



KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
Nomor : 51 / SK/OT.080/H.12.L/08/2023

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN SUMATERAS UTARA
KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN SUMATERA UTARA

- 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;
 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 29/Kpts/OT.080/H.12/01/2023 Tentang Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana pada Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- KESATU** : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Utara sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Utara meliputi ruang lingkup Produk Layanan sebagai berikut:
1. Layanan pengujian penerapan standar instrumen 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 Sumatera Utara 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 Medan
Pada tanggal 22 Agustus 2023
Kepala Balai



Dr. Khadijah EL Ramija, SPI, MP
NIP. 196902281996032002

A. PENDAHULUAN

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Utara (BPSIP Sumatera Utara) 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 Sumatera Utara 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.

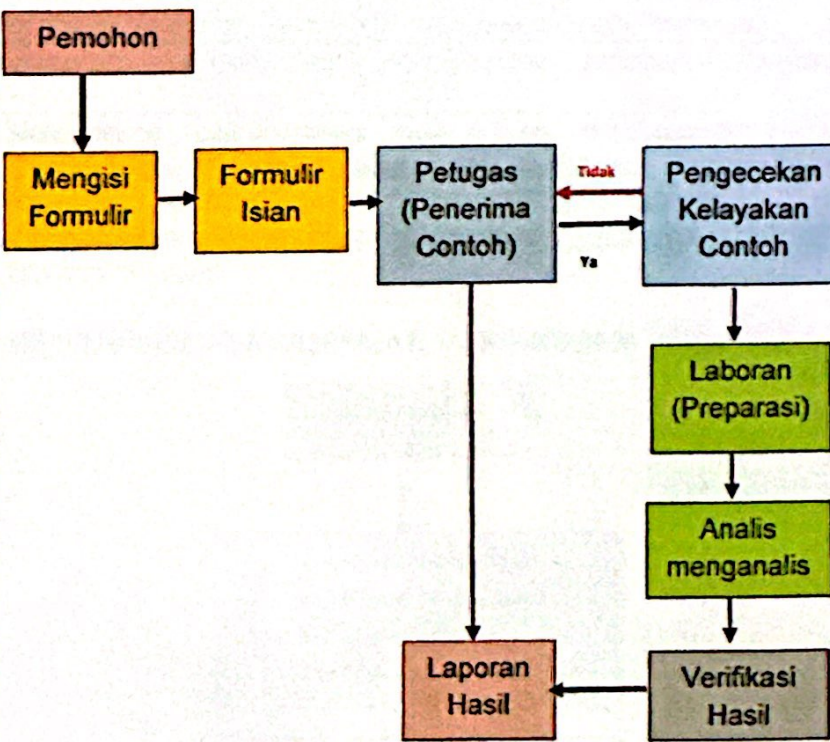
Dalam memberikan pelayanan publik, BPSIP Sumatera Utara menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada pengguna. SPP wajib mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya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

BPSIP Sumatera Utara 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 Sumatera Utara 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 Jasa pengujian penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi

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 Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian.

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
		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. Permentan 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat 7. Sistem Mutu berdasarkan ISO/IEC 17025:2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi (Laboratorium terakreditasi) 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
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan pengujian laboratorium</p>  <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengisi Formulir] B --> C[Formulir Isian] C --> D[Petugas (Penerimaan Contoh)] D -- Tidak --> D D -- Ya --> E[Pengecekan Kelayakan Contoh] E --> F[Laboran (Preparasi)] F --> G[Analisis menganalisis] G --> H[Verifikasi Hasil] H --> I[Laporan Hasil] </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 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>

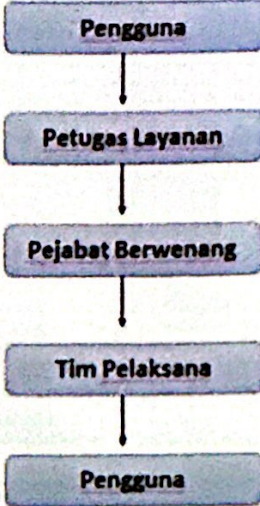
No.	Komponen	Uraian
1	2	3 e. Laporan Hasil Pengujian (LHP) yang diterbitkan oleh petugas laboratorium diserahkan kepada petugas layanan; f. Petugas layanan menyerahkan LHP kepada pengguna layanan dengan berita acara penyerahan yang telah ditandatangani penanggung jawab laboratorium. g. Apabila pengguna layanan meragukan Hasil Pengujian yang tertuang dalam LHP, pelanggan dapat mengajukan pengujian ulang atas parameter pengujian yang dilakukan dengan mengisi form.
4.	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu penyelesaian layanan pengujian laboratorium adalah maksimal 21 hari kerja Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 08.00 s.d 16.00 WIB - Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB
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.083/OT.040/H.12.1/01/2023 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) BPSIP Sumatera Utara</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas pengaduan] B --> C[Lengkap] B --> D[Tidak Lengkap] C --> E[Upaya Verifikasi] E --> F[Hasil Tindaklanjut Pengaduan] F --> G[Masyarakat] D --> H[Proses pengaduan tidak dilanjutkan] H --> G </pre>

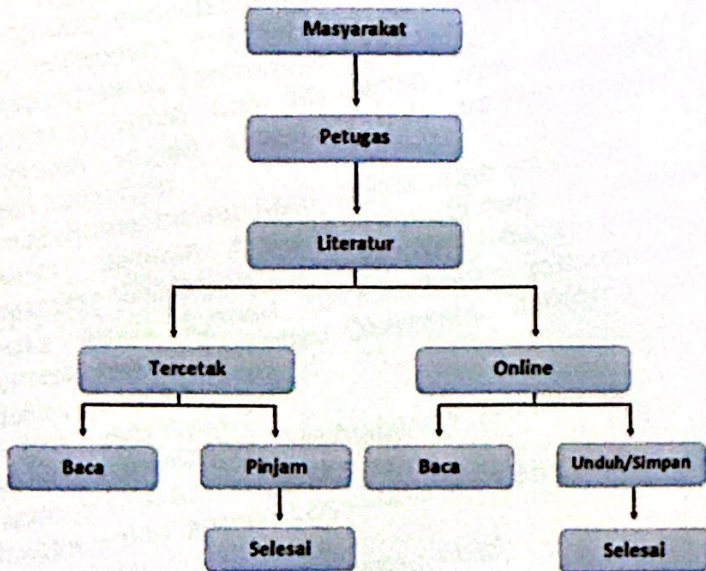
No.	Komponen	Uraian
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> a. Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung; b. Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BPSIP Sumatera Utara; c. Secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat 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	<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 <i>difable</i>).
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 Sumatera Utara
11.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah Petugas yang tersedia yaitu 8 orang staf:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 orang penanggung teknis dengan kompetensi Analis Kimia - 1 orang penanggung jawab mutu dengan kompetensi Pertanian - 1 orang penanggung jawab administrasi dengan kompetensi Kimia - 2 orang analis dengan kompetensi Kimia - 2 orang laboran dengan kompetensi pertanian - 1 orang penerima sampel dengan kompetensi kimia
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, pengujian laboratorium dan anti penyuapan (ISO 9001, ISO 17025)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>BPSIP 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. Sarana parkir. h. Wifi setiap ruangan i. Musholla j. Toilet k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Pelaksanaan evaluasi bagi petugas/pelaksana pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme SDM melalui monev,

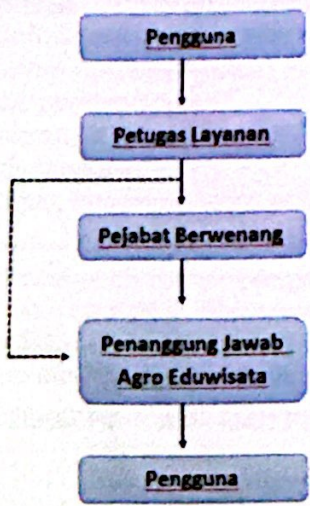
No.	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>reviu, pemberian penghargaan kepada pelaksana pelayanan yang dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan</p>

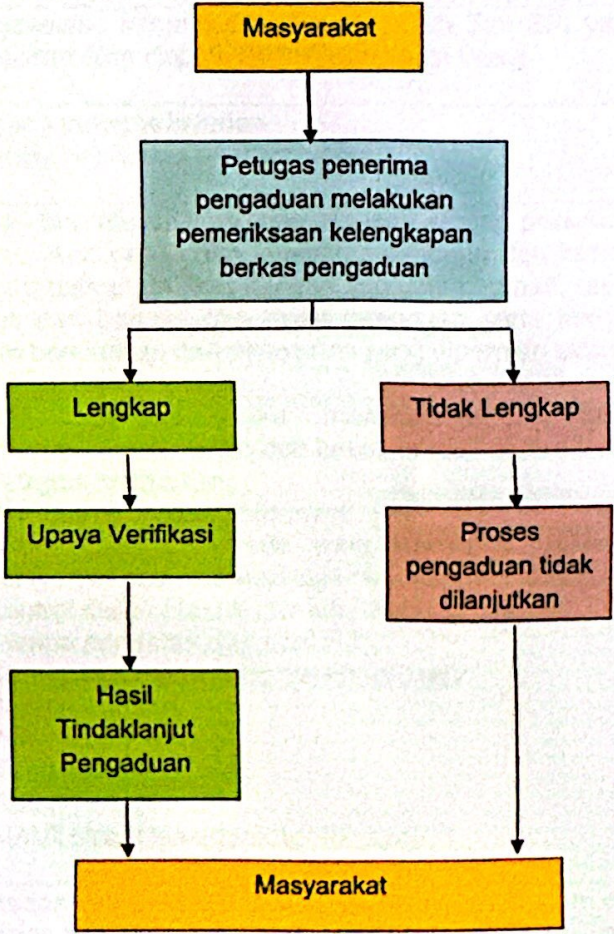
2. Layanan Pendampingan Penerapan dan Diseminasi Standar Instrumen Pertanian

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 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	<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>1) Konsultasi dan rekomendasi informasi bidang Pertanian</p> <pre> graph TD A[Pengguna] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pejabat Berwenang] C --> D[Pelaksana Layanan] D --> E[Pengguna] D -.-> B </pre> <ol style="list-style-type: none"> a. Konsultasi dapat dilakukan dengan datang langsung maupun tidak langsung melalui pengiriman surat/email; b. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan melengkapi data diri seperti KTP/SIM yang masih berlaku. c. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada pejabat berwenang;

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>d. Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada pelaksana layanan (Penyuluh Pertanian/Tim Teknis, dan lain-lain);</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 KSP; h. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Subkoordinator KSP 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 Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan oleh petugas layanan.</p> <p>2) Bimbingan Teknis/Pelatihan/Magang/Praktek Kerja Lapangan</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Pengguna] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pejabat Berwenang] C --> D[Tim Pelaksana] D --> E[Pengguna] </pre> </div> <p>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.</p> <p>b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan kepada Kepala BPSIP.</p> <p>c. Kepala BPSIP mendisposisikan kepada subkoordinator KSP untuk dapat ditindaklanjuti.</p> <p>d. Subkoordinator KSP selanjutnya mempersiapkan surat balasan peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang diterima dan mengirimkannya.</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>e. Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (<i>technical meeting</i>) 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.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>h. Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktik kerja wajib mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.</p> <p>3) Perpustakaan</p>  <pre> graph TD Masyarakat[Masyarakat] --> Petugas[Petugas] Petugas --> Literatur[Literatur] Literatur --> Tercetak[Tercetak] Literatur --> Online[Online] Tercetak --> Baca1[Baca] Tercetak --> Pinjam[Pinjam] Online --> Baca2[Baca] Online --> UnduhSimpan[Unduh/Simpan] Pinjam --> Selesai1[Selesai] UnduhSimpan --> Selesai2[Selesai] </pre> <p>a. Pemustaka mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh;</p> <p>b. Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan pengguna layanan;</p> <p>c. Bahan pustaka yang tersedia meliputi bahan pustaka tercetak dan online;</p> <p>d. Pemustaka bisa melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka <i>website</i> perpustakaan BPSIP dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan;</p> <p>e. Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri;</p> <p>f. Pemustaka membaca atau meminjam bahan pustaka tercetak yang telah ditentukan;</p> <p>g. Pemustaka dapat mengunduh dan menyimpan bahan</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>pustaka yang telah ditentukan;</p> <p>h. Pemustaka wajib mengembalikan bahan pustaka yang tercetak sebelum batas waktu peminjaman.</p> <p>4) Kunjungan Agro Eduwisata</p>  <pre> graph TD A[Pengguna] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pejabat Berwenang] C --> D[Penanggung Jawab Agro Eduwisata] D --> E[Pengguna] D -.-> B </pre> <p>a. Pengguna layanan mengajukan permohonan kunjungan agro eduwisata;</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 penanggung jawab Taman Agro eduwisata;</p> <p>e. Penanggung jawab dan tim taman agro eduwisata menyiapkan segala keperluan dan 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</p> <p>3) Bimbingan Teknis/Pelatihan/Magang/Praktek Kerja Lapangan : sesuai kesepakatan</p> <p>4) Jangka waktu layanan perpustakaan : 1 hari atau sesuai kesepakatan.</p> <p>5) Jam Kunjungan Agro Eduwisata : 1 hari</p> <p>Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 08.00 s.d 16.00 WIB - Istirahat pukul 11.00 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>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		e. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/minuman, tempat tinggal, transportasi ke luar kantor BPSIP ditanggung pengunjung
6.	Produk layanan	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.
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP Sumatera Utara telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B.083/OT.040/H.12.1/01/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Sumatera Utara</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p>  <pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas pengaduan] B --> C[Lengkap] B --> D[Tidak Lengkap] C --> E[Upaya Verifikasi] E --> F[Hasil Tindaklanjut Pengaduan] D --> G[Proses pengaduan tidak dilanjutkan] F --> H[Masyarakat] G --> H </pre> <p>a. Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung; b. Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BPSIP Sumatera Utara; 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</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		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: - Laboratorium pengujian, - Perpustakaan - Taman Agrostandar - Kebun Percobaan - UPBS Ayam KUB - <i>Front office</i> , ruang tunggu Sarpras penunjang: Tempat parkir kendaraan roda 4 dan roda 2, toilet, musholla
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 Sumatera Utara
11.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan 3 orang pelaksana pendampingan
12.	Jaminan pelayanan	BPSIP Sumatera Utara 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 Sumatera Utara menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: l. Petugas keamanan; m. Petugas pelayanan informasi; n. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; o. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; p. Sarana peralatan dan obat P3K; q. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; r. Sarana parkir. s. Wifi setiap ruangan t. Musholla u. Toilet v. 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.

3. Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi

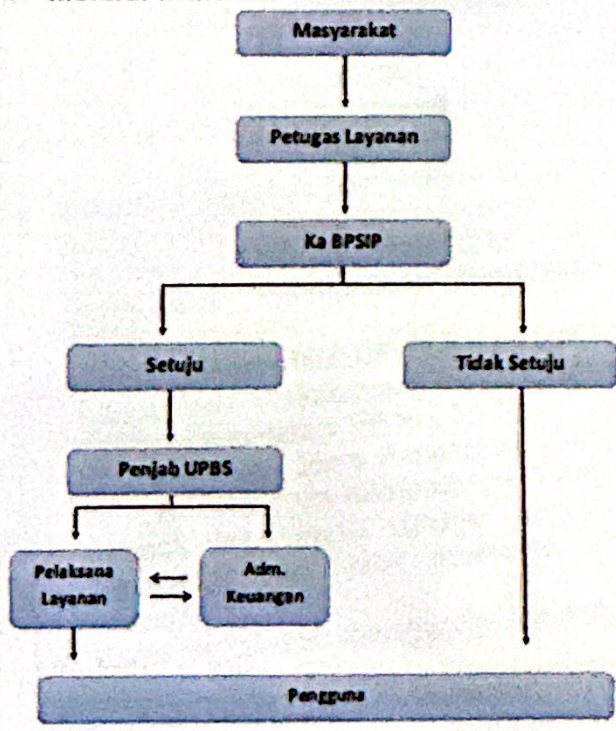
No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2009 Tentang Keterbukaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Standar

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>Pelayanan Publik;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pertanian No 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pertanian No 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;</p> <p>7. Peraturan Pemerintah No. 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian</p> <p>8. Peraturan Menteri Pertanian No. 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit pelaksana teknis Lingkup Badan Standarisasi Instrumen 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: (a). Apabila target PNPB 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.</p>
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> <div data-bbox="861 1473 1133 1937" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A[Pengguna] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Penjab UPBS] C --> D[Pelaksana Layanan] D --> E[Pengguna] E --> F[Petugas Bagian Adm/Keuangan] D -.-> B </pre> </div> <p>1. Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk pemesanan benih/bibit komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan melalui web/ telp/ email BPSIP Sumatera Utara atau datang langsung ke kantor BPSIP Sumatera Utara dengan mengisi form pemesanan;</p>

No	Komponen	Uraian
----	----------	--------

1	2	3
		<p>kepada Penanggung Jawab UPBS;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 kepada petugas pembayaran; 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. Penanggung jawab dan pelaksana UPBS menyiapkan pesanan benih/bibit sumber komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan dari pengguna layanan; 7. Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih/bibit sumber komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan atau meminta petugas UPBS untuk mengirimkan pesanan dengan biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.

b. Melalui Bantuan



1. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan bantuan benih/bibit komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan kepada pejabat berwenang dalam hal ini Kepala BPSIP Sumatera Utara;
2. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BPSIP Sumatera Utara;
3. Kepala BPSIP Sumatera Utara berkoordinasi dengan

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>stok bantuan benih/bibit komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan;</p> <p>4. Apabila permohonan bantuan disetujui, maka Kepala BPSIP Sumatera Utara menerbitkan surat persetujuan permohonan bantuan benih/bibit komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan;</p> <p>5. 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>6. Pelaksana UPBS menyiapkan Berita Acara permohonan bantuan benih bantuan yang ditandatangani oleh Penanggung jawab UPBS;</p> <p>7. Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih/bibit sumber komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan atau meminta petugas UPBS untuk mengirimkan pesanan dengan biaya pengiriman sesuai dengan kesepakatan.</p>
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 08.00 s.d 15.30 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 08.00 s.d 16.00 WIB Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB</p>
5.	Biaya/Tarif	<p>a. Biaya/tarif layanan pengelolaan produk instrument hasil standardisasi pertanian, berupa layanan bantuan benih/bibit sebar Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan adalah gratis (Rp/0);</p> <p>b. Biaya/tarif benih/bibit UPBS Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan sesuai ketentuan yang berlaku dalam PP No. 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian;</p> <p>c. Khusus untuk benih sumber yang disalurkan sebagai benih bantuan harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan;</p> <p>d. Biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.</p>
6.	Produk layanan	Benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan bersertifikat.
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B.083/OT.040/H.12.1/01/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Sumatera Utara.

No	Komponen	Uraian
1	2	<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas pengaduan] B --> C[Lengkap] B --> D[Tidak Lengkap] C --> E[Upaya Verifikasi] E --> F[Hasil Tindaklanjut Pengaduan] D --> G[Proses pengaduan tidak dilanjutkan] F --> H[Masyarakat] G --> H </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> a. Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. b. Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BPSIP Sumatera Utara; 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	<p>Sarpras utama:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gudang UPBS - <i>Front office</i>, ruang tunggu <p>Sarpras penunjang: Tempat parkir kendaraan roda 4 dan roda 2, toilet, musholla</p>
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompetensi dalam bidang pelayanan dan bidang kepakaran produk instrumen hasil standardisasi

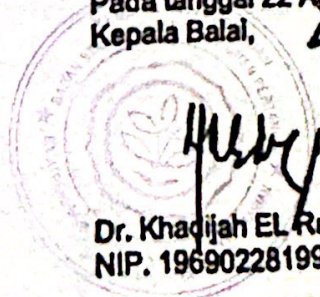
No	Komponen	Uraian
1	2	3
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilaksanakan oleh Tim Satuan Pelaksana SPI BPSIP Sumatera Utara
11.	Jumlah pelaksana	a. 1 orang petugas layanan b. 1 – 2 orang pelaksana layanan (JFT)
12.	Jaminan pelayanan	BPSIP Sumatera Utara menyediakan sarana prasarana yang memastikan 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 Sumatera Utara menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan Informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangkapelayanan 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. Sarana parkir. h. Wifi setiap ruangan i. Musholla j. Toilet k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Pelaksanaan evaluasi bagi petugas/pelaksana pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme SDM melalui monev, revidu, pemberian penghargaan kepada pelaksana pelayanan yang dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

C. EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

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

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

Ditetapkan di Medan
Pada tanggal 22 Agustus 2023
Kepala Balai,



Dr. Khadijah EL Ramiya, SPI, MP
NIP. 196902281996032002