



KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
KALIMANTAN TIMUR

Nomor : 48/Kpts/OT.080/H.12.4/08/2023

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN TIMUR

KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN TIMUR

- 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 Kalimantan Timur 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 Kalimantan Timur 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 Kalimantan Timur 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 Kalimantan Timur 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 Samarinda
Pada tanggal 29 Agustus 2023
Kepala Balai,



Zainal Abidin, S.P., M.P
NIP. 196905021999031003

Lampiran Keputusan Kepala Balai Penerapan
Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Timur
Nomor : 48/Kpts/OT.080/H.12.4/08/2023
Tanggal : 29 Agustus 2023
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik
Pada Balai Penerapan Standar
Instrumen Pertanian Kalimantan
Timur

A. PENDAHULUAN

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

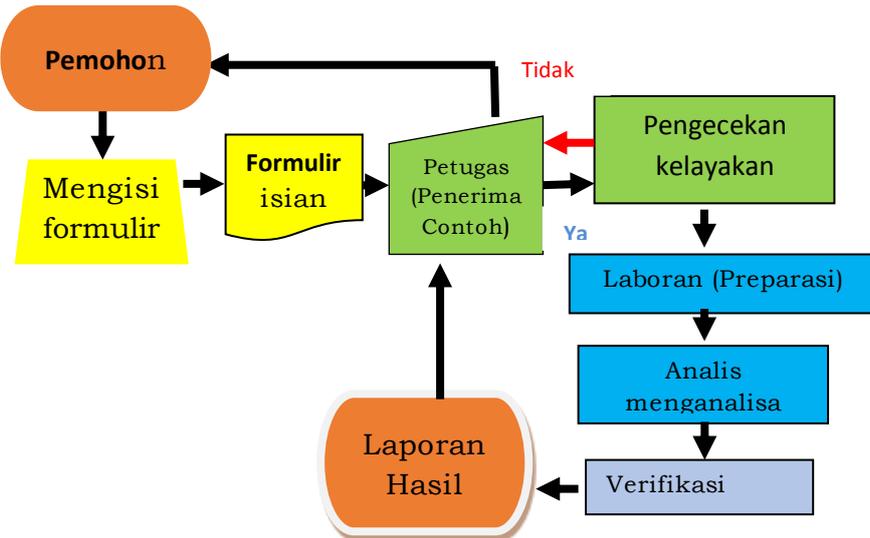
BPSIP Kalimantan Timur melaksanakan tugas dan fungsi yang mengacu pada Permentan Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian Bab. I Pasal 126 menyebutkan bahwa, BPSIP Kalimantan Timur mempunyai tugas melaksanakan penerapan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

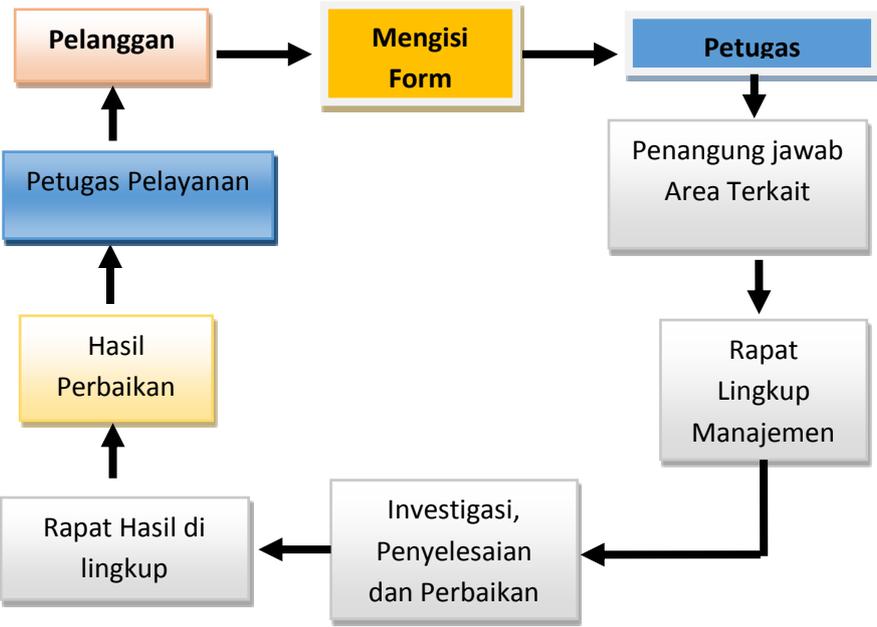
instrumen pertanian spesifik lokasi; d) pelaksanaan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; e) pelaksanaan penyusunan model penerapan dan materi penyuluhan standar instrumen pertanian spesifik lokasi; f) pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi pertanian spesifik 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. 1	Komponen 2	Uraian 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 PNBPN 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. 9. Sistem Mutu berdasarkan ISO/IEC 17025:2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu. 2. Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan; KTP/Kartu Anggota dan lainnya

3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan pengujian laboratorium</p>  <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna/pemohon jasa mengisi formulir permohonan untuk pemeriksaan/ pengujian sampel/contoh. Pelaksana Layanan menerima dan mencatat sampel/contoh untuk dilakukan pengecekan kelayakan dan pemberian kode identic. Petugas layanan meberikan sampel/contoh kepada laboran untuk dilakuan preparasi. Setelah preparasi Sampel/contoh diserahkan ke analis untuk dianalisa sesuai dengan permintaan pemohon Analisis mencatat hasil pengujian sampel/contoh kemudian diserahkan ke petugas penginput data. Penanggung jawab teknis memverifikasi hasil pengujian dan menandatangani Laporan Hasil Pengujian. Laporan Hasil Pengujian diserahkan kepada petugas pelayanan untuk di sahkan dan ditanda tangan oleh kepala balai. Petugas menghubungi pemohon untuk memberitahukan bahwa hasil pengujian sampel/contoh sudah bisa diambil
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan pengujian laboratorium dilaksanakan selama 30 hari kerja.</p> <p>Jam layanan: Senin s/d Kamis : 08.00 – 12.00 WITA 13.00 – 15.30 WITA Jumat : 08.00 – 11.30 WITA 13.30 – 16.00 WITA</p>
5.	Biaya/Tarif	<p>Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian</p>

6.	Produk layanan	Jasa Pengujian Laboratorium memiliki 4 buah laboratorium yaitu lab. Biologi, lab. Tanah, lab. Peternakan dan lab. Pascapanen . Beberapa parameter dari jenis sampel/ccontoh yang dianalisa seperti Tanah, Pupuk, Tanaman, Bahan Makanan, Pakan Ternak, Bahan Pakan, Air.
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B-1249/Kpts/OT.080/H.12.4/06/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Kalimantan Timur</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p>  <pre> graph TD Pelanggan --> MengisiForm[Mengisi Form] MengisiForm --> Petugas Petugas --> PenanggungJawab[Penanggung jawab Area Terkait] PenanggungJawab --> RapatLingkup[Rapat Lingkup Manajemen] RapatLingkup --> Investigasi[Investigasi, Penyelesaian dan Perbaikan] Investigasi --> RapatHasil[Rapat Hasil di lingkup] RapatHasil --> HasilPerbaikan[Hasil Perbaikan] HasilPerbaikan --> PetugasPelayanan[Petugas Pelayanan] PetugasPelayanan --> Pelanggan </pre> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon informasi/pengguna jasa / masyarakat / instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas). Pemeriksaan materi aduan atas laporan yang diterima Dumas. Materi tersebut kemudian diverifikasi/klarifikasi / investigasi untuk diketahui kebenaran atas pengaduan tersebut dan kemudian dibuatkan laporan dengan dilengkapi bukti – bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang – kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan. Dalam hal materi pengaduan yang tidak lengkap,maka Dumas akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Dumas. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.

		<p>g. Hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.</p> <p>h. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.</p> <p>i. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.</p> <p>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Apabila pemohon ingin menyampaikan indikasi pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau takut identitasnya terungkap karena mengenal pelaku, dapat menggunakan mekanisme penyampaian pengaduan.</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduannya ke alamat e-mail bptp_kaltim@yahoo.co.id dan atau bsip.kaltim@pertanian.go.id atau melalui kontak pengaduan yang telah disediakan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan, akan dilakukan melalui email pengirim laporan pengaduan</p>
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana yang dibutuhkan petugas : Laboratorium, ruang sampel, komputer, printer, ATK, jaringan internet. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pemohon : ruang tunggu, ruang konsultasi, toilet, tempat parkir.
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	Jumlah Petugas yang tersedia yaitu 10 orang staf: <ul style="list-style-type: none"> - 1 orang penanggung teknis dengan kompetensi Analis Kimia - 1 orang penanggung jawab mutu dengan kompetensi Pertanian, Peternakan - 1 orang penanggung jawab administrasi dengan kompetensi Peternakan - 4 orang analis dengan kompetensi Kimia - 2 orang laboran dengan kompetensi pertanian - 1 orang petugas penerima sampel dengan kompetensi pertanian
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, pengujian laboratorium (ISO 17025 : 2017)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPSIP Kalimantan Timur menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi yang berkompeten; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;

		<ul style="list-style-type: none"> e. Sarana peralatan dan obat P3K; f. Ruang pelayanan Front Office/Lobby yang bersih dan rapi; g. Sarana parkir. h. Wifi setiap ruangan i. Musholla j. Toilet k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) l. Jalur Evakuasi m. Titik Kumpul
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester dan audit internal serta eksternal berdasarkan ISO 17025 : 2017 yang dilaksanakan setahun sekali.

2. Layanan Pendampingan Penerapan dan Diseminasi Standar Instrumen Pertanian

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 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	<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>1) Konsultasi dan rekomendasi informasi standardisasi pertanian</p>  <pre> graph TD A[Pegguna] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pejabat Berwenang] C --> D[Pelaksana Layanan] D --> E[Pegguna] B -.-> D </pre> <ol style="list-style-type: none"> Konsultasi dapat dilakukan dengan datang langsung maupun tidak langsung melalui pengiriman surat/email/aplikasi BSIP Kalimantan Timur AgroStandar berbasis Android/Portal PPID; Pegguna layanan mengisi buku tamu digital dan melengkapi data diri seperti KTP/SIM yang masih berlaku. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada pejabat berwenang; Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada pelaksana layanan (Jabatan Fungsional tertentu, Jabatan Fungsional umum); Pelaksana layanan melakukan pelayanan konsultasi sesuai permohonan pengguna layanan; Petugas layanan juga dapat langsung menghubungi pelaksana layanan untuk melakukan pelayanan konsultasi sesuai dengan permohonan pengguna layanan; Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan informasi menyiapkan keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Subkoordinator KSPP; Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Pejabat PPID menerbitkan surat penolakan permohonan; Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data/informasi/rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi. Pemohon layanan mengisi form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan oleh petugas layanan.
----	--------------------------------	--

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



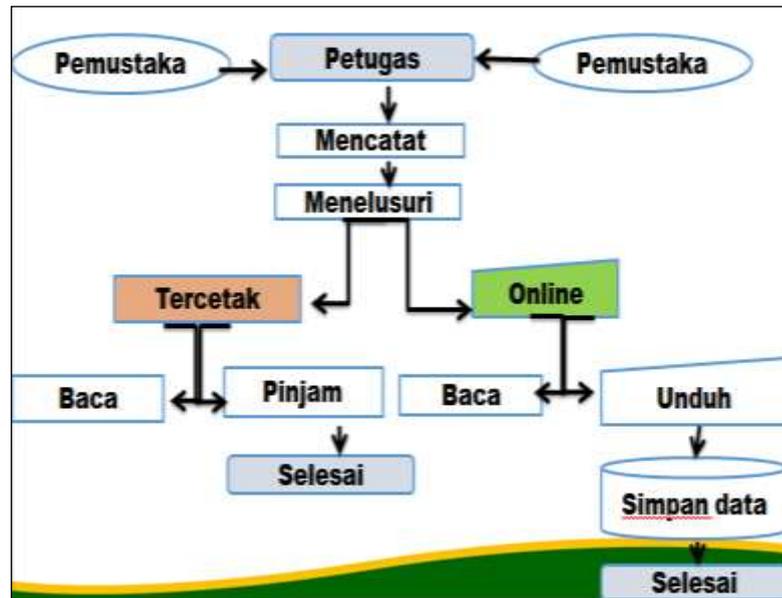
- a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang dilengkapi dengan proposal bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan dan melampirkan profil pengguna layanan yang akan diajukan untuk program bimbingan 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 hasil magang/praktek kerja lapangan di BPSIP

dan menyerahkan output hasil magang/praktek kerja lapangan serta menerima sertifikat magang/praktek kerja lapangan yang ditandatangani oleh Pejabat Berwenang;

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

3) Perpustakaan

Prosedur :



- Pengguna/pemohon jasa mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh.
- Pelaksana Layanan melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan secara langsung, dengan menggunakan aplikasi layanan perpustakaan yang tersedia di perpustakaan, atau melalui jaringan perpustakaan lingkup Kementerian Pertanian;
- Petugas layanan membantu pengguna/ pemohon melakukan penelusuran bahan pustak tercetak maupun elektronik dan memberikan bahan pustaka tersebut kepada pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri;
- Pengguna / pemohon mengembalikan bahan pustaka yang telah selesai dibaca dengan menempatkan di meja baca;
- Pelaksana layanan menyusun kembali koleksi bahan pustaka yang telah digunakan oleh pemustaka ke tempat semula;
- Dikarenakan Perpustakaan BPSIP Kalimantan Timur merupakan perpustakaan khusus, maka peminjaman bahan pustaka untuk di bawa pulang hanya berlaku untuk pegawai BPSIP Kalimantan Timur.
- Pengunjung mengisi form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan oleh petugas layanan

	<p>Jangka waktu pelayanan</p>	<p>Jangka waktu peminjaman dan pengembalian dilaksanakan selama 3 hari kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin s/d Kamis : 08.00 – 12.00 WITA 13.00 – 15.30 WITA - Jumat : 08.00 – 11.30 WITA 13.30 – 16.00 WITA
		<p>4) Kunjungan Taman Agro Standar</p>  <pre> graph TD A[Pegguna] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pejabat Berwenang] C --> D[Penanggung Jawab Agro Eduwisata] D --> E[Pegguna] D -.-> B </pre> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengunjung Taman Agro Standar mengajukan permohonan kunjungan ke BPSIP Kalimantan Timur; b. Pengunjung mengisi buku tamu dan melengkapi data diri seperti KTP/SIM yang masih berlaku; c. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada pejabat berwenang; d. Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada Koordinator Pelayanan selanjutnya berkoordinasi dengan penanggung jawab Taman Agro Standar; e. Penanggung jawab dan tim Taman Agro Standar bersama Tim Pelayanan menyiapkan segala keperluan dan melaksanakan layanan kunjungan; f. Tim mendokumentasikan hasil kegiatan kunjungan; g. Pengunjung mengisi form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan oleh petugas layanan
<p>4.</p>	<p>Jangka waktu pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jangka waktu layanan konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian/ Diseminasi Standar 1 hari atau kesepakatan. 2) Jangka waktu layanan Bimbingan Teknis/Pelatihan /Magang/Praktek Kerja Lapangan : sesuai kesepakatan 3) Jam Kunjungan Taman Agro Standar <ul style="list-style-type: none"> - Senin s/d Kamis : 08.00 – 12.00 WITA 13.00 – 15.30 WITA - Jumat : 08.00 – 11.30 WITA 13.30 – 16.00 WITA

5.	Biaya/Tarif	<p>a. Biaya layanan informasi/konsultasi/rekomendasi adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0).</p> <p>b. Pelayanan bimbingan teknis/magang/bimbingan/praktik kerja lapangan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);</p> <p>c. Pelayanan kunjungan Taman Agro Standar per orang Rp. 0,-, biaya yang ditimbulkan berdasar kesepakatan.</p>
6.	Produk layanan	<p>a. Informasi dan rekomendasi bidang pertanian, serta jasa rekomendasi standar instrumen pertanian, informasi tercetak dan elektronik.</p> <p>b. Jasa perpustakaan.</p> <p>c. Pelayanan Bimbingan teknis/magang/bimbingan/praktik kerja lapangan.</p> <p>d. Layanan kunjungan Taman Agro Standar</p>
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B- /Kpts/OT.080/H.12.4/08/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Kalimantan Timur</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>e. Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung;</p> <p>f. Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BPSIP;</p> <p>g. Secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat e-mail dan website;</p> <p>h. Pelapor mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas seperti KTP/SIM yang berlaku;</p> <p>i. Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan;</p> <p>j. 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>k. Hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.</p> <p>l. 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"> - Display outdoor - Instalasi hidroponik - Kandang display <p>Sarpras penunjang: Tempat parkir kendaraan roda 4 dan roda 2, toilet, musholla dan aula pertemuan, jalur evakuasi, ruang laktasi, titik kumpul</p>
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompetensi dalam bidang pelayanan, dan bidang kepakaran instrumen pertanian
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSIP
11.	Jumlah pelaksana	10 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> <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengunjung; 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, 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"> 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 PNBPN 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 permintaan layanan 3. Permintaan bantuan benih sumber VUB dapat diberikan dengan ketentuan sebagai berikut: (a). Apabila target PNBPN sudah dipenuhi, (b). Benih digunakan untuk kegiatan display atau sosialisasi yang dilakukan oleh dinas, (c). Bantuan diberikan pada kondisi tertentu, diantaranya: terjadi bencana alam, kekeringan, banjir atau hal-hal lain yang dianggap perlu untuk diberikan bantuan benih, (c). Pemberian bantuan benih di atas dengan tetap mempertimbangkan ketersediaan stok benih di gudang UPBS.

3. Sistem, mekanisme dan prosedur

Layanan Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS) untuk Komoditas Tanaman Pangan

a. Melalui Penjualan



1. Pengguna/pelanggan dapat melakukan pemesanan dengan cara datang langsung, mengirimkan surat atau melalui telepon ke BPSIP Kalimantan Timur;
2. Surat/informasi tentang pemesanan benih disampaikan oleh petugas ke Kepala Balai (Manager Umum) dan didisposisikan ke penanggung jawab kegiatan (Wakil Manager);
3. Dari penanggung jawab kegiatan dilanjutkan ke manager distribusi dan pemasaran. Manager distribusi dan pemasaran melakukan pengecekan, dan memberi informasi ke bagian manager administrasi dan keuangan serta berkoordinasi dengan bagian manager prosesing dan penyimpanan untuk melakukan penyiapan benih;
4. Manager Administrasi dan keuangan membuat faktur penjualan benih untuk pengguna/pelanggan. Faktur penjualan diberikan ke pengguna/pelanggan, selanjutnya Manager Administrasi dan keuangan menerima uang penjualan dan selanjutnya dibantu petugas gudang menyerahkan benih ke pengguna/pelanggan;
5. Faktur penjualan benih diarsipkan ke bagian administrasi dan keuangan dan bagian manager prosesing dan penyimpanan;
6. Dana hasil penjualan benih dari pengguna/pelanggan diserahkan oleh manager administrasi dan keuangan ke Bendahara PNBP sebagai setoran PNBP.
7. Manager Administrasi dan keuangan memberikan laporan penjualan kepada penanggung jawab kegiatan yang selanjutnya dilaporkan ke kepala BPSIP Kalimantan Timur.

b. Melalui Bantuan



1. Pengguna/pelanggan dapat mengakses data stok benih melalui website BPTP Kalimantan Timur, dan melakukan pemesanan dengan cara datang langsung, mengirimkan surat atau melalui telepon ke BPTP Kalimantan Timur;
2. Surat/informasi tentang pemesanan benih disampaikan oleh petugas ke Kepala Balai (Manager Umum) dan didisposisikan ke penanggung jawab kegiatan (Wakil Manager);
3. Dari penanggung jawab kegiatan dilanjutkan ke manager distribusi dan pemasaran. Manager distribusi dan pemasaran melakukan pengecekan, dan memberi informasi ke bagian manager administrasi dan keuangan serta berkoordinasi dengan bagian manager prosesing dan penyimpanan untuk melakukan penyiapan benih;
4. Manager Administrasi dan keuangan membuat tanda terima benih untuk pengguna/pelanggan. Tanda terima diberikan ke pengguna/pelanggan. Manager Administrasi dan keuangan menerima tanda terima kembali dan selanjutnya dibantu petugas gudang menyerahkan benih ke pengguna/pelanggan;
5. Tanda terima benih diarsipkan ke bagian administrasi dan keuangan dan bagian manager prosesing dan penyimpanan;
6. Manager Administrasi dan keuangan memberikan laporan penjualan kepada penanggung jawab kegiatan yang selanjutnya dilaporkan ke kepala BPTP Kalimantan Timur.

4.	Jangka waktu pelayanan	Pelayanan administrasi penyaluran benih diselesaikan dalam waktu 30 menit. Pelayanan penyaluran benih diselesaikan dalam 1 hari setelah pelunasan biaya.
----	------------------------	---

		<p>Jam layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin s/d Kamis : 08.00 – 12.00 WITA 13.00 – 15.30 WITA - Jumat : 08.00 – 11.30 WITA 13.30 – 16.00 WITA
5.	Biaya/Tarif	<p>a. Biaya/tarif layanan pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi pertanian, berupa layanan bantuan benih Komoditas Tanaman Pangan adalah gratis (Rp/0);</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 Komoditas Tanaman Pangan bersertifikat
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B- /Kpts/OT.080/H.12.4/08/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Kalimantan Timur</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>a. Pemohon informasi/pengguna jasa / masyarakat / instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas).</p> <p>b. Pemeriksaan materi aduan atas laporan yang diterima Dumas. Materi tersebut kemudian diverifikasi/ klarifikasi / investigasi untuk diketahui kebenaran atas pengaduan tersebut dan kemudian dibuatkan laporan dengan dilengkapi bukti – bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut</p> <p>c. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang – kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan.</p>

		<p>d. Dalam hal materi pengaduan yang tidak lengkap, maka Dumas akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.</p> <p>e. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Dumas.</p> <p>f. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.</p> <p>g. Hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.</p> <p>h. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.</p> <p>i. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.</p> <p>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Apabila pemohon ingin menyampaikan indikasi pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau takut identitasnya terungkap karena mengenal pelaku, dapat menggunakan mekanisme penyampaian pengaduan.</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduannya ke alamat e-mail bptp_kaltim@yahoo.co.id dan atau bsip.kaltim@pertanian.go.id atau melalui kontak pengaduan yang telah disediakan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan, akan dilakukan melalui email pengirim laporan pengaduan</p>
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarpras utama:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gudang UPBS - Lantai jemur - <i>Seed cleaner</i> - <i>Air conditioner (AC)</i> - Alat angkut/troli <p>Sarpras penunjang: Tempat parkir kendaraan roda 4 dan roda 2, toilet, dan musholla, jalur evakuasi, ruang laksana, titik kumpul</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 Kalimantan Timur
11.	Jumlah pelaksana	8 orang petugas layanan

12.	Jaminan pelayanan	BPSIP Kalimantan Timur 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 Kalimantan Timur 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.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Pelaksanaan evaluasi bagi petugas/pelaksana pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme SDM melalui monev, riviui, 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) Kalimantan Timur.

1. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 3 (tiga) bulan sekali atau 1 triwulan 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 Samarinda
Pada tanggal 29 Agustus 2023
Kepala Balai,



Zainal Abidin, S.P., M.P
NIP. 196905021999031003

BERITA ACARA KESEPAKATAN

No : B-501.1/Kpts/OT.080/H.12.4/08/2023

Pada hari Selasa tanggal dua puluh sembilan bulan Agustus tahun dua ribu dua puluh tiga bertempat di Auditorium BPSIP Kalimantan Timur dimulai jam 08.00 Wita, kami yang bertanda tangan di bawah ini telah mengadakan *Public Hearing* Standar Pelayanan Publik secara luring dan daring yang membahas tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Timur yang dihadiri oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur, yang juga bertindak sebagai narasumber pada acara tersebut.

Pertemuan *Public Hearing* ini dihadiri para undangan dari Stasiun Karantina Pertanian Kelas 1 Samarinda, Balai Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura, Badan Pusat Statistik Kalimantan Timur, Universitas Mulawarman UPT Pelatihan dan Penyuluhan Prov. Kalimantan Timur Petani Milenial pihak swasta, stake holder terkait serta para penyuluh dan fungsional lainnya BPSIP Kalimantan Timur dengan total peserta berjumlah 50 orang. Turut hadir secara daring perwakilan dari Biro OK Kementerian Pertanian dan Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bogor.

Pertemuan *Public Hearing* menghasilkan beberapa kesepakatan antara lain:

1. Pelayanan masyarakat/publik harus mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Permentan Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
2. Jenis pelayanan yang diberikan oleh BPSIP Kalimantan Timur tidak hanya pelayanan dalam bentuk fisik, tetapi juga pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi;
3. Usulan Maklumat pelayanan BPISP Kalimantan Timur adalah **“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP UNTUK MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN SERTA AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS, DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI,**

DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”.

4. Standar Pelayanan Publik yang sudah dibahas dan disepakati akan dipublikasikan pada website BPSIP Kalimantan Timur, Pengguna Jasa paling lama 5 (lima) hari kerja sejak dipublikasikan diberi kesempatan untuk memberi tanggapan atau masukan;
5. BPSIP Kalimantan Timur akan memperbaiki Standar Pelayanan Publik berdasarkan tanggapan atau masukan dari Pengguna Jasa/Pelanggan atau pihak terkait lainnya paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan.

Demikian Berita Acara pelaksanaan *Public Hearing* Standar Pelayanan Publik ini dibuat dengan sebenar-benarnya pada waktu dan tempat sebagaimana disebutkan pada awal Berita Acara ini dengan rangkap secukupnya yang ditandatangani oleh Kepala BPSIP Kalimantan Timur, beberapa perwakilan undangan peserta dan disaksikan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Kalimantan Timur untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 29 Agustus 2023

Kepala BPSIP Kalimantan Timur

Zamal Abidin, S.P., M.P

Wakil Peserta:

1. Wahwan Budi Utomo
Stasiun Karantina Pertanian Kelas 1
Samarinda

2. M. Riva Yovani, S.P., M.Si
Balai Pengawasan dan Sertifikasi Benih
Tanaman Pangan dan Hortikultura

3. Vivi Azwar
Badan Pusat Statistik Kalimantan Timur

Disaksikan oleh:

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi
Kalimantan Timur

Dwi Farisa Putra Wibowo, S.IP., M.Si



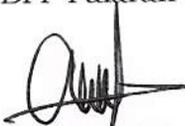
4. Dr. Hadi Pranoto
Universitas Mulawarman



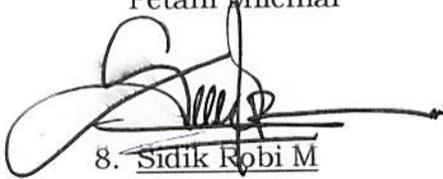
5. Marisi Napitupulu
Universitas Tujuh Belas Agustus
Samarinda



6. Sodik
BPP Palaran



7. Bayu Dwi A
Petani Milenial



8. Sidik Robi M
PT. Ecositrop



9. Nancy C.O.M. Pelealu, S.Pd
TK Kristen Gloria Sunodia Samarinda