	<p style="text-align: center;">BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN</p>	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
STANDAR PELAYANAN		

I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Bali merupakan unit pelaksana teknis (UPT) Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Lingkup BSIP Kementan. BPSIP Bali yang sebelumnya di sebut BPTP Bali bertransformasi menjadi BPSIP yang tersebar di 33 Provinsi di seluruh Indonesia. Keberadaan BPSIP Bali saat ini berada di bawah koordinasi Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bogor. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan jasa dan penyediaan produk, Unit Pelayanan Publik (UPP) BPSIP Bali berkewajiban menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa agar memastikan pemberian pelayanan dan tersedianya informasi layanan yang jelas, tegas dan akuntabel. Pelayanan yang diberikan UPP BPSIP Bali berupa, 1) Layanan Pendampingan Penerapan dan Diseminasi Standar Instrumen Pertanian meliputi layanan konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian, bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan, layanan perpustakaan, layanan agro eduwisata. 2). Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi berupa layanan Benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan bersertifikat melalui penjualan dan melalui bantuan.

Dalam memberikan pelayanan jasa dan penyediaan produk, UPP BPSIP Bali menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada pengguna jasa. SPP mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, prosedur pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya manusia (SDM) pelaksana dan sarana pelayanan indikator pencapaian pelayanan. SPP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada UPP BPSIP Bali yang nya tercermin dari indikator pencapaian layanan. Agar SPP dapat diterapkan dengan optimal, maka standar pelayanan disusun berdasarkan jenis pelayanan yang dapat diukur, dicapai, relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan.

1.2 Maksud dan Tujuan

Standar Pelayanan Publik ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, tujuan penetapan SPP :

1. Meningkatkan pelayanan yang mudah, aman, tepat, akuntabel, profesional dan bertanggungjawab kepada pengguna layanan.
2. Meningkatkan pelayanan penyediaan produk yang dapat di pertanggungjawabkan kepada pengguna layanan.
3. Meningkatkan pelayanan administrasi yang nyaman dan tepat kepada pengguna layanan.



**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN**

Tanggal Terbit :
Bagian :
Halaman :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN

I PENDAHULUAN

1.3.Sasaran

Tecapainya kepuasan pengguna layanan atas pelayanan BPSIP Bali melalui Standar Pelayanan Publik.

1.4. Kesesuaian Dengan Sistem Manajemen Lain

1.4.1. Undang-Undang Pelayanan Publik

UPP BPSIP Bali telah memiliki Standar Pelayanan dengan pertimbangan khusus. Telah menyesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik. Sistem manajemen telah diintegrasikan atau dipadukan dengan sistem manajemen pelayanan publik ini dengan memenuhi persyaratan standar ini. Penyesuaian sistem manajemen yang ada dimungkinkan bagi BPSIP Bali agar dapat menetapkan sistem manajemen mutu pelayanannya.

1.4.2 Nilai-Nilai Budaya Kerja

Dalam pelaksanaan pelayanan pelayanan publik BPSIP Bali perpegang pada nilai-nilai budaya kerja BerAKHLAK :

1. **Berorientasi** Pelayanan ;
2. **Akuntabel**;
3. **Kompeten**;
4. **Harmonis**;
5. **Loyal**
6. **Adaptif**;
7. **Kolaboratif**;

1.4.3 Maklumat Pelayanan

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP UNTUK MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN, DENGAN MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN /ATAU MEMBERI KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG DITETAPKAN”

1.5. Aplikasi

Semua persyaratan standar ini bersifat umum dan diterapkan pada UPP BPSIP BALI



BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

Tanggal Terbit :
 Bagian :
 Halaman :
 Terbitan/Revisi ke :
 Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN

II SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN

2.1 Ruang Lingkup

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan bertanggungjawab. Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat pengguna jasa Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bali telah menetapkan Standar Pelayanan. Ruang lingkup pelayanan BPSIP Bali meliputi pelayanan jasa, dan produk. Ruang lingkup pelayanan secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel 1 berikut;

Tabel 1. Lingkup Pelayanan Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bali

Layanan utama	Produk layanan
1. Layanan Pendampingan Penerapan dan Diseminasi Standar Instrumen Pertanian	<ul style="list-style-type: none"> - Jasa Konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian (Sweken) - Jasa Bimbingan Teknis/Pelatihan/Magang/Praktek Kerja Lapangan (M. A Widianingsih) - Jasa Layanan Perpustakaan (Wayan Budiarta) - Jasa Layanan Agro eduwisata (Made Astika)
2. Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi	<ul style="list-style-type: none"> - Benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan bersertifikat.

2.2 Visi dan Misi dan Motto Pelayanan

1. Visi Pelayanan


- Terwujudnya pelayanan publik yang prima dan berintegritas

2. Misi Pelayanan

- Mendorong keterbukaan penyelenggaraan pelayanan dibidang pertanian
- Mewujudkan pelayanan publik yang aman, nyaman, tepat dan bertanggungjawab
- Membangun dan mengembangkan sistem pelayanan yang ramah pengguna melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

3. Motto Layanan


- **Melayani dengan hati**

	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
	STANDAR PELAYANAN	

II SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN – PERSYARATAN

2.3 Acuan normative

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
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 Lembaran Negara RI Nomor 5357);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak;
6. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
7. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara, serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 56 Tahun 2013;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Pertanian No. 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
11. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
12. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
13. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian;
14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
15. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 36 Tahun 2023 tentang Besaran, Persyaratan, dan Tata Cara Pengenaan Tarif PNPB yang berlaku di Kementerian Pertanian.

	<p style="text-align: center;">BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN</p>	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
STANDAR PELAYANAN		


II SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN

2.4 Istilah dan Definisi

Untuk tujuan dokumen ini, berlaku istilah dan definisi yang ada dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik serta Peraturan Perundang-Undangan yang terkait yang mengatur tentang pelayanan publik.


Beberapa istilah dan definisi pada standar pelayanan ini :

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan;
2. Standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas;
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
7. Informasi adalah pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman atau instruksi.
8. Laboratorium diseminasi adalah unit fungsional dari BPSIP Bali yang melakukan diseminasi, hasil standar pertanian yang siap disebarluaskan kepada penyuluh, petani dan pengguna lainnya di wilayah kerja BPSIP Bali.
9. Perpustakaan Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Bali merupakan perpustakaan khusus yang tugas utamanya menunjang dan mendukung penerapan standar dan kegiatan lainnya yang ada pada BPSIP Bali sebagai instansi induknya yang melayani Peneliti, Pengkaji, Penyuluh, Mahasiswa, Pelajar, Petani, dan masyarakat umum.
10. UPBS adalah Unit Pengelola Benih Sumber yang merupakan unit pelaksana di lingkup Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian yang mendapat mandat untuk memproduksi, mengolah, menyimpan, dan memasarkan benih sumber tanaman padi dan kedelai, serta bibit tanaman sayuran sesuai dengan

	<p style="text-align: center;">BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN</p>	<p>Tanggal Terbit : Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :</p>
	STANDAR PELAYANAN	

II SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN

- Persyaratan yang ditetapkan.
11. Benih tanaman yang selanjutnya disebut benih adalah bahan tanam (planting materials, propagules) yang digunakan untuk memperbanyak dan atau mengembangbiakkan tanaman, yang berupa biji (mature ovule, true seeds, sexual propagules), tanaman atau bagiannya (vegetative propagules).
 12. Benih sumber adalah kelas-kelas benih yang digunakan untuk memproduksi benih, yaitu benih inti, benih penjenis, benih dasar dan benih pokok.
 13. Distribusi benih adalah rangkaian kegiatan penyaluran benih sehingga dapat dijangkau/diterima oleh petani dan pengguna.

	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
	STANDAR PELAYANAN	

II SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN

2.5 Profil dan Organisasi


Pembangunan pertanian memerlukan sebuah standar instrumen pertanian demi menjamin mutu dari proses dan produk hasil pertanian. Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP) lahir pada 21 September 2022 melalui Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022 yang memiliki tugas menyelenggarakan koordinasi, perumusan, dan pemeliharaan, serta harmonisasi standar instrumen pertanian.

Setelah Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Pertanian bertransformasi menjadi Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP) sesuai Perpres 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian tanggal 21 September 2022. Selanjutnya terbit Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Lingkup BSIP Kementan. Permentan tersebut menjelaskan bahwa UPT Balitbang Pertanian mulai berganti nama sesuai dengan tuisi baru yang diemban oleh Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP) yakni sebagai lembaga yang sebelumnya berfokus pada penelitian dan pengembangan pertanian menjadi berfokus pada standardisasi instrumen pertanian.

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Bali merupakan UPT BSIP yang melaksanakan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi. BPSIP terdapat di 33 Provinsi seluruh Indonesia yang berada di bawah koordinasi Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BBPSIP). Salah satunya BPSIP Bali yang berlokasi di Denpasar. BPSIP mempunyai tugas melaksanakan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi.

Dalam melaksanakan tugasnya, BPSIP menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi;
2. Pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi kebutuhan standar instrumen pertanian spesifik lokasi;
3. Pelaksanaan pengujian penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi;
4. Pelaksanaan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi;
5. Pelaksanaan penyusunan model dan materi penyuluhan standar instrumen pertanian spesifik lokasi;
6. Pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi pertanian spesifik lokasi;
7. Pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi
8. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; dan
9. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BPSIP.

	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
STANDAR PELAYANAN		

II SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN

2.6 Kontek Organisasi

Unit Pelayanan Publik (UPP) BPSIP Bali memantau dan meninjau informasi tentang isu internal dan eksternal yang berkembang di organisasi maupun di masyarakat. UPP BPSIP Bali dalam menyikapi pemahaman konteks eksternal mempertimbangkan hukum, teknologi, persaingan, pasar, budaya, masyarakat, dan lingkungan ekonomi, baik lokal, regional, nasional maupun internasional.

2.6.1 Kepemimpinan

Kepala UPP BPSIP Bali memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan implementasi sistem manajemen pelayanan serta perbaikan berkesinambungan keefektifannya dengan:

1. Menginstruksikan ke seluruh personil pentingnya memenuhi persyaratan yang ditetapkan;
2. Menetapkan kebijakan pelayanan;
3. Memastikan penetapan sasaran pelayanan setiap tahun;
4. Melakukan tinjauan manajemen minimal satu tahun sekali; dan
5. Memastikan tersedianya sumber daya manusia, sarana prasarana dan anggaran.
6. Pelayanan prima

2.6.2 Kebijakan pelayanan publik

Kepala UPP BPSIP Bali memastikan kebijakan pelayanan :

1. Sesuai dengan sasaran pelayanan;
2. Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen pelayanan;
3. Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran pelayanan;
4. Dikomunikasikan dan dipahami; dan ditinjau terus menerus


2.6.3 Peran tanggungjawab dan wewenang organisasi

Kepala BPSIP Bali memastikan tanggung dan wewenang ditetapkan dan diinstruksikan ke seluruh personil yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan.

2.6.4 Perencanaan


BPSIP Bali merencanakan dan mengembangkan proses realisasi tahapan pelayanan dapat berjalan dengan baik, mudah dan lancar mulai dari penerimaan dokumen sampai dilakukan pembebasan. Perencanaan realisasi pelayanan tersebut dilaksanakan secara konsisten dengan memenuhi persyaratan dalam sistem manajemen pelayanan.

BPSIP Bali menetapkan rencana proses tahapan pelayanan untuk :

	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
	STANDAR PELAYANAN	


II SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN

<ol style="list-style-type: none"> 1. Terpenuhinya sasaran dan persyaratan pelayanan bagi pemohon; 2. Penyediaan sumber daya khusus dalam proses pelayanan dan penanganan dokumen; 3. Terlaksananya kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran sarana pelayanan; 4. Tersedianya rekaman terdokumentasi yang memastikan bukti proses realisasi pelayanan memenuhi persyaratan. <p>Dalam merencanakan sistem manajemen pelayanan publik, Kepala UPP BPSIP Bali mempertimbangkan isu yang berkembang dan persyaratan yang diperlukan untuk menentukan risiko dan peluang dengan tujuan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. memberikan kepastian sistem manajemen pelayanan publik dapat mencapai hasil yang diinginkan; 2. meningkatkan pengaruh yang diinginkan; 3. mencegah, atau mengurangi, pengaruh yang tidak diinginkan; 4. mencapai peningkatan. <p>Unit Pelayanan Publik BPSIP Bali merencanakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang; 2. Melakukan kegiatan untuk: 3. Mengintegrasikan dan menerapkan tindakan pada proses Sistem manajemen pelayanan publik. 4. Mengevaluasi keefektifan dari tindakan tersebut. <p>2.6.5 Sasaran pelayanan publik dan perencanaan untuk mencapai sasaran</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sasaran pelayanan pengguna layanan <p>Kepala BPSIP Bali memastikan sasaran pelayanan memenuhi persyaratan pelayanan yang ditetapkan. Sasaran pelayanan bersifat terukur dan konsisten dengan kebijakan pelayanan.</p> 2 Perencanaan sistem manajemen pelayanan <p>Kepala BPSIP Bali memastikan perencanaan sistem manajemen pelayanan dilaksanakan sesuai persyaratan yang ditetapkan; Integritas sistem manajemen pelayanan dipelihara dengan memberi revisi dokumen, pada sistem manajemen pelayanan yang direncanakan dan implementasinya</p> <p>2.7 Dukungan Sumberdaya</p> <p>2.7.1 Sumberdaya manusia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah pelaksana

	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
STANDAR PELAYANAN		


II SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN

<p>BPSIP Bali menyediakan petugas pelayanan di 1 (satu) lokasi Unit Pelayanan yaitu di Unit Pelayanan Kantor BPSIP Bali.</p> <p>Jumlah personil yang tersedia masih terbatas sehingga personil yang ada memberi pelayanan melebihi beban volume frekuensi pelayanan. Akan tetapi kepastian kelancaran, kemudahan, penyelenggaraan pelayanan dapat dipenuhi.</p> <p>Penetapan pelaksana telah sesuai dengan jenis dan kompetensi proses tahapan pelayanan namun jumlah personil masih perlu ditingkatkan.</p> <p>2. Penetapan personil</p> <p>Penetapan personil dilakukan melalui identifikasi jenis, tahapan dan jumlah aktifitas pelayanan berdasarkan analisis beban kerja sesuai dengan kualifikasi aktifitas pelayanan seperti aktifitas petugas fungsional , penyuluh, pustakawan dan petugas fungsional umum seperti, sekuriti, resepsionis, pengadministrasi keuangan (Penerimaan Negara Bukan Pajak), penghimpun dan pengolah data.</p> <p>3. Pengetahuan</p> <p>BPSIP Bali selalu meningkatkan pengetahuan, dan keterampilan dari petugas pelayanan sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.</p> <p>4. Kompetensi pelaksana</p> <p>Penempatan setiap pelaksana layanan mempertimbangkan beberapa hal yang berkaitan dengan tingkat kompetensi pelaksana yaitu, pendidikan, keterampilan, umur, masa kerja, golongan, dan jenis pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti. Dengan pertimbangan tersebut maka Kepala BPSIP Bali menetapkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kompetensi personil yang melaksanakan pekerjaan sesuai dengan persyaratan; b. Pelaksanaan pelatihan untuk pemeliharaan dan peningkatan kompetensi; c. Penilaian keefektifan evaluasi kompetensi personil; d. Personil yang relevan untuk pencapaian sasaran pelayanan; dan e. Pemeliharaan rekaman esuai pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman. <p>5. Kepedulian</p> <p>UPP BPSIP Bali memastikan personil yang melakukan penyelenggaraan pelayanan publik peduli terhadap :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) kebijakan pelayanan publik; b) sasaran pelayanan publik yang relevan;
--

	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
	STANDAR PELAYANAN	

II SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN

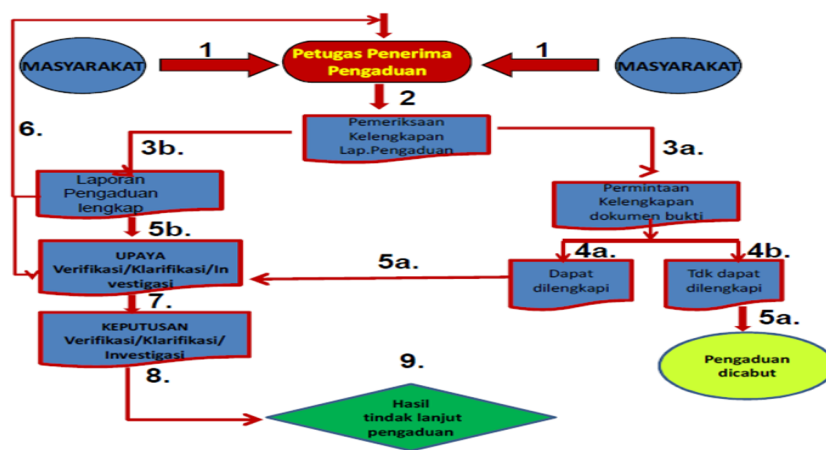
<p>c) kontribusinya terhadap keefektifan Sistem manajemen pelayanan publik, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja; pengaruh tidak mentaati persyaratan sistem manajemen pelayanan public</p> <p>d) kontribusinya terhadap keefektifan Sistem manajemen pelayanan publik, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja; pengaruh tidak mentaati persyaratan sistem manajemen pelayanan publik</p> <p>2.7.2 Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas BPSIP Bali menetapkan, menyediakan dan memelihara sarana dan prasarana untuk mencapai kesesuaian persyaratan pelayanan. Sarana dan prasarana mencakup antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kapasitas ruang pelayanan sesuai dengan jumlah pengguna jasa yang secara rutin mendapatkan pelayanan; 2. Ruang kerja dan peralatan yang memenuhi kenyamanan dan keamanan serta menjamin terpeliharanya kesehatan petugas pelayanan; 3. Tersedia jumlah dan jenis peralatan komputer dan program aplikasinya, genset sesuai kapasitas untuk memastikan proses pelayanan berjalan dengan mudah, cepat dan lancar; 4. Tersedianya area dan sarana internet, pelayanan, telekomunikasi. <p>2.7.3 Lingkungan untuk proses penyelenggaraan pelayanan publik BPSIP Bali menyediakan sarana prasarana ruangan dan lingkungan kerja yang memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan. Pengelolaan kondisi lingkungan kerja memastikan terhadap kondisi bebas dari suara gaduh, suhu dan kelembaban yang baik serta pemberian pencahayaan yang cukup.</p> <p>2.7.4. Pemantauan dan pengukuran sumberdaya BPSIP Bali menyusun, menetapkan, mengimplementasikan, dan memelihara sistem manajemen pelayanan publik dan terus menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan Standar Pelayanan yang ditetapkan. Pemantauan dan pengukuran sumberdaya dilaksanakan dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menentukan proses tahapan pelayanan untuk sistem manajemen pelayanan dan aplikasinya di seluruh unit layanan; 2. Menetapkan urutan dan interaksi proses tahapan pelayanan; 3. Menetapkan kriteria dan metode untuk memastikan operasional dan kendali proses tahapan pelayanan berjalan secara efektif; 4. Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi untuk mendukung operasional dan pemantauan proses tahapan pelayanan; 5. Memantau, mengukur, menganalisis proses tahapan pelayanan, dan mengimplementasikan tindakan untuk mencapai hasil yang direncanakan serta perbaikan berkesinambungan dari proses-proses; dan 6. Melakukan koreksi berkesinambungan dari proses pelayanan tersebut; 7. Proses tahapan pelayanan dikelola sesuai dengan persyaratan Standar yang telah ditetapkan.
--

	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
		STANDAR PELAYANAN

II SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN


2.7.5 Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Pengguna jasa yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan jasa BPSIP Bali dapat mengajukan pengaduan langsung dengan mengisi form pengaduan pelanggan di counter layanan yang kemudian diserahkan kepada petugas penerima dokumen. Pengguna jasa BPSIP Bali dapat juga menyampaikan pengaduan melalui nomor telepon dan e-mail yang telah disediakan, kemudian pengaduan tersebut akan dicatat oleh petugas penerima dokumen pada form yang telah disediakan. Tim penanganan pengaduan menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari dalam dan luar unit pelayanan kemudian menyerahkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan. Mekanisme dan jalur pengaduan dijelaskan dalam gambar 1. berikut;




Gambar 1. Alur Mekanisme Pelayanan Pengaduan

Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, dumasbsip.bali@gmail.com atau whatsapp ke [082114915191](https://wa.me/082114915191), 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.

	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
	STANDAR PELAYANAN	

III PERSYARATAN

<p>3.1 Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 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 Lembaran Negara RI Nomor 5357); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak; 6. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara; 7. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara, serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 56 Tahun 2013; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah; 10. Peraturan Menteri Pertanian No. 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; 11. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian; 12. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian; 13. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian; 14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian; 15. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 36 Tahun 2023 tentang Besaran, Persyaratan, dan Tata Cara Pengenaan Tarif PNBP yang berlaku di Kementerian Pertanian.

	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit :
		Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
STANDAR PELAYANAN		

III PERSYARATAN

3. 2 Persyaratan Umum

UKPP/UPT Badan Standardisasi Instrumen Pertanian harus menyusun, menetapkan, mengimplementasikan, dan memelihara sistem manajemen pelayanan publik dan terus menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan standar pelayanan yang ditetapkan.

UKPP/UPT Badan Standardisasi Instrumen Pertanian harus :


1. Menentukan proses tahapan pelayanan untuk sistem manajemen pelayanan dan aplikasinya di seluruh unit layanan;
2. Menetapkan urutan dan interaksi proses tahapan pelayanan;
3. Menetapkan kriteria dan metode untuk memastikan operasional dan kendali proses tahapan pelayanan berjalan secara efektif;
4. Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi untuk mendukung operasional dan pemantauan proses tahapan pelayanan;
5. Memantau, mengukur, menganalisis proses tahapan pelayanan, dan mengimplementasikan tindakan untuk mencapai hasil yang direncanakan serta perbaikan berkesinambungan dari proses-proses; dan
6. Melakukan koreksi berkesinambungan dari proses pelayanan tersebut.

Proses tahapan pelayanan dikelola sesuai dengan persyaratan standar yang telah ditetapkan.

UK/UPT Badan Standardisasi Instrumen Pertanian menetapkan prosedur pelayanan publik di seluruh unit layanan serta persyaratan untuk memperoleh layanan publik tersebut. UK/UPT Badan Standardisasi Instrumen Pertanian menetapkan prosedur dan persyaratan layanan jasa informasi dan konsultasi serta penyediaan produk, prosedur, waktu layanan, biaya pelayanan dan produk layanan.


Pada pelayanan jasa informasi dan konsultasi, UK/UPT Standardisasi Instrumen Pertanian mempersyaratkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi/konsultasi atau formulir permohonan produk
2. Pemohon memberikan kartu tanda pengenal untuk dicatat atau direkam
3. Pemohon mengisi kuesioner umpan balik setelah menerima layanan jasa

	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
	STANDAR PELAYANAN	


III PERSYARATAN

<p>3.3 Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <p>3.3.1 Layanan Pendampingan dan Diseminasi Standar Instrumen Pertanian</p> <p>1. Konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian</p> <ol 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 Bali. b. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BPSIP Bali atau yang mewakili. c. Kepala BPSIP Bali mendisposisi permohonan kepada Subkoordinator Layanan untuk selanjutnya didisposisikan kepada pelaksana layanan (Analisis standardisasi, Penyuluh Pertanian/Tim Teknis, dan lain-lain) d. Subkoordinator Layanan merespon permintaan tertulis pemohon layanan yang ditandatangani Kepala BPSIP Bali/Pelaksana Tugas/ 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. Subkoordinator Layanan 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 Subkoordinator Layanan. i. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Subkoordinator Layanan 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 Kuesioner SKM untuk diisi oleh pengguna layanan dan hasilnya disampaikan kepada Kepala BPSIP Bali/ Subkoordinator Layanan. n. Seluruh hasil informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan kepada Subkoordinator Layanan.
--

	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
	STANDAR PELAYANAN	


III PERSYARATAN

<p>2. Bimbingan Teknis/Pelatihan/Magang/Praktek Kerja Lapangan</p> <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 Kepala BPSIP Bali. c. Kepala BPSIP Bali mendisposisikan kepada Subkoordinator Layanan untuk dapat ditindaklanjuti. d. Subkoordinator Layanan 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 Bali 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 Bali, menyerahkan output hasil magang/praktek kerja lapangan serta menerima sertifikat magang/praktek kerja lapangan yang ditandatangani oleh Kepala BPSIP Bali. h. Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktik kerja wajib mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya. <p>3. Perpustakaan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemustaka mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh; b. Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan secara <i>on-line</i> atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka <i>website</i> perpustakaan BPSIP Bali dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan;
--

	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
	STANDAR PELAYANAN	


III PERSYARATAN

<p>a. Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh Pemustaka atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri;</p> <p>b. Pemustaka mengembalikan bahan yang dipinjamkan dengan menempatkan di meja baca;</p> <p>c. Petugas menyusun kembali koleksi bahan pustaka yang telah digunakan oleh Pemustaka ke tempat semula;</p> <p>d. Apabila Pemustaka akan meminjam bahan pustaka maka harus mengikuti instruksi kerja peminjaman yang disediakan.</p> <p>4. Kunjungan Agro Eduwisata</p> <p>a. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan kunjungan agro eduwisata kepada Kepala BPSIP Bali;</p> <p>b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kunjungan agro eduwisata kepada Kepala BPSIP Bali;</p> <p>c. Kepala BPSIP Bali mendisposisikan surat permohonan kunjungan kepada Subkoordinator Layanan untuk dapat ditindaklanjuti;</p> <p>d. Subkoordinator Layanan berkoordinasi dengan Penanggung Jawab agro eduwisata;</p> <p>e. Penanggung jawab agro eduwisata beserta tim menyiapkan segala keperluan kegiatan kunjungan;</p> <p>f. Tim melaksanakan kegiatan pelayanan dan mendokumentasikan hasil kegiatan agro eduwisata.</p> <p>3.3.2 Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi</p> <p>1. Layanan Unit Pengelola Benih/Bibit Sumber (UPBS) untuk Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan Melalui Penjualan</p> <p>a. Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk pemesanan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan melalui web/ telp/ email BPSIP Bali atau datang langsung ke kantor BPSIP Bali dengan mengisi form pemesanan;</p> <p>b. Petugas layanan menyerahkan form pemesanan kepada Penanggungjawab UPBS yang telah ditugaskan oleh Kepala BPSIP Bali;</p> <p>c. Penanggungjawab UPBS akan menugaskan bagian pelaksana layanan untuk melakukan pengecekan ketersediaan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan sesuai permintaan pengguna layanan;</p> <p>d. Pengguna layanan melunasi pembayaran sesuai pemesanan, selanjutnya bukti pelunasan diserahkan ke Penanggung jawab UPBS;</p> <p>e. Khusus untuk pemesanan Komoditas Peternakan, pengguna layanan diwajibkan menyerahkan uang muka (50%) sebagai jaminan produksi, apabila bibit sudah tersedia (akan diinformasikan kepada pengguna</p>
--

	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
STANDAR PELAYANAN		

III PERSYARATAN

<p>f. layanan) maka pengguna layanan melakukan pelunasan;</p> <p>g. Petugas Layanan menyerahkan bukti pembayaran pengguna layanan kepada Penanggungjawab UPBS;</p> <p>h. Penanggungjawab UPBS menugaskan Pelaksana UPBS untuk menyiapkan pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan dari pengguna layanan;</p> <p>i. 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;</p> <p>j. Penanggungjawab UPBS melaporkan hasil kegiatan secara tertulis kepada Kepala Balai;</p> <p>2. Layanan Unit Pengelola Benih/Bibit Sumber (UPBS) untuk Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan Melalui Bantuan</p> <p>a. Pengguna layanan mengajukan Surat permohonan bantuan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan kepada Kepala BPSIP Bali;</p> <p>b. Kepala BPSIP Bali mendisposisikan kepada Penanggungjawab UPBS terkait permohonan bantuan;</p> <p>c. Penanggung jawab UPBS akan menugaskan bagian pelaksana layanan untuk melakukan pengecekan ketersediaan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan sesuai permintaan pengguna layanan;</p> <p>d. Penanggung jawab UPBS menugaskan Pelaksana UPBS untuk menyiapkan pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan dari pengguna layanan;</p> <p>e. 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;</p> <p>f. Penanggungjawab UPBS melaporkan hasil kegiatan secara tertulis kepada Kepala Balai;</p>
--

	<p style="text-align: center;">BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN</p>	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman ke : dari Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
STANDAR PELAYANAN		

III PERSYARATAN

3.3. Jangka Waktu Penyelesaian

BPSIP Bali menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Waktu Pelayanan. BPSIP Bali dalam menyusun standar waktu pelayanan mengikut sertakan pengguna jasa dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengguna jasa dan pihak terkait yang mewakili dalam penetapan standar waktu pelayanan merupakan penerima manfaat Pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung dan/atau komunitas yang diwakili tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.

Waktu penyelesaian pelayanan adalah waktu yang diukur menyelesaikan dokumen persyaratan dan pelaksanaan tindakan BPSIP Bali. Standar Waktu Pelayanan Minimum (SPM) terdiri dari :

1. SPM untuk memperoleh informasi ;
2. SPM untuk jasa konsultasi
3. SPM penyediaan produk

Penetapan Standar Waktu Pelayanan Minimum ditetapkan dengan melibatkan pelanggan dan pihak terkait. BPSIP Bali telah menetapkan Standar Waktu Pelayanan Minimum yang dapat dilihat pada Konter Pelayanan dan website.

3.4 Biaya Layanan/Tarif

Pengenaan biaya/tarif sebagai Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) BPSIP Bali menetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor : 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak, dan Permentan Nomor : 36 Tahun 2023 tentang Besaran, Persyaratan, dan Tata Cara Pengenaan Tarif PNBP yang berlaku di Kementerian Pertanian dimana pembayarannya langsung disetorkan kepada rekening Bendahara Penerimaan PNBP. Besaran tarif PNBP dapat dilihat di counter pelayanan dan website BPSIP Bali.

3.4.1 Pembebasan media pembawa

BPSIP Bali tidak menanggung biaya media pembawa atas pengiriman produk yang diminta oleh pengguna layanan.

3.4.2 Pengendalian ketidaksesuaian keluaran

BPSIP Bali memastikan keluaran yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah dari penggunaan dan penyerahan yang tidak sesuai. BPSIP Bali mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan sifat ketidak sesuaian dan pengaruh terhadap kesesuaian pelayanan termasuk ketidak sesuaian pelayanan yang terdeteksi setelah penyerahan produk pelayanan, selama atau sebelum penyerahan produk pelayanan.

Terhadap ketidaksesuaian keluaran BPSIP Bali siap melakukan :


- a. koreksi;
- b. pemisahan, penahanan, pengembalian atau penangguhan penyediaan

jasa;

c. memberi tahu pengguna jasa;

d. memperoleh otorisasi untuk diterima karena konsesi.

BPSIP Bali melakukan verifikasi terhadap kesesuaian persyaratan dengan keluaran dikoreksi.

	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman ke : dari : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
STANDAR PELAYANAN		

IV EVALUASI

<p>4.1 Pengawasan Internal</p> <p>Pembinaan dan pengawasan pelayanan di lingkungan BPSIP Bali dilakukan oleh Tim yang ditetapkan oleh Kepala BPSIP Bali. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan dilakukan secara periodik yaitu satu kali dalam satu tahun.</p> <p>4.1.1 Evaluasi kinerja pelaksana</p> <p>BPSIP Bali melakukan evaluasi kinerja personil pelaksana pelayanan mengacu kepada PermenPAN&RB Nomor 38 Tahun 2012 serta perundangan dan ketentuan lainnya. Selain itu BPSIP Bali dalam mengevaluasi kinerja memperhatikan hasil pelaksanaan pengukuran IKM, IPNBK, SPI dan survei eksternal.</p> <p>Untuk optimalisasi pelayanan, BPSIP Bali melakukan evaluasi Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun. Hasil evaluasi menjadi dasar BPSIP Bali melakukan peninjauan penyempurnaan Standar Pelayanan. BPSIP Bali menetapkan peninjauan ulang Standar Pelayanan setiap 3 (tiga) tahun sekali. Hasil peninjauan ulang menjadi dasar BPSIP Bali melakukan perubahan Standar Pelayanan. Perubahan Standar Pelayanan dilakukan mengikuti mekanisme yang ditentukan.</p> <p>4.1.2 Pemantauan, pengukuran, analisis, evaluasi</p> <p>BPSIP Bali menetapkan pemantauan dan pengukuran pelayanan menggunakan peralatan pemantau dan pengukur untuk memastikan kesesuaian pelayanan terhadap persyaratan yang ditetapkan.</p> <p>BPSIP Bali menetapkan proses pemantauan dan pengukuran dilakukan secara konsisten sesuai persyaratan pemantauan dan pengukuran.</p> <p>Pengendalian peralatan yang digunakan untuk pemantauan dan pengukuran pelayanan dilakukan terhadap akurasi fungsinya sebagai alat ukur penentuan standar pelayanan.</p> <p>Alat-alat yang bersifat pengukuran, untuk memastikan keabsahan hasil, maka dilakukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kalibrasi atau verifikasi atau keduanya pada periode waktu satu tahun sekali, sebelum dipakai, (standar pengukuran tertelusur ke standar pengukuran internasional atau nasional); 2. Pengaturan akurasi alat; 3. Identifikasi, pencatatan dalam kartu kontrol, dan pemberian stiker pada peralatan untuk status kalibrasinya;

4. Pencegahan terhadap kerusakan dan penurunan fungsi selama penanganan, perawatan dan penyimpanan.

BPSIP Bali menilai, merekam keabsahan hasil pengukuran dan melakukan tindakan untuk memenuhi persyaratan pengukuran. BPSIP Bali memastikan perangkat pengolah data yang dipakai dalam pemantauan dan pengukuran persyaratan pelayanan memenuhi akurasi pengukuran..

4.1.3 Audit Internal

Audit internal terhadap pelaksanaan pelayanan yang telah ditetapkan dilakukan oleh petugas/pegawai yang ditunjuk oleh Kepala Balai untuk melaksanakan audit internal. Audit internal dilakukan satu tahun sekali pada akhir tahun. Hasil audit internal meliputi:

1. Umpan balik masyarakat;
2. Kinerja proses dan kesesuaian pelayanan;
3. Status tindakan preventif dan tindakan korektif;
4. Tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu;
5. Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen pelayanan; dan saran-saran untuk perbaikan.

Hasil audit internal memastikan sistem manajemen pelayanan publik telah sesuai dengan persyaratan pelayanan yang telah disepakati dalam *public hearing* sebagai standar pelayanan publik, persyaratan yang ditentukan pada peraturan perundangan, diterapkan dan dipelihara secara efektif.

4.1.5 Tinjauan manajemen


BPSIP Bali menetapkan peninjauan sistem manajemen pelayanan, pada periode minimal satu tahun sekali, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan pelayanan. Pelaksanaan tinjauan dilakukan meliputi penilaian peluang perbaikan, koreksi dan peningkatan pada sistem manajemen pelayanan.

4.2 Peningkatan

BPSIP Bali menetapkan tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan dalam proses realisasi tahapan pelayanan, yang berpengaruh potensial. BPSIP Bali menetapkan prosedur tindakan pencegahan terdokumentasi mencakup:

1. Penetapan ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya;
2. Penilaian kebutuhan akan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian;
3. Penetapan dan tindakan;
4. Rekaman hasil tindakan yang dilakukan; dan
5. Peninjauan efektifitas tindakan preventif yang dilakukan.

BPSIP Bali melakukan tindakan korektif dengan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan dalam proses realisasi tahapan pelayanan mulai dari penerimaan dokumen sampai dilakukan pembebasan yang terjadi secara berulang. Tindakan korektif dilakukan sesuai dengan faktor ketidaksesuaian yang

	<p style="text-align: center;">BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN</p>	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman ke : dari : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
STANDAR PELAYANAN		

IV EVALUASI

terjadi. Prosedur tindakan korektif terdokumentasi mencakup:

1. Peninjauan ketidak sesuaian;
2. Penetapan penyebab ketidaksesuaian;
3. Penilaian kebutuhan tindakan untuk memastikan ketidaksesuaian tidak terulang;
4. Penetapan dan tindakan yang dilakukan;
5. Rekaman hasil tindakan yang dilakukan; dan
6. Peninjauan efektifitas tindakan korektif yang dilakukan.

4.3 Peningkatan berkelanjutan

BPSIP Bali meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan sistem pelayanan publik secara berkelanjutan. BPSIP Bali mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi, serta keluaran tinjauan manajemen, untuk menentukan peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan.

4.4 Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;


BPSIP Bali memberikan Jaminan kepastian pelayanan setelah pengguna jasa memenuhi beberapa ketentuan yang dipersyaratkan di bidang penerapan standar instrumen pertanian dan diseminasi serta ketentuan persyaratan lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.

BPSIP Bali memberikan jaminan kepastian pelayanan terhadap pengguna jasa yang memenuhi ketentuan persyaratan : Mengisi formulir pengajuan permintaan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal melalui tempat-tempat pemasukan yang telah ditetapkan yaitu manual di petugas layanan informasi. Memenuhi prosedur, waktu dan biaya yang ditetapkan BPSIP Bali.

4.5 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan


Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan BPSIP Bali menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh BPSIP Bali menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:

1. Satu orang petugas keamanan di BPSIP Bali memberikan jaminan keamanan dalam jam pelayanan yang sudah ditetapkan dalam standar ini, selama pengguna layanan berada di lingkungan kantor BPSIP Bali.

	<p align="center">BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN</p>	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
<p align="center">STANDAR PELAYANAN</p>		

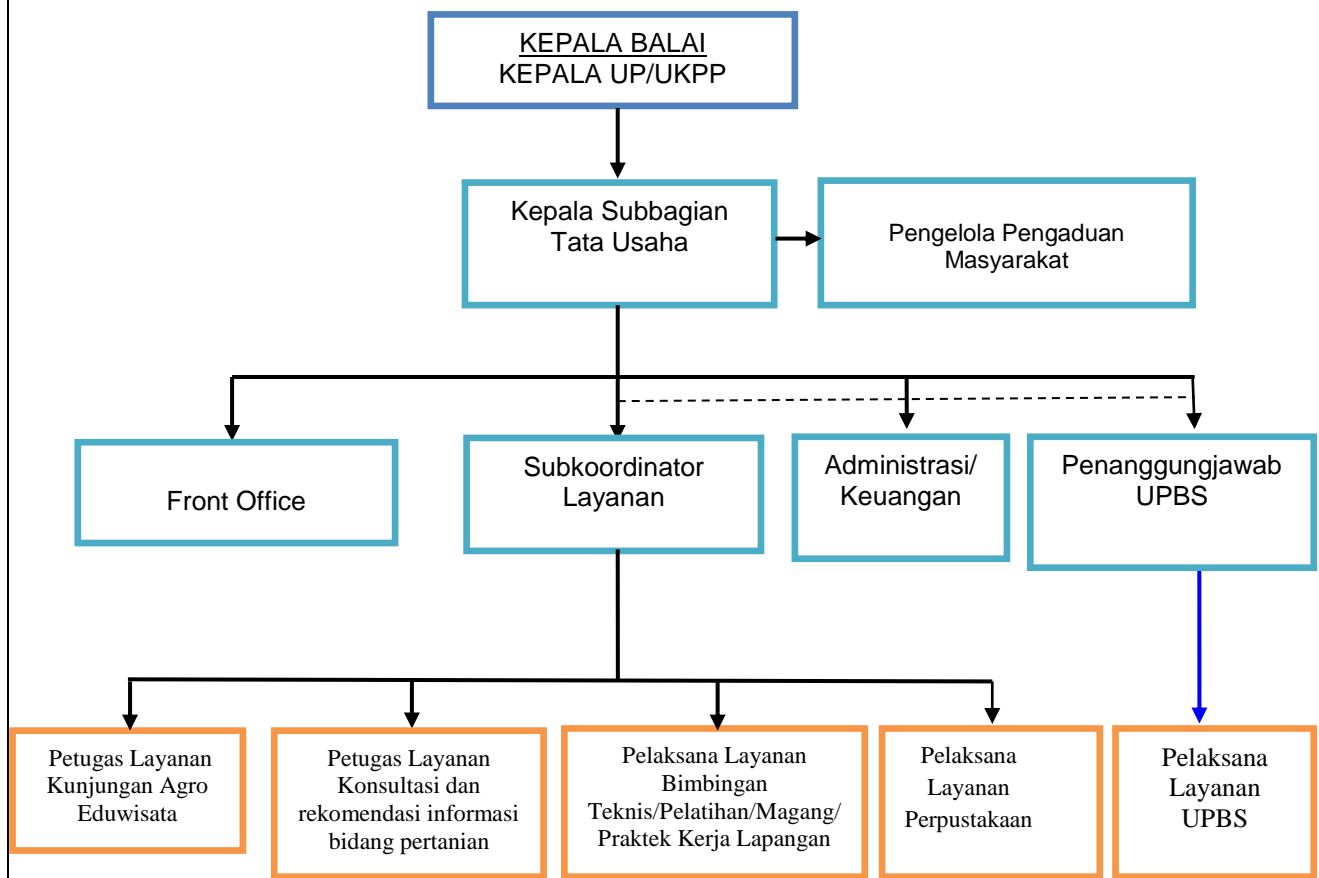
IV EVALUASI

<p>2. Petugas penerima layanan informasi berada di counter layanan publik selama jam pelayanan yang telah ditetapkan.</p> <p>3. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna pelayanan;</p> <p>4. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</p> <p>5. Sarana peralatan dan obat P3K;</p> <p>6. Ruang tunggu dan ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</p> <p>7. Sarana parkir untuk kendaraan roda dua dan roda empat.</p> <p>1.1 Informasi terdokumentasi</p> <p>BPSIP Bali menempatkan prosedur pelayanan publik di seluruh unit layanan serta persyaratan untuk memperoleh layanan publik tersebut. BPSIP Bali menetapkan jenis layanan, prosedur dan persyaratan layanan, jasa informasi dan konsultasi, serta penyediaan produk, waktu layanan, biaya pelayanan.</p> <p>4.6 Penyelenggaraan pelayanan publik</p> <p>4.6.1 Perencanaan dan pengendalian pelayanan publik</p> <p>BPSIP Bali merencanakan dan mengembangkan proses realisasi tahapan pelayanan dapat berjalan dengan baik, mudah dan lancar mulai dari penerimaan dokumen sampai dilakukan pembebasan. Perencanaan realisasi pelayanan tersebut dilaksanakan secara konsisten dengan memenuhi persyaratan dalam sistem manajemen pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BPSIP Bali menetapkan rencana proses tahapan pelayanan untuk : 2. Terpenuhinya sasaran dan persyaratan pelayanan bagi pengguna jasa; 3. Penyediaan sumber daya khusus dalam proses pelayanan dan penanganan dokumen; 4. Terlaksananya kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran sarana pelayanan 5. Tersedianya rekaman terdokumentasi yang memastikan bukti proses realisasi pelayanan memenuhi persyaratan. <p>4.6.2 Persyaratan</p> <p>Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Bali menyusun, menetapkan mengimplementasikan dan memelihara sistem manajemen pelayanan publik dan terus-menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan. Untuk mengendalikan keefektifan dan keefisienan</p>
--

	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman ke : dari : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
	STANDAR PELAYANAN	


II SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN – PERSYARATAN

sistem pelayanan maka Kepala Balai dibantu oleh Pengelola Pelayanan yang bertugas mengontrol kendali pelayanan yang dilaksanakan oleh sekuriti, front officer, customer service dan pengelola pengaduan. Berikut adalah skema pengorganisasian pelaksanaan Standar Pelayanan :



Gambar 2. Skema Pengorganisasian Unit Pelayanan Publik BPSIP Bali

Koordinator Layanan adalah pegawai yang ditunjuk oleh Kepala Balai untuk mengendalikan sistem pelayanan. Koordinator layanan merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi jalannya sistem pelayanan publik di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bali dan melaporkannya kepada Kepala Balai.

	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BALI BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
	STANDAR PELAYANAN	

V STANDAR PELAYANAN

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Bali 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 Bali wajib menyusun, menetapkan melalui mekanisme *public hearing* dengan melibatkan masyarakat pengguna layanan. Selain itu BPSIP Bali 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 Bali berupa pelayanan penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi, layanan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi, layanan pengelolaan produk standar instrumen pertanian spesifik lokasi.

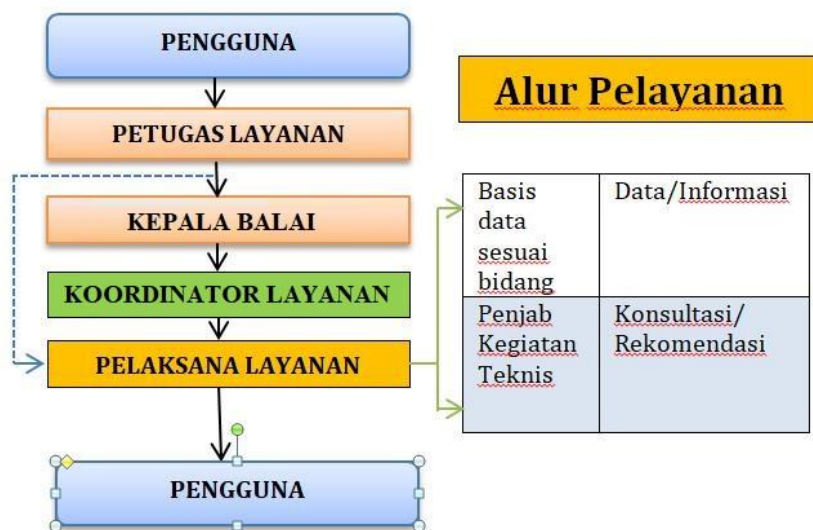
Dalam memberikan pelayanan publik, BPSIP Bali menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada pengguna. SPP wajib mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya manusia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

BPSIP Bali melaksanakan tugas dan fungsi melaksanakan tugas dan fungsi yang mengacu kepada Permentan Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. Pada Bab. I Pasal 126 menyebutkan bahwa, BPSIP Bali mempunyai tugas melaksanakan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi dengan fungsi: a) pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran 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.

5.1 Layanan Pendampingan Penerapan dan Diseminasi Standar Instrumen Pertanian		
No	Komponen	Uraian
1	1	3
	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. 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 Lembaran Negara RI Nomor 5357);

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; 6. Permentan 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat; 7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian; 8. Permentan Nomor 36 Tahun 2023 tentang Besaran, Persyaratan, dan Tata Cara Pengenaan Tarif PNBPN yang berlaku di Kementerian Pertanian.
2	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu. b. Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan KTP atau Kartu Identitas lainnya.
	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>5.1.1 Konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian</p> <ol 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 Bali. b. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BPSIP Bali atau yang mewakili. c. Kepala BPSIP mendisposisi permohonan kepada Subkoordinator Layanan untuk selanjutnya didisposisikan kepada Pelaksana Layanan (Analisis Standardisasi, Penyuluh Pertanian/Tim Teknis, dan lain-lain). d. Subkoordinator Layanan merespon permintaan tertulis pemohon layanan yang ditandatangani Kepala BPSIP/Pelaksana Tugas/Koordinator Layanan 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. Koordinator Layanan 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 Koordinator Layanan. i. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Koordinator Layanan menerbitkan surat penolakan permohonan.

- j. Apabila informasi/rekomendasi ada, maka petugas layanan informasi memantau penyediaan 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 kuesioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa magang dan hasilnya disampaikan kepada Kepala BPSIP/ Koordinator Layanan.
- n. Seluruh hasil Informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan kepada Koordinator Layanan.

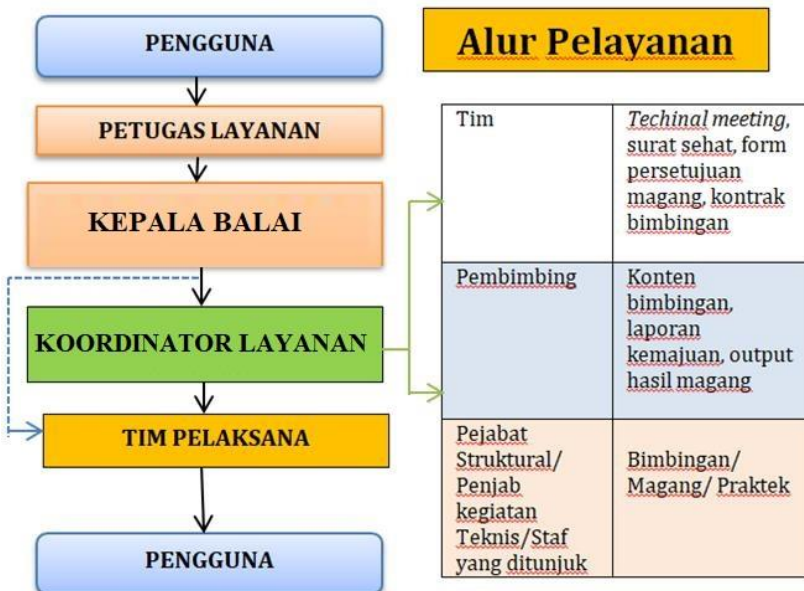


5.1.2 Bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan

- 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 Kepala BPSIP.
- c. Kepala BPSIP mendisposisikan kepada Koordinator Layanan untuk dapat ditindaklanjuti.
- d. Koordinator Layanan 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 (*technical meeting*) di BPSIP Bali

dengan membawa surat keterangan sehat (khusus untuk magang/praktek kerja lapangan), mengisi formulir persetujuan/ Pernyataan melaksanakan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai peraturan yang berlaku.

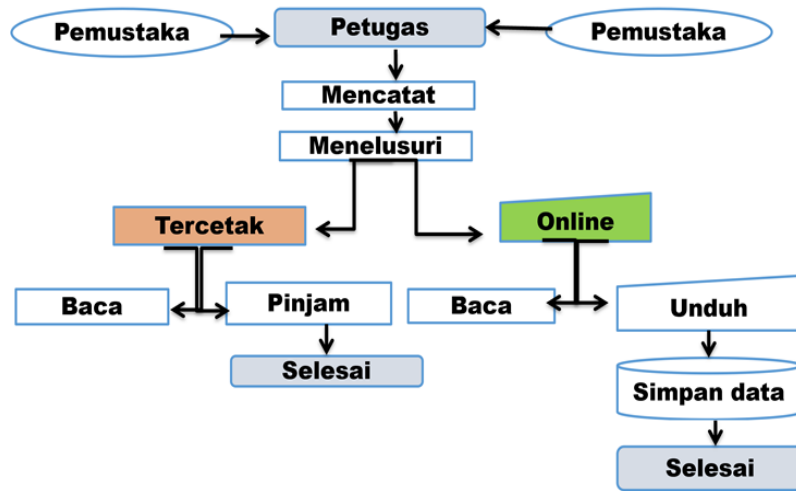
- f. Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan melaksanakan kegiatan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai dengan proposal yang diajukan di bawah bimbingan pejabat/staf berwenang yang ditunjuk.
- g. Peserta magang/praktek kerja lapangan membuat laporan 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/praktik kerja wajib mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.



5.1.3 Perpustakaan

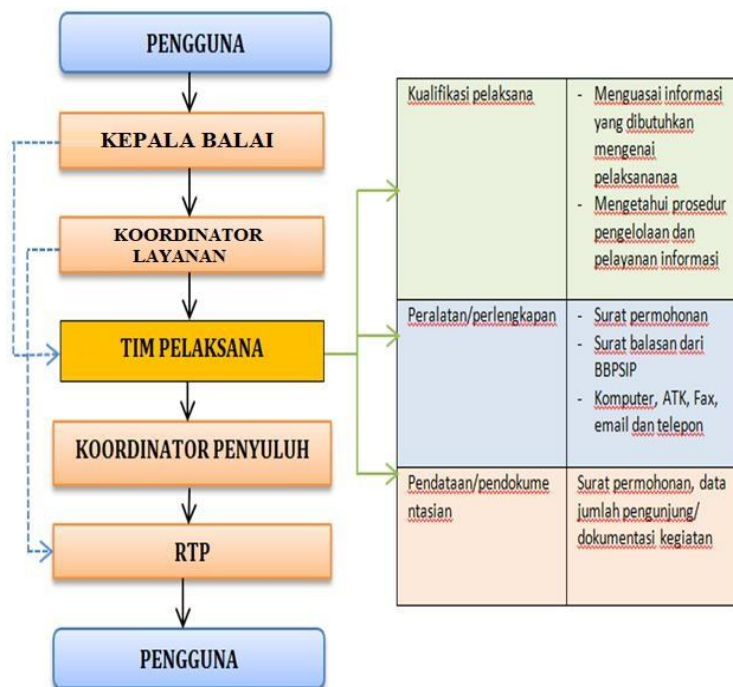
- a. Pemustaka mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh.
- b. Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan secara *on-line* atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka *website* perpustakaan BPSIP dan selanjutnya mengikuti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

f. Apabila pemustaka akan meminjam bahan pustaka maka harus mengikuti instruksi kerja peminjaman yang disediakan.



5.1.4 Kunjungan agro eduwisata

- Pengguna layanan mengajukan surat permohonan kunjungan agro eduwisata kepada Kepala BPSIP.
- Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kunjungan agro eduwisata kepada Kepala BPSIP.
- Kepala BPSIP mendisposisikan surat permohonan kunjungan kepada Koordinator Layanan untuk dapat ditindaklanjuti.
- Koordinator Layanan berkoordinasi dengan Penanggungjawab agro eduwisata.
- Penanggungjawab agro eduwisata beserta Tim menyiapkan segala keperluan kegiatan kunjungan.
- Tim melaksanakan kegiatan pelayanan dan mendokumentasikan hasil kegiatan agro eduwisata.

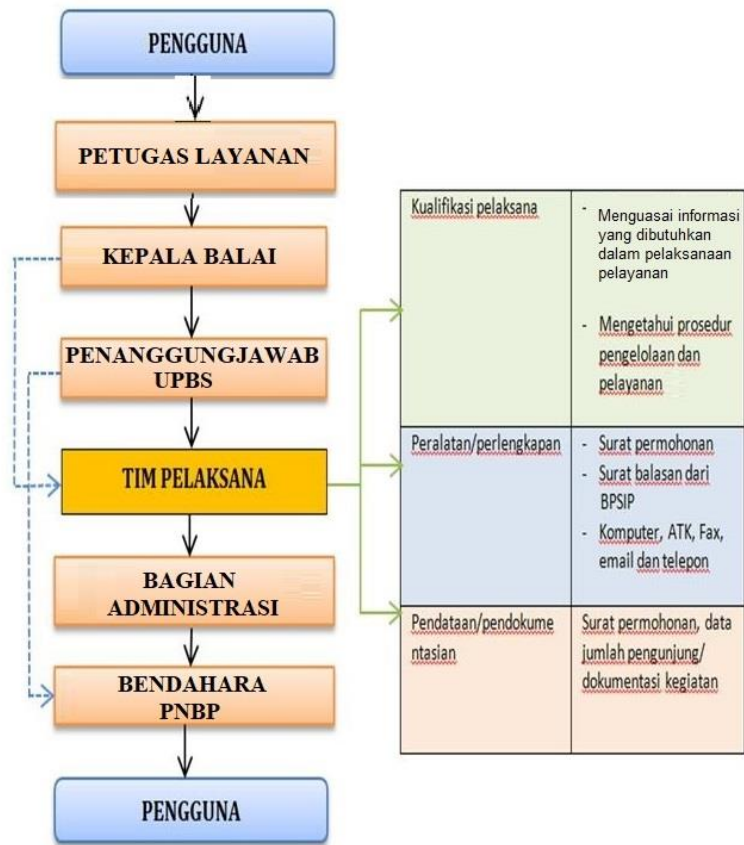


4	Jangka Waktu pelayanan	<p>a. Jangka waktu layanan konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian/diseminasi standar 1 (satu) hari atau waktu yang disepakati.</p> <p>b. Jangka waktu layanan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan 1 (satu) hari atau waktu yang disepakati.</p> <p>c. Jangka waktu layanan perpustakaan 1 (satu) hari atau waktu yang disepakati.</p> <p>d. Jam waktu layanan kunjungan agro eduwisata 1 (satu) hari atau waktu yang disepakati.</p> <p>Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 15.00 WITA - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WITA Hari Jumat - Pukul 09.00 s.d 15.30 WITA Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WITA</p>
	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>
	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 agro eduwisata.</p>
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B-596.3/Kpts/OT.050/H.12.16/05/2023 tanggal 8 Mei 2023 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Bali.</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, dumasbsip.bali@gmail.com atau whatsapp ke 082114915191 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/telepon/whatsapp ke alamat e-mail/telepon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga.</p>

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, peralatan lapangan, perpustakaan, ruang bimbingan, WIFI, taman agro standar, serta sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, kursi roda, akses masuk 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.
11.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan 1-4 orang pelaksana pendampingan
12.	Jaminan pelayanan	BPSIP menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh sesuai SOP
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>BPSIP menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Wifi setiap ruangan. Musholla. Toilet.

		k. 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 yang berlaku.
5.2 Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi		
	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 pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357). 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pertanian No. 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian. 6. Permentan 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat 7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian 8. Permentan Nomor 36 Tahun 2023 tentang Besaran, Persyaratan, dan Tata Cara Pengenaan Tarif PNBPN yang berlaku di Kementerian Pertanian.
	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu. b. Mengisi form permintaan layanan c. 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.
	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>5.2.1 Layanan Unit Pengelola Benih/Bibit Sumber (UPBS) untuk komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan melalui penjualan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk pemesanan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan melalui web/ telp/ <i>email</i> BPSIP Bali atau datang langsung ke kantor BPSIP

		<p>dengan mengisi form pemesanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> b. Petugas layanan menyerahkan form pemesanan kepada Penanggungjawab UPBS yang telah ditugaskan oleh Kepala BPSIP Bali. c. Penanggungjawab UPBS akan menugaskan bagian pelaksana layanan untuk melakukan pengecekan ketersediaan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan sesuai permintaan pengguna layanan. d. Pengguna layanan melunasi pembayaran sesuai pemesanan, selanjutnya bukti pelunasan diserahkan ke Penanggungjawab UPBS. e. 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. f. Petugas Layanan menyerahkan bukti pembayaran pengguna layanan kepada Penanggungjawab UPBS. g. Penanggungjawab UPBS menugaskan Pelaksana UPBS untuk menyiapkan pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan dari pengguna layanan. h. 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. i. Penanggungjawab UPBS melaporkan hasil kegiatan secara tertulis kepada Kepala Balai.
--	--	---

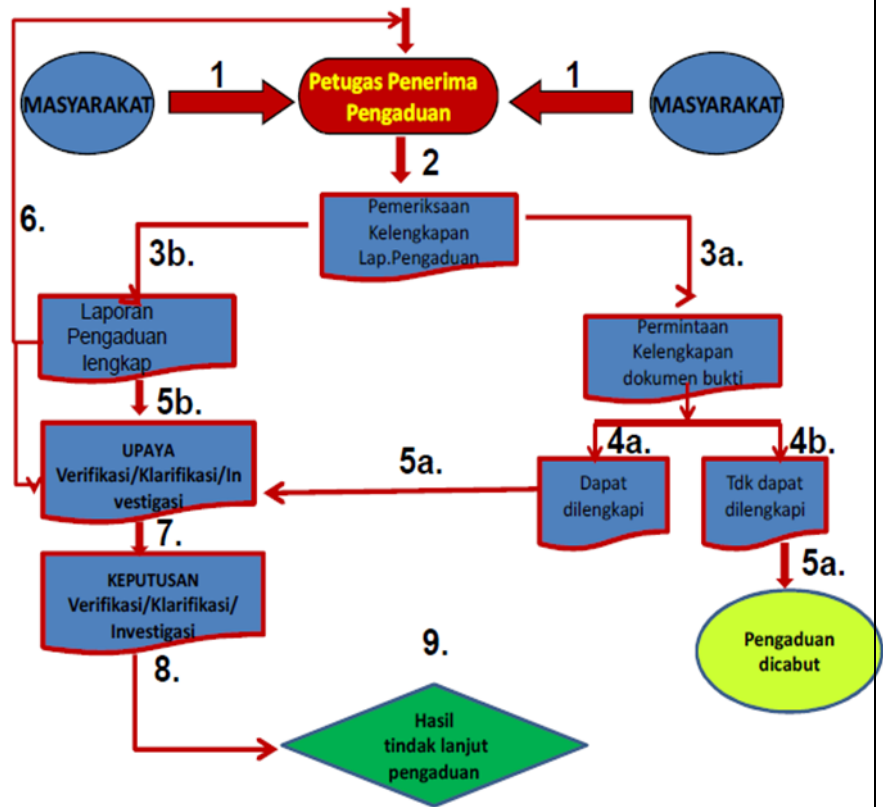


5.2.2 Layanan Unit Pengelola Benih/Bibit Sumber (UPBS) untuk komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan melalui pantuan

- Pengguna layanan mengajukan Surat permohonan bantuan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan kepada Kepala BPSIP Bali.
- Kepala BPSIP Bali mendisposisikan kepada Penanggungjawab UPBS dan Koordinator Layanan terkait permohonan bantuan.
- Penanggungjawab UPBS akan menugaskan bagian pelaksana layanan untuk melakukan pengecekan ketersediaan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan sesuai permintaan pengguna layanan.
- Penanggungjawab UPBS menugaskan Pelaksana UPBS untuk menyiapkan pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan dari pengguna layanan.
- 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.
- Penanggungjawab UPBS melaporkan hasil kegiatan secara tertulis kepada Kepala Balai.

		<p>Pelayanan Penyaluran Benih Sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan diselesaikan dalam jangka waktu 1 (satu) hari atau waktu yang telah disepakati.</p> <p>Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 15.00 WITA - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WITA Hari Jumat - Pukul 09.00 s.d 15.30 WITA - Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WITA</p>
	Biaya/tarif	<p>a. Biaya/tarif layanan pengelolaan produk instrument hasil standardisasi pertanian, berupa layanan bantuan benih/bibit sebar Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan adalah gratis (Rp/0).</p> <p>b. Biaya/tarif benih/bibit UPBS Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan sesuai ketentuan yang berlaku dalam PP No. 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian.</p> <p>b. Khusus untuk benih sumber yang disalurkan sebagai benih bantuan harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan.</p> <p>c. Biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.</p>
	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 –596.3/Kpts/OT.050/H.12.16/05/2023 tanggal 8 Mei 2023 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Bali.</p> <p>Mekanisme Penyampaian Pengaduan Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, dumasbsip.bali@gmail.com atau whatsapp ke 082114915191, kotak pengaduan dengan mengisi form</p>

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/telepon/whatsapp ke alamat e-mail/telepon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga.



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, 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
11.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan 1 - 4 orang pelaksana pendampingan
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 pengguna Jasa. d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu. e. Sarana peralatan dan obat P3K. f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi. g. Sarana parkir. h. Wifi setiap ruangan. i. Musholla. j. Toilet. k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Dilaksanakan Evaluasi setiap setahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>