi form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan oleh petugas layanan</li> </ol>
4.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Jangka waktu layanan konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian/diseminasi dtandar 1 hari atau sesuai kesepakatan.</li> <li>2) Jangka waktu layanan Bimbingan Teknis/Pelatihan/Magang/Praktek Kerja Lapangan: sesuai kesepakatan</li> <li>3) Jam pelayanan perpustakaan:  Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 07.30 s.d 16.00 WIB</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</li> </ul> <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 07.30 s.d 16.30 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB</li> </ul> <p>Jangka waktu peminjaman dan pengembalian bahan pustaka adalah 6 (enam) hari kerja</p> <p>4) Jam kunjungan ke Taman Agrostandar dan IP2SIP Singamerta:</p> <p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.30 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 08.30 s.d 15.30 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB</li> </ul>
5.	Biaya/Tarif	<p>a. Biaya layanan informasi/konsultasi/rekomendasi adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);</p> <p>b. Biaya layanan bimbingan teknis/magang/bimbingan/praktik kerja lapangan adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);</p> <p>c. Biaya layanan perpustakaan adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);</p> <p>d. Biaya layanan kunjungan ke Taman Agrostandar dan IP2SIP Singamerta adalah Rp. 7.000 sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian.</p>
6.	Produk layanan	<p>a. Informasi dan rekomendasi bidang pertanian, serta jasa rekomendasi standar instrumen pertanian, informasi tercetak dan elektronik.</p> <p>b. Layanan bimbingan teknis/magang/bimbingan/praktik kerja lapangan.</p> <p>c. Layanan perpustakaan</p> <p>d. Layanan kunjungan Taman Agrostandar dan IP2SIP Singamerta</p>
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B-1117/Kpts/OT.080/H.12.10/06/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Banten</p>

## MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN



- 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.

8.

Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

Sarpras utama:

- Ruang pelayanan PPID/Konsultasi
- Ruang/Aula Pertemuan
- Display tanaman di Taman Agrostandar dan IP2SIP

		<p>Singamerta (sayuran, instalasi hidroponik, ternak kambing, dan sawah)</p> <p>- Ruang Perpustakaan</p> <p>Sarpras penunjang: Tempat parkir kendaraan roda 4 dan roda 2, toilet, ruang laktasi, mushola, kantin, dan jalur evakuasi.</p> <p>Sarpras khusus bagi penyandang disabilitas: Kursi roda</p>
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompotensi 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	17 orang tim Pelayanan
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 pengunjung;</li> <li>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>e. Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>g. Sarana parkir.</li> <li>h. Wifi setiap ruangan</li> <li>i. Ruang Laktasi</li> <li>j. Mushola</li> <li>k. Toilet</li> <li>l. Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul</li> <li>m. Kursi Roda</li> <li>n. 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.

### 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 PNBP 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.</li> <li>2). Mengisi form permintaan layanan</li> <li>3). Permintaan bantuan benih/bibit sumber dapat diberikan dengan ketentuan sebagai berikut: (a). Apabila target PNBP sudah dipenuhi, (b). Benih/bibit 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/bibit, (c). Pemberian bantuan benih/bibit di atas dengan tetap mempertimbangkan ketersediaan stok benih/bibit 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>

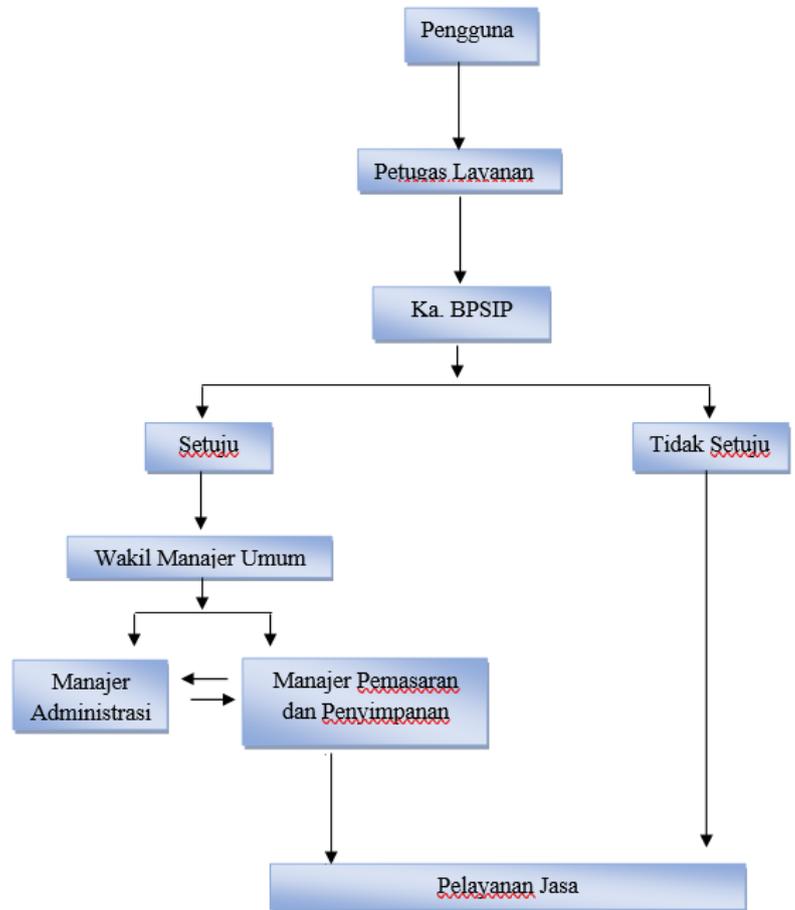
### a. Melalui Penjualan



1. Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk pemesanan benih/bibit komoditas tanaman pangan/hortikultura/perkebunan/peternakan melalui web/ telp/ email BPSIP Banten atau datang langsung ke kantor BPSIP dengan mengisi form pemesanan;
2. Manajer Pemasaran dan Penyimpanan mengecek ketersediaan benih/bibit komoditas tanaman pangan/hortikultura/perkebunan/peternakan sesuai permintaan pengguna layanan;
3. Manajer Prosesing dan anggota menyiapkan pesanan benih/bibit komoditas tanaman pangan/hortikultura/perkebunan/peternakan dari pengguna layanan;
4. Pengguna layanan melunasi pembayaran sesuai pemesanan kepada Manajer Pemasaran dan Penyimpanan;
5. Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih/bibit komoditas tanaman pangan/hortikultura/perkebunan/peternakan atau meminta Petugas UPBS untuk mengirimkan pesanan

dengan biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.

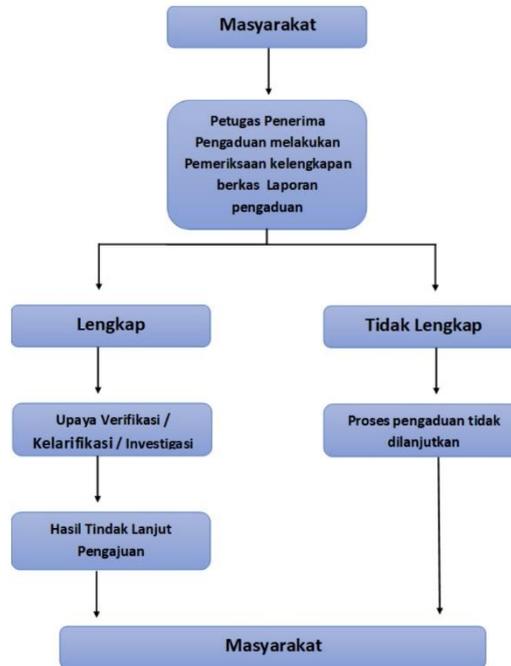
**b. Melalui Bantuan**



1. Pengguna layanan (kelompok tani) mengajukan Surat permohonan bantuan benih/bibit komoditas tanaman pangan/hortikultura/perkebunan/peternakan yang diketahui oleh pihak Dinas Pertanian /BPP setempat kepada Kepala BPSIP;
2. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BPSIP;
3. Kepala BPSIP menugaskan Wakil Manajer Umum untuk selanjutnya Wakil Manajer Umum meneruskan kepada Manajer Pemasaran dan Penyimpanan terkait dengan ketersediaan stok bantuan benih/bibit komoditas tanaman pangan/hortikultura/perkebunan/peternakan;
4. Wakil Manajer Umum UPBS menugaskan Manajer Prosesing dan anggota untuk menyiapkan pesanan benih/bibit komoditas tanaman

		<p>pangan/hortikultura/perkebunan/peternakan;</p> <p>5. Manajer Pemasaran dan Penyimpanan menyiapkan Berita Acara Serah Terima bantuan benih/bibit yang ditandatangani oleh pengguna layanan, pihak Dinas Pertanian, Manajer Pemasaran dan Penyimpanan serta diketahui Wakil Manajer Umum UPBS;</p> <p>6. Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih/bibit komoditas tanaman pangan/hortikultura/perkebunan/peternakan.</p>
4.	Jangka waktu pelayanan	<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>- Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB</li> </ul>
5.	Biaya/Tarif	<p>a. Biaya/tarif layanan pengelolaan produk instrumen hasil standarisasi pertanian, berupa layanan bantuan benih Komoditas Tanaman Pangan/hortikultura/perkebunan/peternakan adalah gratis (Rp/0);</p> <p>c. Khusus untuk benih/bibit sumber yang disalurkan sebagai benih bantuan harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan;</p> <p>a. 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>d. Biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.</p>
6.	Produk layanan	Benih 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 B-1117/Kpts/OT.080/H.12.10/06/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Banten

## MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN



- 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.

8. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

Sarpras utama:  
Tanaman Pangan:  
- Gudang UPBS  
- Lantai jemur  
- *Seed cleaner*  
- *Air conditioner (AC)*  
- Alat angkut/troli

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Palet/Alas Lantai</li> <li>- Penjahit Karung</li> <li>- Bed Dryer</li> <li>- Kendaraan roda 4 (Pick Up)</li> </ul> <p>Peternakan (Ayam KUB):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kandang ayam pembesaran</li> <li>- Kandang indukan</li> <li>- Kandang DOC</li> <li>- Gudang pakan</li> <li>- Incenerator</li> <li>- Sarana desinfektan (biosecurity)</li> <li>- Mesin tetas</li> </ul> <p>Sarpras penunjang: Tempat parkir kendaraan roda 4, roda 2, toilet, mushola, kantin, jalur evakuasi dan titik kumpul.</p> <p>Sarpras khusus bagi penyandang disabilitas: Kursi roda</p>
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 Satuan Pelaksana SPI BPSIP Banten
11.	Jumlah pelaksana	10 orang petugas layanan
12.	Jaminan pelayanan	BPSIP Banten 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 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 pengunjung;</li> <li>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>e. Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>g. Sarana parkir.</li> <li>h. Wifi setiap ruangan</li> <li>i. Ruang Laktasi</li> <li>j. Mushola</li> </ol>

		k. Toilet l. Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul m. Kursi Roda n. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Pelaksanaan evaluasi bagi petugas/pelaksana pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme SDM melalui money, rivi, pemberian penghargaan kepada pelaksana pelayanan yang dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali.

### C. EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

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

1. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 (enam) bulan sekali atau 1 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 Serang  
 Pada tanggal 15 September 2023  
 Kepala Balai,

