



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
PAPUA BARAT**

JALAN TRIKORA ANDAY, KOMPLEKS KAWASAN TERPADU KEMENTERIAN PERTANIAN
MANOKWARI, PAPUA BARAT 98315 TELEPON/FAKSIMILE (0986) 2213347
WEBSITE www.pabar.bsip.pertanian.go.id, E-MAIL bsip.pabar@pertanian.go.id

KEPUTUSAN

**KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN PAPUA BARAT
NOMOR : B- 035/Kpts/HM.130/H.12.31/01/2024**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK SATUAN KERJA BALAI PENERAPAN STANDAR
INSTRUMEN PERTANIAN PAPUA BARAT**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN PAPUA BARAT,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25/Tahun 2009, setiap Penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sebagai tolak 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;

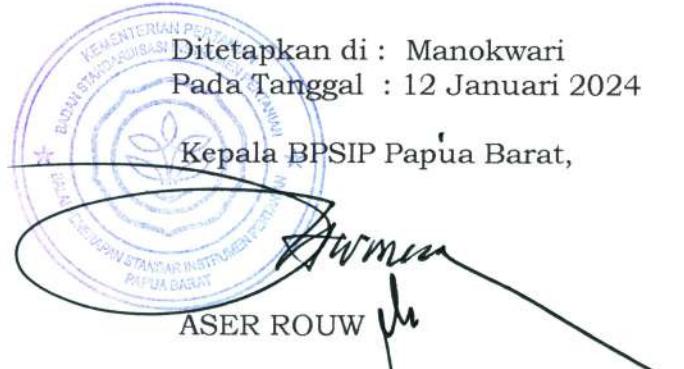
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b, perlu melakukan Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Satuan Kerja Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Papua Barat.

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 Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 188);
5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
7. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.

M E M U T U S K A N

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN (BPSIP) PAPUA BARAT TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK SATUAN KERJA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN PAPUA BARAT.
- KESATU : Standar Pelayanan Publik Pada Satuan Kerja Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Papua Barat.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik Pada Satuan Kerja Balai Penerapan Standar
Instrumen Pertanian Papua Barat meliputi ruang lingkup Produk Layanan Sebagai berikut :
1. Layanan pengujian penerapan standar instrumen penilaian spesifik lokasi;
 2. Layanan pendampingan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi;
 3. Layanan pengelolaan produk instrument hasil standardisasi pertanian spesifik lokasi.;
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Papua Barat ditetapkan untuk memberikan kepastian meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara, wajib dilaksanakan dengan baik, bertanggungjawab, dan berkeadilan oleh penyelenggaraan/pelaksana pelayanan publik
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan dirubah sebagaimana mestinya.

Salinan Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.



Tembusan :

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian
2. Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian
3. Kepala Badan Standardisasi Instrumen Pertanian
4. Kepala BBPSIP
5. Yang bersangkutan
6. Arsip

A. PENDAHULUAN

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Papua Barat (BPSIP Papua Barat) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP), Kementerian Pertanian. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan publik dalam penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian, BPSIP Papua Barat wajib menyusun, menetapkan melalui mekanisme *public hearing* dengan melibatkan masyarakat pengguna layanan. Selain itu BPSIP Papua Barat wajib menerapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna agar dapat memastikan pemberian pelayanan publik dan diseminasi yang prima dan akuntabel. Pelayanan yang diberikan BPSIP Papua 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 Papua Barat menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada pengguna. SPP wajib mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya manusia (SDM) pelaksana dan sarana pelayanan indikator pencapaian pelayanan.

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

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian; 6. 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).
2.	Persyaratan layanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu. 2. Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan; KTP/Kartu Anggota dan lainnya
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan Laboratorium Pengujian</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi form permohonan pengujian (identitas pelanggan, jenis contoh, jenis analisis, parameter yang akan dianalisis). 2. Petugas layanan menerima permohonan pengujian dan menjelaskan rincian biaya analisis; 3. Petugas layanan membuat tagihan biaya analisis; 4. Pengguna layanan menyerahkan contoh/sample yang akan dianalisis. Petugas layanan mengkonfirmasi jumlah contoh/sample dan memberikan nomor contoh/sample; 5. Pengguna layanan melaksanakan pelunasan terhadap biaya analisis kepada petugas layanan (tunai atau transfer); 6. Petugas layanan membuat Kaji Ulang Permintaan (KUP) yang isinya antara lain waktu penyelesaikan analisis yang ditandatangani bersama oleh Manajer Laboratorium dan pengguna layanan; 7. Penyelesaian waktu analisis laboratorium dimulai setelah semua persyaratan administrasi, pelunasan pembayaran dan persyaratan teknis contoh/sample terpenuhi; 8. Laporan Hasil Pengujian (LHP) yang diterbitkan oleh petugas laboratorium diserahkan kepada petugas layanan; 9. Petugas layanan menyerahkan LHP kepada pengguna layanan dengan berita acara penyerahan. 10. Apabila pengguna layanan meragukan Hasil Pengujian yang tertuang dalam LHP, pelanggan dapat mengajukan pengujian ulang atas parameter pengujian yang dilakukan dengan mengisi form.

3.		<p>ALUR PELAYANAN :</p> <pre> graph TD A[Pelanggan mengisi form permintaan pengujian dan menyerahkan sampel] --> B[Penanggung jawab lab mengkaji ulang permintaan pengujian] B --> C[Pelanggan membayar biaya analisis apabila menyetujui hasil kaji ulang permintaan] C --> D[Sampel dianalisis dan hasilnya dituangkan dalam Laporan Hasil Uji] D --> E[Pelanggan mengambil Laporan Hasil Uji pada waktu yang telah disetujui] E --> F[SELESAI] F --> G[Mengisi IKM] </pre>
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>Jangka waktu layanan pengujian laboratorium (disesuaikan dengan jenis pengujian)</p> <p>Jam layanan:</p> <p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 09.00 s.d 15.00 WIT - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIT <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 09.00 s.d 15.30 WIT - Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIT
5.	Biaya/Tarif	<p>a) Analisis kadar air : 20.000,- / sampel b) Analisis kadar abu : 25.000,-/ sampel c) Analisis kadar minyak : 60.000,-/ sampel d) Analisis kadar protein : 110.000,-/ sampel e) Mahasiswa dikenakan setengah dari harga yang berlaku.</p>
6.	Produk layanan	<p>Analisis Proksimat Pangan:</p> <p>a) Kadar air; b) Kadar abu; c) Kadar minyak; d) Kadar protein.</p>

7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B-034/HM.130/H.12.31/01/2024 tentang Pengaduan Pelayanan Masyarakat.</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail dumas.bpsippabar@gmail.com atau kotak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku.</p> <p>Alur Pengelolaan Pengaduan :</p> <pre> graph TD M1((MASYARAKAT)) -- 1 --> PP((Petugas Penerima Pengaduan)) M2((MASYARAKAT)) -- 1 --> PP PP -- 2 --> PKL[Laporan Pengaduan lengkap] PKL -- 3b --> DDL[Dapat dilengkapi] PKL -- 3a --> PDB[Permintaan Kejengkapan dokumen bukti] PDB -- 4a --> UV[UPAYA Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] PDB -- 4b --> TDL[Tdk dapat dilengkapi] TDL -- 5a --> UV UV -- 7 --> KV[KEPUTUSAN Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] KV -- 8 --> HTL{Hasil tindak lanjut pengaduan} HTL -- 9 --> PD[Pengaduan dicabut] </pre>
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>disable</i>).
9.	Kompetensi Pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompeten dalam bidang pelayanan laboratorium pengujian .
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSIP Papua Barat
11.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan 1 - 4 orang pelaksana pengujian (sesuaikan)
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen,pengujian laboratorium dan anti penyuapan (ISO 9001, ISO 17025)

13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPSIP Papua Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; e. Sarana peralatan dan obat P3K; f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; g. Ruang informasi(resepsionis dan lobby); h. Sarana parkir; i. Toilet; j. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) persemester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian 5. Permentan 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
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. Sistem, mekanisme dan prosedur</p>	<p>1) Konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang atau melalui surat/<i>e-mail</i> mengajukan permohonan tertulis dengan mengisi buku tamu untuk mendapatkan pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi atau melalui <i>website</i> BPSIP Papua Barat (www.pabar.bsip.pertanian.go.id) b. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BPSIP Papua Barat atau yang mewakili. Kepala BPSIP Papua Barat mendisposisi dan selanjutnya dikoordinasikan kepada pelaksana layanan (Penyuluh Pertanian/Tim Teknis, dan lain-lain) d. Merespon permintaan tertulis pemohon layanan yang ditandatangani Kepala BPSIP Papua Barat dan menentukan jadwal layanan atas kesepakatan bersama dengan pemohon layanan e. Petugas layanan informasi menyampaikan surat permintaan data dan memo kepada bagian yang ditunjuk/pelaksana layanan f. Kepala Balai memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi bidang pertanian sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan. g. Pelaksana melakukan pelayanan konsultasi bidang pertanian sesuai permohonan. h. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan informasi memberi keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Kepala Balai. i. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Kepala Balai menerbitkan surat penolakan permohonan. j. Apabila informasi/rekomendasi ada, maka petugas layanan informasi memantau penyiapan data informasi/ rekomendasi/proses layanan sesuai dengan memo yang telah diajukan k. Petugas layanan informasi menerima data/informasi/rekomendasi yang telah dipersiapkan oleh bagian tertentu l. Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data/informasi/ rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi. m. Petugas layanan informasi menyampaikan Kuisioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa magang dan hasilnya disampaikan kepada Kepala BPSIP. n. Seluruh hasil Informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan kepada Kepala Balai. <p>Alur Pelayanan :</p> <table border="1" style="margin-left: 20px; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th colspan="2">ALUR PELAYANAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Basis data sesuai bidang</td> <td>Data Informasi</td> </tr> <tr> <td>Penjab Kegiatan</td> <td>Konsultasi/Rekomendasi</td> </tr> </tbody> </table>	ALUR PELAYANAN		Basis data sesuai bidang	Data Informasi	Penjab Kegiatan	Konsultasi/Rekomendasi
ALUR PELAYANAN							
Basis data sesuai bidang	Data Informasi						
Penjab Kegiatan	Konsultasi/Rekomendasi						

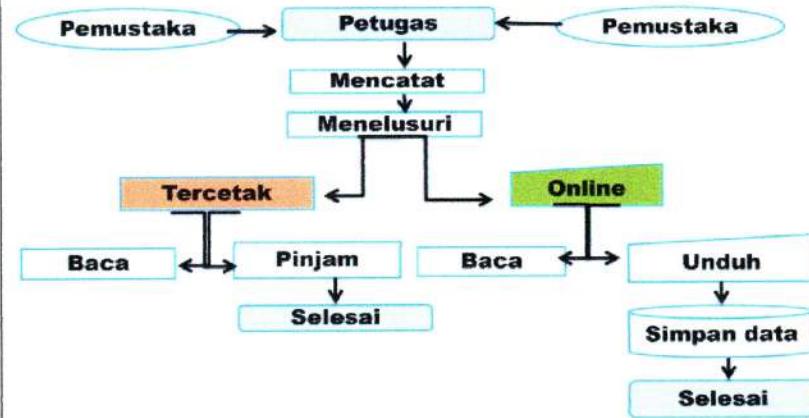
		<p>2) Bimbingan Teknis/Pelatihan/Magang/Praktek Kerja Lapangan</p> <ul style="list-style-type: none"> a) a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang dilengkapi dengan proposal bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek 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 Kepala BPSIP. c) Kepala BPSIP mendisposisikan kepada subbagian Tata Usaha untuk dapat ditindaklanjuti. d) Subbagian Tata Usaha selanjutnya mempersiapkan surat balasan peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang diterima dan mengirimkannya. 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. f) Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan melaksanakan kegiatan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai dengan proposal yang diajukan di bawah bimbingan pejabat/staf berwenang yang ditunjuk g) Peserta magang/praktek kerja lapangan membuat laporan hasil pelaksanaan magang/praktek kerja lapangan dan melaksanakan seminar hasil magang/praktek kerja lapangan di BPSIP, menyerahkan output hasil magang/praktek kerja lapangan serta menerima sertifikat magang/praktek kerja lapangan yang ditandatangani oleh Kepala BPSIP. h) Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja wajib mengisi Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.
--	--	---

Alur Pelayanan :



3) Perpustakaan

- Pemustaka mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh;
- Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan secara *on-line* atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka website perpustakaan BPSIP dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan;
- Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri;
- Pemustaka mengembalikan bahan yang dipinjamkan dengan menempatkan di meja baca;
- Petugas menyusun kembali koleksi bahan pustaka yang telah digunakan oleh pemustaka ke tempat semula;
- Apabila pemustaka akan meminjam bahan pustaka maka harus mengikuti instruksi kerja peminjaman yang disediakan



		<p>4) Kunjungan Agro Eduwisata</p> <p>a. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan kunjungan agro eduwisata kepada Kepala BPSIP;</p> <p>b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kunjungan agro eduwisata kepada Kepala BPSIP;</p> <p>c. Kepala BPSIP mendisposisikan surat permohonan kunjungan kepada Subbagian Tata Usaha untuk dapat ditindaklanjuti;</p> <p>d. Subbagian Tata Usaha berkoordinasi dengan Penanggung Jawab agro eduwisata;</p> <p>e. Penanggung jawab agro eduwisata beserta Tim menyiapkan segala keperluan kegiatan kunjungan; Tim melaksanakan kegiatan pelayanan dan mendokumentasikan hasil kegiatan agro eduwisata.</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Kualifikasi Pelaksana</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Menguasai informasi yang dibutuhkan mengenai pelaksana Mengetahui prosedur pengelolaan dan pelayanan informasi </td> </tr> <tr> <td>Perlamaran Perencanaan</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan - Surat balasan dari BPSIP - Komputer, ATK, Fax, Email dan Telepon </td> </tr> <tr> <td>Pendaram Pendokumentasi</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Surat permohonan, data jumlah pengunjung dokumentasi kegiatan </td> </tr> </tbody> </table>	Kualifikasi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Menguasai informasi yang dibutuhkan mengenai pelaksana Mengetahui prosedur pengelolaan dan pelayanan informasi 	Perlamaran Perencanaan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan - Surat balasan dari BPSIP - Komputer, ATK, Fax, Email dan Telepon 	Pendaram Pendokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> Surat permohonan, data jumlah pengunjung dokumentasi kegiatan
Kualifikasi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Menguasai informasi yang dibutuhkan mengenai pelaksana Mengetahui prosedur pengelolaan dan pelayanan informasi 							
Perlamaran Perencanaan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan - Surat balasan dari BPSIP - Komputer, ATK, Fax, Email dan Telepon 							
Pendaram Pendokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> Surat permohonan, data jumlah pengunjung dokumentasi kegiatan 							
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>Jam layanan:</p> <p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB <p>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> <p>e. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/ minuman, tempat tinggal, transportasi ke luar kantor BPSIP ditanggung pengunjung</p>						

6.	Produk layanan	<ul style="list-style-type: none"> 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 telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B-034/HM.130/H.12.31/01/2024 tentang Petugas Pengaduan Masyarakat</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, website atau kotak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/telpon/whatsapp ke alamat e-mail/telpon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga.</p> <pre> graph TD MASYARAKAT1((MASYARAKAT)) -- 1 --> PETUGAS((Petugas Penerima Pengaduan)) PETUGAS -- 2 --> KELENGKAPAN[Lembar Pengaduan lengkap] KELENGKAPAN -- 3b --> UPAYA[UPAYA Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] KELENGKAPAN -- 3a --> DILENGKAPI[Dapat dilengkapi] DILENGKAPI -- 5a --> KEPUTUSAN[KEPUTUSAN Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] DILENGKAPI -- 5b --> UPAYA TDKDILENGKAPI[Tdk dapat dilengkapi] -- 4a --> KEPUTUSAN TDKDILENGKAPI -- 4b --> DIBATALKAN((Pengaduan dicabut)) KEPUTUSAN -- 7 --> HASIL[Hasil tindak lanjut pengaduan] HASIL -- 9 --> KELUAR(()) </pre>
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang bimbingan. - Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, toilet, tempat parkir, lahan BPSIP Papua Barat, Peralatan Lapangan, perpustakaan, ruang bimbingan, WIFI, serta sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, kusi roda, toilet khusus difable).
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompetensi dalam bidang pelayanan, dan bidang kepakaran instrumen pertanian
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSIP Papua Barat
11.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan 1 - 4 orang pelaksana pendampingan

12.	Jaminan pelayanan	BPSIP Papua Barat menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh sesuai SOP
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPSIP Papua Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> Petugas keamanan; Petugas pelayanan informasi; Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; Sarana peralatan dan obat P3K; Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; Sarana parkir; Toilet APAR (Alat pemadam Api Ringan)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan Evaluasi setiap setahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

3. Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 14 tahun 2009 Tentang Keterbukaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Pertanian No 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pertanian No 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian; Peraturan Pemerintah No. 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian Peraturan Menteri Pertanian No. 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit pelaksana teknis Lingkup Badan Standarisasi Instrumen Pertanian.

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 PNBP 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, kebanjiran 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk pemesanan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan melalui web/ telp/ email BPSIP bsip.pabar@pertanian.go.id atau datang langsung ke kantor BPSIP dengan mengisi form pemesanan; 2. Petugas layanan menyerahkan form pemesanan kepada Penanggung Jawab UPBS yang telah ditugaskan oleh Kepala BPSIP 3. Penanggung jawab UPBS akan menugaskan bagian pelaksana layanan untuk melakukan pengecekan ketersediaan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan sesuai permintaan pengguna layanan; 4. Pengguna layanan melunasi pembayaran sesuai pemesanan, selanjutnya bukti pelunasan diserahkan ke Penanggung jawab UPBS; 5. Khusus untuk pemesanan Komoditas Peternakan, pengguna layanan diwajibkan menyerahkan uang muka (50%) sebagai jaminan produksi, apabila bibit sudah tersedia (akan diinformasikan kepada pengguna layanan) maka pengguna layanan melakukan pelunasan; 6. Petugas Layanan menyerahkan bukti pembayaran pengguna layanan kepada Penanggung Jawab UPBS; 7. Penanggung jawab UPBS menugaskan Pelaksana UPBS untuk menyiapkan pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan dari pengguna layanan; 8. Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan atau meminta Petugas UPBS untuk mengirimkan pesanan ke alamat pengguna layanan dengan menanggung biaya pengiriman; 9. Penanggung Jawab UPBS melaporkan hasil kegiatan secara tertulis kepada Kepala Balai;

		<p>Alur Pelayanan :</p> <pre> graph TD pengguna[pengguna] --> Petugas[Petugas layanan] Petugas --> KaBPSIP[Ka BPSIP] KaBPSIP --> Penjab[Penjab UPBS] Penjab --> Pelaksana[Pelaksana layanan] Pelaksana --> BagAdm[Bag. Adm/Keuangan] BagAdm --> Bendahara[Bendahara PNBP] Bendahara --> Pengguna2[Pengguna] Pengguna2 --> pengguna </pre> <p>b. Melalui Bantuan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengajukan Surat permohonan bantuan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan kepada Kepala BPSIP ; 2. Kepala BPSIP mendisposisikan kepada Penanggung jawab UPBS dan Subbagian Tata Usaha terkait permohonan bantuan; 3. Penanggung jawab UPBS akan menugaskan bagian pelaksana layanan untuk melakukan pengecekan ketersediaan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan sesuai permintaan pengguna layanan; 4. Penanggung jawab UPBS menugaskan Pelaksana UPBS untuk menyiapkan pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan dari pengguna layanan; 5. Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan atau meminta Petugas UPBS untuk mengirimkan pesanan ke alamat pengguna layanan dengan menanggung biaya pengiriman; 6. Penanggung Jawab UPBS melaporkan hasil kegiatan secara tertulis kepada Kepala Balai;
--	--	--

		<p style="text-align: center;">Alur Pelayanan :</p> <pre> graph TD pengguna[pengguna] --> Petugas[Petugas layanan] Petugas --> KaBPSIP[Ka BPSIP] KaBPSIP --> Penjab[Penjab UPBS] Penjab --> Pelaksana[Pelaksana layanan] Pelaksana --> Bag[Bag. Adm/Keuangan] Bag --> Pengguna[Pengguna] </pre>
4.	Jangka waktu pelayanan	Pelayanan Penyaluran Benih Sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan diselesaikan dalam jangka waktu 1 hari atau waktu yang telah disepakati.
		<p>Jam layanan:</p> <p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB - Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> Biaya/tarif layanan pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi pertanian, berupa layanan bantuan benih/bibit sebar Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan adalah gratis (Rp/0); 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; Khusus untuk benih sumber yang disalurkan sebagai benih bantuan harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan; Biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.
6.	Produk layanan	Benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan bersertifikat.

7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B-034/KPTS/HM.130/H.12.31/01/2024 tentang Petugas Pengaduan Masyarakat</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, website atau kotak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/telpon/whatsapp ke alamat e-mail/telpon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga.</p> <pre> graph TD MASYARAKAT((MASYARAKAT)) -- 1 --> PP(Petugas Penerima Pengaduan) MASYARAKAT((MASYARAKAT)) -- 1 --> MASYARAKAT2((MASYARAKAT)) PP -- 2 --> PKL(Pemeriksaan Kelengkapan Lap. Pengaduan) PKL --> LP(Laporan Pengaduan lengkap) LP -- 3b --> UPAYA(UPAYA Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi) LP -- 3a --> PDKD(Permintaan Kelengkapan dokumen bukti) PDKD -- 4a --> DDL(Dapat dilengkapi) PDKD -- 4b --> TDKD(Tdk dapat dilengkapi) DDL -- 5a --> KVI(KEPUTUSAN Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi) TDKD -- 5a --> PD(Pengaduan dicabut) KVI -- 7 --> KVI KVI -- 8 --> HTL(Hasil tindak lanjut pengaduan) HTL -- 9 --> PD </pre>
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Sarana prasarana utama: <i>front office</i> dan loket layanan, ruang tunggu, komputer, toilet pengguna, dsb - Sarana prasarana penunjang (lahan parkir,tempat bermain, tempat fotocopy, dsb) - Sarana prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (kursi roda, ruang ibu menyusui, toilet khusus <i>disable</i>, dsb)

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 Papua Barat
11.	Jumlah pelaksana	a. 1 orang petugas layanan b. 1 – 2 orang pelaksana layanan (JFT)
12.	Jaminan pelayanan	BPSIP Papua Barat menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPSIP Papua Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; e. Sarana peralatan dan obat P3K; f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; g. Ruang informasi (resepsonis dan lobby); h. Ruang Laktasi i. Kursi Roda j. Jalur Evakuasi k. Sarana Parkir
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan evaluasi setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

C. EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

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

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

Ditetapkan di : Manokwari
Pada tanggal : 12 Januari 2024

Kepala BPSIP Papua Barat,

ASER ROUW

