



KEPUTUSAN
KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
(BPSIP) KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
Nomor : 1407 /Kpts/HM.130/H.12.5/10/2024

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN (BPSIP)
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

- 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 Kepulauan Bangka Belitung 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 Kepulauan Bangka Belitung Nomor 22/Kpts/HM.110/H.12.5/01/2023 tentang Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Bangka Belitung.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan Publik pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Bangka Belitung sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Bangka Belitung meliputi ruang lingkup Produk Layanan sebagai berikut:

1. Layanan pendampingan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi,
2. Layanan pengelolaan produk instrumen pertanian hasil standardisasi spesifik lokasi.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Bangka Belitung ditetapkan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara, sehingga wajib dilaksanakan dengan baik, bertanggungjawab, dan berkeadilan oleh penyelenggara/ pelaksana pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pangkalpinang
Pada tanggal 31 Oktober 2024
Kepala Balai,



Dr. Ruslan Boy, S.P., M.Si
NIP. 19720330 200701 1 001

Lampiran Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Bangka Belitung

Nomor : 1407 /Kpts/HM.130/H.12.5/09/2024

Tanggal : 31 Oktober 2024

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Bangka Belitung.

A. PENDAHULUAN

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Bangka Belitung (BPSIP Kepulauan Bangka Belitung) 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 Kepulauan Bangka Belitung wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) melalui mekanisme *public hearing* dengan melibatkan masyarakat pengguna layanan. Selain itu, BPSIP Kepulauan Bangka Belitung wajib menerapkan SPP dalam memberikan pelayanan kepada pengguna agar dapat memastikan pemberian pelayanan publik yang prima dan akuntabel. Pelayanan yang diberikan BPSIP Kepulauan Bangka Belitung berupa layanan pendampingan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi, dan layanan pengelolaan produk instrumen pertanian hasil standardisasi spesifik lokasi.

Dalam memberikan pelayanan publik, BPSIP Kepulauan Bangka Belitung 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, sarana pelayanan, dan indikator pencapaian pelayanan.

BPSIP Kepulauan Bangka Belitung 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 Kepulauan Bangka Belitung 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 Pendampingan Penerapan dan Diseminasi Standar Instrumen Pertanian

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;

		<p>7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;</p> <p>8. Permentan 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;</p> <p>9. Keputusan Menteri Pertanian No.170 tahun 2006 tentang Pelaksanaan Standardisasi Nasional di sektor pertanian.</p>
2.	Persyaratan layanan	<p>1. Menulis identitas (sesuai kartu identitas yang dimiliki) dan maksud kedatangan pada buku tamu;</p> <p>2. Mengisi form permohonan layanan, dan menunjukkan KTP/kartu identitas lainnya.</p>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1) Konsultasi, rekomendasi, dan informasi standardisasi instrumen pertanian</p>  <pre> graph TD A[Pengguna] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pejabat Berwenang] C --> D[Pelaksana Layanan] D --> E[Pengguna] B -.-> D </pre> <p>a. Konsultasi dapat dilakukan dengan datang langsung ke kantor BPSIP Kepulauan Bangka Belitung maupun secara tidak langsung melalui pengiriman surat/email;</p> <p>b. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan menuliskan data diri sesuai KTP/kartu identitas lainnya yang berlaku;</p>

- c. Petugas layanan menerima, mencatat, dan menyampaikan permohonan layanan kepada pejabat berwenang;
- d. Pejabat berwenang mendisposisikan permohonan kepada pelaksana layanan (pejabat fungsional/tim teknis, dan lain-lain);
- e. Pelaksana layanan melakukan pelayanan konsultasi/rekomendasi/informasi sesuai permohonan pengguna layanan;
- f. Petugas layanan dapat langsung menghubungi pelaksana layanan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan permohonan pengguna layanan;
- g. Apabila rekomendasi/informasi belum tersedia, maka petugas layanan menyiapkan keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Subkoordinator KSP;P
- h. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Subkoordinator KSP menerbitkan surat penolakan permohonan;
- i. Pengguna layanan rekomendasi/informasi mengambil rekomendasi/informasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan;
- j. Pengguna layanan mengisi kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan oleh petugas layanan.

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



	<ol style="list-style-type: none">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 (<i>technical meeting</i>) dengan membawa surat keterangan sehat (khusus untuk magang/praktek kerja lapangan) serta mengisi formulir persetujuan/ pernyataan kesediaan melaksanakan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai aturan yang berlaku;f. Pengguna layanan melunasi pembayaran biaya bimbingan teknis yang berbayar (bimbingan teknis grafting durian/ grafting lada/ produksi silase/ produksi magot);g. Pengguna layanan melaksanakan kegiatan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai dengan proposal yang diajukan di bawah bimbingan tim pelaksana yang ditunjuk;h. Khusus pengguna layanan magang/praktek kerja lapangan diwajibkan: (a) membuat laporan hasil pelaksanaan magang/praktek kerja lapangan, (b) melaksanakan seminar hasil magang/praktek kerja lapangan di BPSIP Kepulauan Bangka Belitung, dan (c) menyerahkan output hasil magang/praktek kerja lapangan, serta berhak
--	---

menerima sertifikat magang/praktek kerja lapangan yang ditandatangani oleh pejabat berwenang;

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

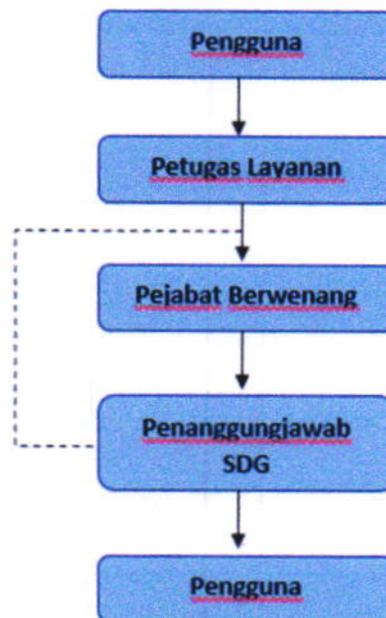
3) Kunjungan Agro Eduwisata



- a. Pengguna layanan mengajukan permohonan kunjungan agro eduwisata;
- b. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan menunjukkan KTP/kartu identitas lainnya yang masih berlaku;
- c. Petugas layanan menerima, mencatat, dan menyampaikan permohonan kepada pejabat berwenang;
- d. Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada Penanggung jawab Agro Eduwisata;

- e. Penanggung jawab dan Tim Agro Eduwisata menyiapkan segala keperluan dan melaksanakan layanan kunjungan;
- f. Tim Agro Eduwisata mendokumentasikan kegiatan Kunjungan Agro Eduwisata;
- g. Pengguna layanan mengisi kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan oleh petugas layanan.

4) Karakterisasi SDG



- a. Pengguna layanan mengajukan permohonan karakterisasi SDG;
- b. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan menunjukkan KTP/kartu identitas lainnya yang masih berlaku;
- c. Petugas layanan menerima, mencatat, dan menyampaikan permohonan kepada pejabat berwenang;
- d. Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada Penanggung jawab SDG;

		<p>e. Penanggung jawab dan Tim SDG menyiapkan segala keperluan untuk karakterisasi;</p> <p>f. Tim SDG yang ditugaskan oleh pimpinan mendokumentasikan kegiatan karakterisasi;</p> <p>g. Pengguna layanan mengisi kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan oleh petugas layanan.</p>
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>1) Jangka waktu layanan konsultasi, rekomendasi, dan informasi standardisasi pertanian: 1 hari atau sesuai kesepakatan.</p> <p>2) Jangka waktu layanan Bimbingan Teknis/ Pelatihan/Magang/Praktek Kerja Lapangan: sesuai kesepakatan.</p> <p>3) Jangka waktu layanan Bimbingan Teknis/Pelatihan berbayar: sesuai kesepakatan</p> <p>4) Jam Kunjungan Agro Eduwisata : 1 hari.</p> <p>5) Jangka waktu layanan karakterisasi SDG: sesuai kesepakatan.</p> <p>Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB. - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB. Hari Jumat - Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB. - Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB.</p>
5.	Biaya/Tarif	<p>a. Pelayanan konsultasi/rekomendasi/informasi standardisasi tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);</p> <p>b. Pelayanan bimbingan teknis/pelatihan/magang/ praktik kerja lapangan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);</p> <p>c. Pelayanan bimbingan teknis berbayar berupa bimbingan teknis <i>grafting</i> durian/ grafting lada/ produksi silase/ produksi magot) dikenakan biaya sesuai PP tarif PNBK yang berlaku;</p> <p>d. Pelayanan kunjungan Agro Eduwisata tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);</p> <p>e. Pelayanan karakterisasi SDG tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);</p>

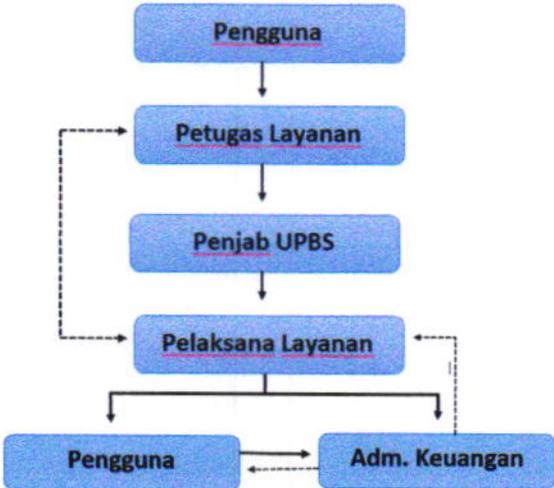
		f. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/ minuman, tempat tinggal, serta transportasi menuju dan dari kantor BPSIP Kepulauan Bangka Belitung) ditanggung oleh pengunjung.
6.	Produk layanan	<p>a. Jasa rekomendasi/ informasi standar instrumen pertanian tercetak dan elektronik;</p> <p>b. fJasa bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktik kerja lapangan;</p> <p>c. Jasa bimbingan teknis/pelatihan berbayar (bimbingan teknis grafting durian/ grafting lada/ produksi silase/ produksi magot);</p> <p>d. Layanan kunjungan agro eduwisata.</p> <p>e. Layanan karakterisasi SDG</p>
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP Kepulauan Bangka Belitung telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 47/Kpts/OT.080/H.12.5/01/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Kepulauan Bangka Belitung.</p> <p style="text-align: center;">MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Petugas Penerima Pengaduan melakukan Pemeriksaan kelengkapan berkas Laporan pengaduan] B --> C[Lengkap] B --> D[Tidak Lengkap] C --> E[Upaya Verifikasi / Klarifikasi / Investigasi] E --> F[Hasil Tindak Lanjut Pengajuan] F --> G[Masyarakat] D --> H[Proses pengaduan tidak dilanjutkan] H --> G </pre>

		<p>a. Pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung;</p> <p>b. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BPSIP Kepulauan Bangka Belitung;</p> <p>c. Pengaduan secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat e-mail: ksppbabel@gmail.com atau melalui website: www.babel.bsip.pertanian.go.id;</p> <p>d. Pelapor mengisi form pengaduan pada <i>counter</i> pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan salinan kartu identitas seperti KTP/SIM yang berlaku;</p> <p>f. Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan;</p> <p>g. Untuk berkas laporan pengaduan yang lengkap, akan dilakukan upaya verifikasi/ klarifikasi/ investigasi pengaduan hingga proses dihasilkannya tindak lanjut pengaduan, dan hasil proses tersebut akan disampaikan kepada pelapor;</p> <p>h. 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"> - <i>Front office</i>, ruang tunggu; - Kebun Agrostandar; - Nursery benih dan tanaman; - Visitor plot ternak. <p>Sarpras penunjang: Tempat parkir kendaraan, toilet, dan musholla.</p>
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkemampuan dalam bidang pelayanan dan bidang kepakaran standardisasi instrumen pertanian.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSIP Kepulauan Bangka Belitung.

11.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan; 1 - 4 orang pelaksana layanan.
12.	Jaminan pelayanan	BPSIP Kepulauan Bangka Belitung menyediakan sarana dan prasarana yang memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna layanan berupa rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan, serta kenyamanan beraktifitas selama menerima pelayanan sesuai SOP.
13.	Jaminan keamanan, kenyamanan dan keselamatan pelayanan	BPSIP Kepulauan Bangka Belitung menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan; 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. Wifi; j. Toilet; k. Mushola; l. APAR (Alat Pemadam Api Ringan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Pelaksanaan evaluasi bagi petugas/pelaksana pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme SDM melalui monev, rivi, dan pemberian penghargaan kepada pelaksana pelayanan yang dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali, serta dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

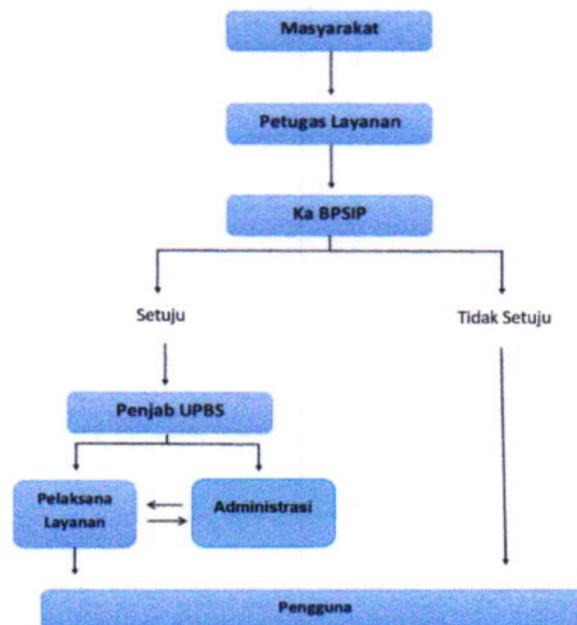
2. Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Pertanian Hasil Standardisasi Spesifik Lokasi.

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. Pengguna layanan menuliskan data diri (sesuai kartu identitas yang dimiliki) dan maksud kedatangan pada buku tamu. 2. Pengguna layanan mengisi form permintaan layanan. 3. Permintaan bantuan benih sumber dapat diberikan dengan ketentuan sebagai berikut: (a) Apabila target PNBP sudah dipenuhi, (b) Benih digunakan untuk kegiatan display atau sosialisasi yang dilakukan oleh instansi, (c) Bantuan diberikan pada kondisi tertentu, diantaranya: terjadi bencana alam, kekeringan, banjir atau hal-hal lain yang dianggap perlu

		<p>untuk diberikan bantuan benih, (d) Pemberian bantuan benih tersebut di atas tetap mempertimbangkan ketersediaan stok benih di gudang UPBS.</p>
<p>3.</p>	<p>Sistem, mekanisme dan prosedur</p>	<p>Layanan Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS) untuk Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan</p> <p>1) Penyaluran Benih Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan dan Bibit Peternakan Melalui Penjualan</p>  <pre> graph TD A[Pegguna] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Penjab UPBS] C --> D[Pelaksana Layanan] D --> E[Pegguna] D --> F[Adm. Keuangan] F -.-> D D -.-> B E -.-> B </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengajukan pemesanan benih komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan melalui website/ telepon/ email BPSIP Kepulauan Bangka Belitung atau datang langsung ke kantor BPSIP Kepulauan Bangka Belitung dengan mengisi form pemesanan; 2. Petugas layanan menyerahkan form pemesanan benih kepada Penanggung Jawab UPBS; 3. Penanggung jawab UPBS menugaskan bagian pelaksana layanan UPBS untuk melakukan pengecekan ketersediaan benih komoditas tanaman pangan/hortikultura/perkebunan sesuai permintaan pengguna layanan;

4. Pengguna layanan melunasi pembayaran sesuai pemesanan kepada petugas penerima pembayaran;
5. Penanggung jawab dan pelaksana UPBS menyiapkan benih komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan yang dipesan oleh pengguna layanan;
6. Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan atau meminta petugas UPBS untuk mengirimkan benih dengan biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.

2) Penyaluran Benih Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan dan Bibit Peternakan Melalui Bantuan



1. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan bantuan benih komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan kepada pejabat berwenang dalam hal ini Kepala BPSIP Kepulauan Bangka Belitung;

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BPSIP Kepulauan Bangka Belitung; 3. Kepala BPSIP Kepulauan Bangka Belitung berkoordinasi dengan Penanggung jawab UPBS terkait dengan ketersediaan stok bantuan benih komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan; 4. Apabila permohon bantuan disetujui, maka Kepala BPSIP Kepulauan Bangka Belitung menerbitkan surat persetujuan permohonan bantuan benih komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan; 5. Penanggung jawab UPBS menugaskan Pelaksana UPBS untuk menyiapkan pesanan benih komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan dan berkoordinasi dengan bagian administrasi keuangan untuk kelengkapan administrasi benih bantuan. 6. Pelaksana UPBS menyiapkan Berita Acara Serah Terima Bantuan Benih untuk ditandatangani oleh Penanggung Jawab UPBS dan penerima bantuan benih. 7. Pengguna layanan dapat mengambil langsung benih bantuan di UPBS, atau meminta Petugas UPBS untuk mengirimkan benih bantuan dengan biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>Pelayanan Penyaluran Benih Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan diselesaikan dalam jangka waktu 1 (satu) hari atau dalam jangka waktu yang telah disepakati.</p> <p>Jam layanan:</p> <p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 08.00 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 08.00 s.d 15.30 WIB. - Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB.

5.	Biaya/Tarif	<p>a. Biaya/tarif benih UPBS komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan 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>b. Biaya/tarif layanan Layanan Penyaluran Benih Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan Melalui Bantuan adalah gratis (Rp/0);</p> <p>c. Khusus untuk benih yang disalurkan sebagai benih bantuan harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan;</p> <p>d. Biaya pengiriman benih ditanggung oleh pengguna layanan.</p>
6.	Produk layanan	Benih komoditas tanaman pangan /hortikultura /perkebunan bersertifikat.
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 47/Kpts/OT.080/H.12.5/01/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Kepulauan Bangka Belitung.</p> <p style="text-align: center;">MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Petugas Penerima Pengaduan melakukan Pemeriksaan kelengkapan berkas Laporan pengaduan] B --> C[Lengkap] B --> D[Tidak Lengkap] C --> E[Upaya Verifikasi / Klarifikasi / Investasi] E --> F[Hasil Tindak Lanjut Pengajuan] F --> G[Masyarakat] D --> H[Proses pengaduan tidak dilanjutkan] H --> G </pre>

		<p>a. Pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung;</p> <p>b. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BPSIP Kepulauan Bangka Belitung;</p> <p>c. Pengaduan secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat e-mail ksppbabel@gmail.com atau melalui website: www.babel.bsip.pertanian.go.id;</p> <p>d. Pelapor mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan salinan kartu identitas seperti KTP/SIM yang berlaku;</p> <p>e. Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan;</p> <p>f. Untuk berkas laporan pengaduan yang lengkap, akan dilakukan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan hingga proses dihasilkannya tindak lanjut pengaduan, dan hasil proses tersebut akan disampaikan kepada pelapor;</p> <p>g. 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"> - Gudang UPBS; - <i>Front office</i>, ruang tunggu. <p>Sarpras penunjang: Tempat parkir kendaraan, toilet, dan musholla.</p>
9.	Kompetensi pelaksana	Pelaksana memiliki kompetensi dalam bidang pelayanan dan bidang kepakaran pengelolaan produk instrumen pertanian hasil standardisasi.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Satuan Pelaksana SPI BPSIP Kepulauan Bangka Belitung.
11.	Jumlah pelaksana	<p>a. 1 orang petugas layanan;</p> <p>b. 1 – 2 orang pelaksana layanan (JFT).</p>

12.	Jaminan pelayanan	BPSIP Kepulauan Bangka Belitung 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, kenyamanan, dan keselamatan pelayanan	<p>BPSIP Kepulauan Bangka Belitung menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol 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. Ruang informasi (resepsionis dan <i>lobby</i>); h. Sarana parkir; i. WiFi; j. Toilet; k. Musholla; l. APAR (Alat Pemadam Api Ringan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Pelaksanaan evaluasi bagi petugas/pelaksana pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme SDM melalui monev, rivi, dan pemberian penghargaan kepada pelaksana layanan yang dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali, serta dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

C. EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Perbaikan Standar Pelayanan Publik dilakukan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada BPSIP Kepulauan Bangka Belitung, terdiri dari:

1. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 (enam) bulan sekali atau setiap 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 Pangkalpinang
Pada tanggal 31 Oktober 2024
Kepala Balai



Dr. Ruslan Boy, S.P., M.Si.
NIP. 19720330 200701 1 001