

**PROSEDUR STANDAR PELAYANAN
BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
MEKANISASI PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN**

DOKUMEN LEVEL II

Nomor : 4130/HM.110/H.9/11/2023
Terbitan/Revisi : 2023/ 1



**BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
MEKANISASI PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2023**

BBPSI MEKTAN BSIP KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 21 November 2023 Bagian : - Terbitan/Revisi ke : 2023/1 Tanggal Revisi : 07 November 2023
PROSEDUR STANDAR PELAYANAN	

LEMBAR PENGESAHAN

PROSEDUR STANDAR PELAYANAN

BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
MEKANISASI PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

Tangerang, 21 November 2023

Disahkan oleh,

Kepala Balai Besar

Diperiksa oleh,

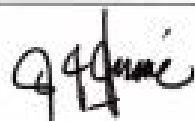
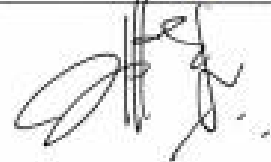
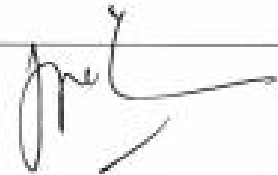
Ketua Tim SPP/
Ketua Kelompok Penyebarluasan Standar dan
Produk Instrumen Mekanisasi Pertanian



Dr. Ir. Agung Prabowo, M. Eng
NIP. 19651020 199203 1 002



Elita R. Widjaya, STP., M. Eng. Sc., Ph.D
NIP. 19750604 199903 2 001

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Pranata Humas / Ketua Tim Kerja Pengelolaan Penyebarluasan Hasil Standardisasi Mekanisasi Pertanian	Sekretaris	
2.	Kepala Bagian Tata Usaha	Anggota	
3.	Ketua Kelompok Program dan Evaluasi	Anggota	
4.	Ketua Kelompok Standardisasi dan Pengujian Instrumen Mekanisasi Pertanian	Anggota	
5.	Ketua Tim Kerja Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi Mekanisasi Pertanian	Anggota	
6.	Ketua Tim Kerja Evaluasi	Anggota	
7.	Ketua Tim Kerja Kepegawaian	Anggota	
8.	Ketua Tim Kerja Tata Usaha dan Rumah Tangga	Anggota	
9.	Ketua Tim Kerja Standardisasi Instrumen Mekanisasi Pertanian	Anggota	
10.	Ketua Tim Kerja Layanan Pengujian Instrumen Mekanisasi Pertanian	Anggota	
11.	Sri Harningsih, S.Sos. Pustakawan BBPSI Mektan	Anggota	
12.	Wiranto, S.Kom. Pranata Komputer BBPSI Mektan	Anggota	

A. PENDAHULUAN

Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian (BBPSI Mektan) merupakan unit pelaksana teknis (UPT) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan, BBPSI Mektan harus menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan kepada Pemohon agar memastikan pemberian pelayanan dan tersedianya informasi layanan yang jelas, tegas dan akuntabel.

Pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian berupa : pelayanan jasa pengujian dan penilaian kesesuaian standar instrumen mekanisasi pertanian, meliputi: pengujian alat dan mesin pertanian, rancangan standar nasional indonesia, sertifikasi produk alat dan mesin pertanian dan pelayanan jasa penyebarluasan hasil standar instrumen sumber mekanisasi pertanian, meliputi: informasi dan konsultasi standar instrumen mekanisasi pertanian, dan pengujian alat dan mesin pertanian, perpustakaan, kunjungan, bimbingan teknis/ pelatihan bagi masyarakat umum; magang/ penelitian/ PKL bagi siswa atau mahasiswa dan rumah tangga.

Dalam memberikan pelayanan, Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada Pemohon. SPP mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya manusia (SDM) pelaksana dan sarana pelayanan indikator pencapaian pelayanan.

BBPSI Mektan 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 menyebutkan bahwa, BBPSI Mektan melaksanakan pengujian standar instrumen mekanisasi pertanian. Dalam melaksanakan tugasnya, BBPSI Mektan menyelenggarakan fungsi:

Pelaksanaan penyusunan rencana program dan anggaran pengujian standar instrumen mekanisasi pertanian; b) Pelaksanaan analisis, pengujian dan tindakan korektif pengujian standar instrumen mekanisasi pertanian; c) Pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi mekanisasi pertanian; d) Pelaksanaan layanan pengujian, kalibrasi dan penilaian kesesuaian standar instrumen mekanisasi pertanian; e) Pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data serta penyebarluasan hasil standar instrumen mekanisasi pertanian; f) Pelaksanaan modifikasi desain, model serta purwarupa instrumen mekanisasi pertanian; g) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pengujian standar instrumen mekanisasi pertanian; h) dan Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BBPSI Mektan.

SPP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada BBPSI Mektan yang penerapannya 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.

B. STANDAR PELAYANAN

BBPSI Mektan menetapkan maklumat pelayanan sebagai berikut :

"Dengan ini menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku".

Maklumat pelayanan dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat melalui media yang mudah diakses.

Standar Pelayanan Publik Pada BBPSI Mektan meliputi ruang lingkup pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan jasa pengujian dan penilaian kesesuaian standar instrumen mekanisasi pertanian, meliputi:
 - a. Pengujian alat dan mesin pertanian
 - b. Rancangan standar nasional Indonesia
 - c. Sertifikasi produk alat dan mesin pertanian
2. Pelayanan jasa penyebarluasan hasil standar instrumen sumber mekanisasi pertanian, meliputi:
 - a. Informasi dan konsultasi standar instrumen mekanisasi pertanian, dan pengujian alat dan mesin pertanian.
 - b. Perpustakaan
 - c. Kunjungan
 - d. Bimbingan teknis/ pelatihan bagi Masyarakat Umum; magang/ penelitian/ PKL Bagi Siswa atau Mahasiswa.
 - e. Rumah tangga

BBPSI Mektan telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan didukung oleh Laboratorium yang telah menerapkan ISO 17025:2017 (Persyaratan umum kompetensi laboratorium pengujian dan laboratorium kalibrasi).

Ruang lingkup dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu BBPSI Mektan meliputi kegiatan pengujian dan penilaian kesesuaian standar instrumen mekanisasi pertanian termasuk kegiatan pendukungnya, sehingga kegiatan pelayanan merupakan bagian tidak terpisahkan. Standar pelayanan publik BBPSI Mektan menjadi bagian dari Sistem Manajemen Mutu yang telah ada dan memberikan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan berkaitan dengan pelayanan publik.

Seluruh standar pelayanan publik disajikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pertanian No 78/Permentan/OT.140/12/2012 berisi informasi sebagai berikut :

1. Dasar hukum.
2. Jam pelayanan.
3. Persyaratan.
4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
5. Jangka Waktu Penyelesaian.
6. Biaya / tarif.
7. Produk Pelayanan.
8. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas Pelayanan.
9. Kompetensi dan Jumlah Pelaksana.
10. Pengawasan Internal.
11. Penanganan Pengaduan.
12. Jaminan Pelayanan.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Standar Pelayanan Publik disahkan oleh yang berwenang, ditinjau secara berkala dan akan diperbaiki sesuai dengan perubahan kondisi di BBPSI Mektan.

1. Pelayanan Jasa Pengujian Dan Penilaian Kesesuaian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian

a. Pengujian Alat Dan Mesin Pertanian

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3899); c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian; d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; e. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 199, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4020); f. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4126); g. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2001 Tentang Alat dan Mesin Budidaya Tanaman; h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian; i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; j. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 5 tahun 2007 tentang syarat dan tata cara pengujian dan pemberian sertifikat alsintan; k. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.
2.	Persyaratan layanan	a. Mengisi Form permintaan layanan Pengujian. Melengkapi Persyaratan administrasi dan teknis.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.1. Prosedur Pelayanan Pengujian Alat dan Mesin Pertanian a. Pengguna jasa mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan pengujian serta melengkapi persyaratan administrasi. b. Bagian administrasi memeriksa permohonan uji dan kelengkapan dokumen, jika belum lengkap pemohon uji diminta melengkapi. c. Bagian teknis laboratorium melakukan kaji ulang permintaan, apakah pengujian dapat dilakukan berdasarkan metode uji standar, ketersediaan SDM dan instrumen uji. d. Jika permohonan sudah lengkap dan laboratorium bisa melaksanakan pengujian tersebut, akan dibuat surat balasan dan nota tagihan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). e. Jika PNBP sudah dibayar, tim uji melakukan pengujian baik di laboratorium dan/atau di lapangan. f. Tim uji menyusun draft laporan hasil uji dan draft tersebut selanjutnya dievaluasi oleh Evaluator. g. Setelah menjadi draft laporan hasil uji final (test report) disahkan oleh Top Manajer/Deputi Top Manajer Laboratorium Penguji BBPSI Mektan. h. BBPSI Mektan menyampaikan kuisisioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa layanan dan hasilnya disampaikan kepada Ketua Tim Kerja PPHS sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan layanan publik.

		Alur Proses Layanan Pengujian Alat Dan Mesin Pertanian <pre>graph TD; A[PEMOHON UJI • SURAT PERMOHONAN PENGUJIAN &] --> B{BAGIAN ADM LAB VERIFIKASI SURAT PERMOHONAN PENGUJIAN DAN DOKUMEN PENDUKUNG}; B -- TIDAK LENGKAP --> A; B -- LENGKAP --> C[Penugasan Tim uji dan evaluator]; C --> D{TIM UJI PELAKSANAAN PENGUJIAN & PENYUSUNAN LAPORAN HASIL UJI}; D -- EVALUASI DRAFT TEST --> C; D --> E[Pengesahan Laporan Hasil Uji]; E --> F[Laporan Hasil Uji]; F --> A;</pre>
4.	Jangka waktu pelayanan	Waktu yang dibutuhkan untuk penerbitan laporan uji maksimal 20 hari kerja setelah dilaksanakan pengujian untuk pengujian 1 unit alsintan. 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 11.30 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	Biaya pengujian, tergantung pada jenis alat dan mesin yang diuji, sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian.
6.	Produk layanan	Laporan hasil uji (test report).
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Mektan seperti pada diagram berikut:

		Alur Proses Penanganan Pengelolaan Pengaduan <pre> graph TD PEMOHON[PEMOHON] --> PETUGAS[PETUGAS PENERIMA PENGADUAN] PETUGAS --> MATERI[MATERI] PETUGAS --> KELENGKAPAN[KELENGKAPAN/ BUKTI] MATERI --> VERIFIKASI[VERIFIKASI] KELENGKAPAN --> VERIFIKASI VERIFIKASI -- TIDAK LENGKAP --> PEMOHON VERIFIKASI -- TIDAK MELENGKAPI --> DICABUT[PENGADUAN DIANGGAP DICABUT] VERIFIKASI -- LENGKAP --> KEPUTUSAN[KEPUTUSAN] KEPUTUSAN --> HASIL[HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN] </pre> Prosedur : - Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas). - Petugas memeriksa materi pengaduan dan kelengkapan dokumen pendukung, selanjutnya petugas penerima pengaduan masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/ Klarifikasi/ Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut. - Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi. - Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan. - Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 10 hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat. - Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 10 hari kerja, maka aduan dianggap dicabut. - Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. - Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan. Sistem Penyampaian Pengaduan Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini: Mekanisme Penyampaian Pengaduan Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, ruang meeting, alat tulis, komputer. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: gudang penyimpanan alsin, instrumen uji laboratorium yang lengkap dan standar, Ruang tunggu, toilet, tempat parkir.

9.	Kompetensi pelaksana	Laboratorium pengujian memiliki tim pelaksana pengujian yang berkompeten dibidang pengujian terdiri dari: a. Tenaga administrasi. b. Pejabat fungsional pengawas alat dan mesin pertanian, pejabat struktural atau pelaksana yang memahami teknis & prosedur pengujian sesuai bidang keahliannya. Teknisi litkayasa.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Jumlah pelaksana	Laboratorium pengujian memiliki tim pelaksana pengujian terdiri dari: a. 3 orang tenaga administrasi. b. 28 orang Pejabat fungsional pengawas alat dan mesin pertanian, fungsional perekayasa, pejabat struktural atau pelaksana yang memahami teknis & prosedur pengujian sesuai bidang keahliannya. c. 24 orang teknisi litkayasa.
12.	Jaminan pelayanan	Laporan hasil uji (<i>Test Report</i>) tepat waktu.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BBPSI Mektan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan. b. Petugas pelayanan informasi. c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa. d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu. e. Sarana peralatan dan obat P3K. f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi. g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby). h. Sarana parkir. i. Wifi setiap ruangan. j. Masjid. k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan). l. Gudang khusus penyimpanan alsin. m. Instrumen uji laboratorium yang lengkap.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

Kepala Balai Besar,



Agung Prabowo
NIP. 196510201992031002

b. Rancangan Standar Nasional Indonesia

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3899); c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian; d. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2022 tentang Pengembangan Standar Nasional Indonesia; e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; f. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 199, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4020); g. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4126); h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2001 Tentang Alat dan Mesin Budidaya Tanaman; i. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian; j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; k. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 5 tahun 2007 tentang syarat dan tata cara pengujian dan pemberian sertifikat alsintan; l. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.
2.	Persyaratan layanan	a. Mengisi Form permintaan layanan RSNI. b. Melengkapi Persyaratan administrasi dan teknis.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.1. Prosedur Pelayanan Pengujian Alat dan Mesin Pertanian a. Pengguna jasa mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan pengujian serta melengkapi persyaratan administrasi; b. Bagian administrasi/ Ketua Tim Kerja Satndardisasi Instrumen Mektan Surat permohonan usulan perubahan, Data pendukung, atau Outline RSNI atau Draft RSNI; c. Bagian administrasi/ Ketua Tim Kerja Satndardisasi Instrumen Mektan menyusun usulan judul Program Nasional Perumusan Standar (PNPS) Alsintan, beserta pertimbangannya; d. Ketua Kelompok Kerja SP Mektan memeriksa usulan judul Program Nasional Perumusan Standar (PNPS) Alsintan, outline RSNI dan menunjuk nama konseptor & editor, jika belum lengkap Ketua Tim Kerja Satndardisasi Instrumen Mektan diminta melengkapi; e. KA. BBPSI Mektan/ Ketua Kelompok Kerja SP Mektan mengusulkan judul Program Nasional Perumusan Standar Alsintan (dengan lampiran outline RSNI), baik pengajuan reguler, penambahan maupun kebutuhan mendesak ke BSN, jika belum lengkap KA. BBPSI Mektan/ Ketua Kelompok Kerja SP Mektan diminta melengkapi; f. BSN menetapkan usulan Program Nasional Perumusan Standar Alsintan dan menerbit SK tentang penerbitan PNPS Alsintan; g. KA. BBPSI Mektan menetapkan Konseptor dan Editor RSNI,

		dan menerbitkan SK Konseptor RSNI; h. BBPSI Mektan menyampaikan kuisisioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa layanan dan hasilnya disampaikan kepada Ketua Tim Kerja PPHS sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan layanan publik. Alur Proses Layanan Rancangan Standar Nasional Indonesia <pre>graph TD PEMOHON([PEMOHON]) --> KETUA_TIM_KERJA[KETUA TIM KERJA STANDARDISASI INSTRUMEN MEKTAN] KETUA_TIM_KERJA --> KETUA_POKJA_SP_MEKTAN{KETUA POKJA SP MEKTAN} KETUA_POKJA_SP_MEKTAN -- TIDAK --> KONSEPTOR_EDITOR[Konseptor, Editor] KETUA_POKJA_SP_MEKTAN -- TIDAK --> DRAFT_USULAN[Draft usulan judul PNPS Alamtan, outline RSNI] KETUA_POKJA_SP_MEKTAN -- YA --> KETUA_POKJA_SP_MEKTAN KETUA_POKJA_SP_MEKTAN -- YA --> BSN{BSN} BSN -- TIDAK --> KA_BBPSI_MEKTAN[KA, BBPSI MEKTAN] BSN -- TIDAK --> SURAT_USULAN[Surat Usulan Judul PNPS Alamtan, dokumen pendukung, sarana komunikasi elektronik] BSN -- YA --> BSN BSN -- YA --> SNI[SNI yang telah ditetapkan] KA_BBPSI_MEKTAN --> PEMOHON</pre> Alur Proses Penanganan Pengelolaan Pengaduan
4.	Jangka waktu pelayanan	a. 13 bulan jalur normal b. 9-12 bulan jalur cepat (adopsi identik standar internasional) c. 4 bulan keperpulan mendesak d. 5 bulan amandemen SNI 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 11.30 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	Pelayanan Rancangan Standar Nasional Indonesia tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0).
6.	Produk layanan	Rancangan Standar Nasional Indonesia Alat Dan Mesin Pertanian.
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Mektan seperti pada diagram berikut: Alur Proses Penanganan Pengelolaan Pengaduan

		Prosedur : 1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas). 2. Petugas memeriksa materi pengaduan dan kelengkapan dokumen pendukung, selanjutnya petugas penerima pengaduan masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/ Klarifikasi/ Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut. 3. a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi. b. Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan. 4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat. b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, maka aduan dianggap dicabut. 5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. 6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan. Sistem Penyampaian Pengaduan Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini: Mekanisme Penyampaian Pengaduan Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, ruang meeting, alat tulis, komputer. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: gudang penyimpanan alsin, instrumen uji laboratorium yang lengkap dan standar, Ruang tunggu, toilet, tempat parkir.
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan Rancangan Standar Nasional Indonesia.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Jumlah pelaksana	Layanan Rancangan Standar Nasional Indonesia memiliki tim pelaksana yang berkompeten di bidangnya, terdiri dari: • 3 orang pada Tim kerja Bidang Standarisasi Alat dan Mesin Pertanian • Komite Teknis 65-04 bidang Sarana dan Prasarana
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, Rancangan SNI tepat waktu.

13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BBPSI Mektan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: - 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. - Ruang informasi (resepsionis dan lobby). - Sarana parkir. - Wifi setiap ruangan. - Masjid. - APAR (Alat Pemadam Api Ringan). - Gudang khusus penyimpanan alsin. - Instrumen uji laboratorium yang lengkap.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester dan audit internal & eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.



Kepala Balai Besar,

Agung Prabowo

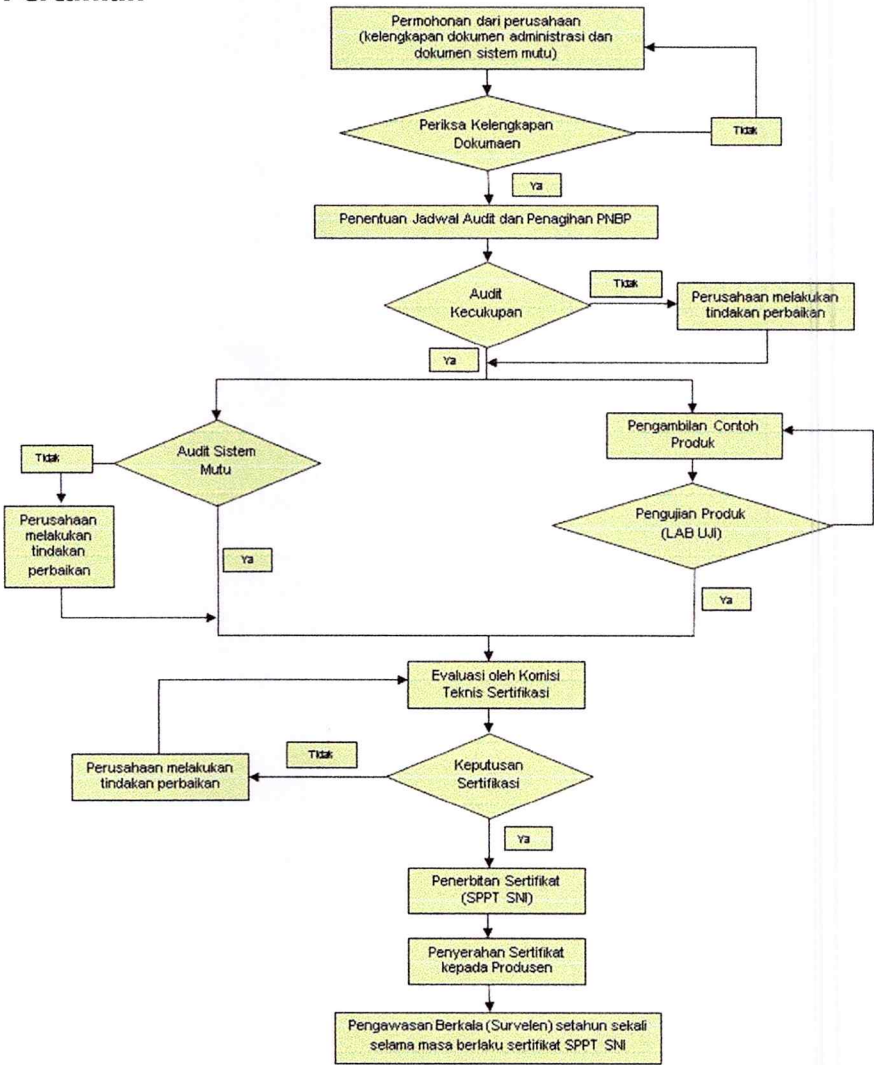
NIP. 196510201992031002

c. Sertifikasi Produk Alat Dan Mesin Pertanian

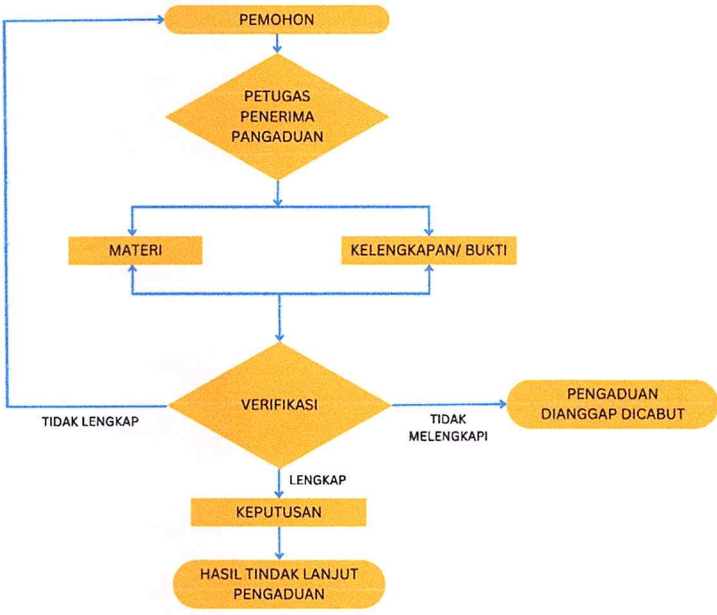
No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3899); c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian; d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; e. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 199, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4020); f. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4126); g. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2001 Tentang Alat dan Mesin Budidaya Tanaman; h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian; i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; j. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 5 tahun 2007 tentang syarat dan tata cara pengujian dan pemberian sertifikat alsintan; k. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian
2.	Persyaratan layanan	a. Mengisi Form permintaan layanan sertifikasi produk alat dan mesin pertanian. b. Melengkapi Persyaratan administrasi dan teknis.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.1. Prosedur Pelayanan Sertifikasi Produk Alat dan Mesin Pertanian 1. Pemohon mengajukan permohonan sertifikasi dengan mengisi form permohonan dan melengkapi persyaratannya; 2. Permohonan yang telah disampaikan akan diterima oleh bagian administrasi dan akan dievaluasi kelengkapan dan kebenaran dokumen administrasi. Apabila persyaratan administrasi belum memenuhi akan diinformasikan kepada pelanggan agar dilengkapi; 3. Dokumen sistem mutu yang sudah memenuhi persyaratan akan disampaikan kepada Manajer Puncak melalui Manajer Teknis; 4. Manajer Puncak menugaskan auditor untuk melakukan audit kecukupan dokumen sistem manajemen mutu. Apabila dokumen yang sudah memenuhi persyaratan akan dilanjutkan dengan audit kesesuaian dan bila tidak memenuhi persyaratan akan diinformasikan oleh Manajer Administrasi kepada pelanggan agar dilakukan tindakan koreksi; 5. Manajer Puncak menunjuk petugas pengambil contoh untuk mengambil contoh alsintan uji sesuai dengan permohonan; 6. Pelaksanaan audit kesesuaian dan pengambilan contoh dapat dilaksanakan dalam waktu yang sama; 7. Auditor dan PPC menyampaikan laporan audit dan pengambilan contoh alsintan ke Manajer Puncak melalui Manajer Teknis untuk dievaluasi, jika memenuhi persyaratan akan diproses lebih lanjut; 8. Apabila hasil audit sistem manajemen mutu dan laporan uji

- yang disampaikan laboratorium memenuhi persyaratan maka Manajer Teknis menyiapkan proses rapat Komisi Teknis;
9. Komisi Teknis LS Pro akan mengadakan rapat penilaian hasil audit kesesuaian dan hasil pengujian alsintan yang disertifikasi;
 10. Komisi Teknis memberikan rekomendasi hasil evaluasi sertifikasi kepada Manajer Puncak. Jika hasil evaluasi sertifikasi tidak memenuhi persyaratan, Manajer Administrasi LS Pro akan menginformasikannya kepada pelanggan; Sertifikat diberikan apabila hasil uji produk alsintan sesuai dengan SNI dan sistem produksi alsintan telah memenuhi standar SNI ISO 9001 : 2015 tentang Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan Quality Management Systems;
 11. Manajer Puncak mengesahkan sertifikat produk yang diterbitkan berdasarkan rekomendasi dari Komisi Teknis Alsintan;
 12. Setelah dilakukan penerbitan sertifikat akan dilakukan pengawasan berkala (surveilan) minimal satu kali setahun.

Alur Proses Layanan Sertifikasi Produk Alat Dan Mesin Pertanian



4.	Jangka waktu pelayanan	Waktu yang dibutuhkan untuk penerbitan sertifikat produk 30 hari kerja diluar waktu pengujian alsin 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 11.30 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	Biaya pengujian, tergantung pada jenis alat dan mesin yang diuji, sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun

		2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian.
6.	Produk layanan	Sertifikat Produk Alat Dan Mesin Pertanian.
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Mektan seperti pada diagram berikut: Alur Proses Penanganan Pengelolaan Pengaduan  <pre>graph TD A[PEMOHON] --> B{PETUGAS PENERIMA PENGADUAN} B --> C[MATERI] B --> D[KELENGKAPAN/ BUKTI] C --> E{VERIFIKASI} D --> E E -- TIDAK LENGKAP --> C E -- TIDAK MELENGKAPI --> F[PENGADUAN DIANGGAP DICABUT] E -- LENGKAP --> G[KEPUTUSAN] G --> H[HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN]</pre> Prosedur : 1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas). 2. Petugas memeriksa materi pengaduan dan kelengkapan dokumen pendukung, selanjutnya petugas penerima pengaduan masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/ Klarifikasi/ Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut. 3. a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi. b. Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan. 4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 10 hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat. b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 10 hari kerja, maka aduan dianggap dicabut. 5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. 6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan. Sistem Penyampaian Pengaduan Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:

		Mekanisme Penyampaian Pengaduan Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, ruang meeting, alat tulis, komputer. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: gudang penyimpanan alsin, instrumen uji laboratorium yang lengkap dan standar, Ruang tunggu, toilet, tempat parkir.
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan sertifikasi produk alat dan mesin pertanian.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Jumlah pelaksana	Tim pelaksana sertifikasi produk terdiri dari: a. 1 orang manajer b. 1 orang manajer administrasi c. 2 orang staf administrasi d. 1 orang manajer teknis e. 2 orang staf teknis f. 1 orang manajer mutu g. 2 orang staf mutu
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, sertifiat kesesuaian SNI tepat waktu.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BBPSI Mektan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan. b. Petugas pelayanan informasi. c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa. d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu. e. Sarana peralatan dan obat P3K. f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi. g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby). h. Sarana parkir. i. Wifi setiap ruangan. j. Masjid. k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan). l. Gudang khusus penyimpanan alsin. m. Instrumen uji laboratorium yang lengkap.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.



Kepala Balai Besar,

Agung Prabowo
NIP. 196510201992031002

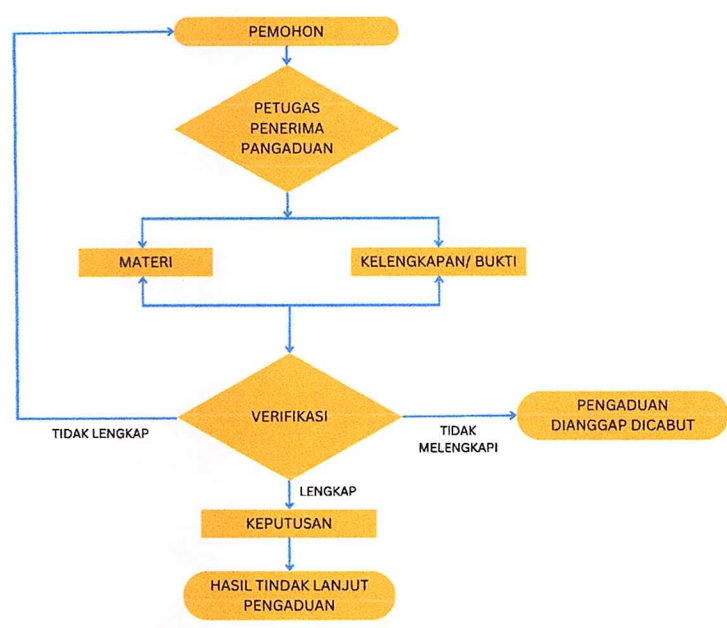
2. Pelayanan Jasa Penyebarluasan Hasil Standar Instrumen Sumber Mekanisasi Pertanian

a) Informasi Dan Konsultasi Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian, Dan Pengujian Alat Dan Mesin Pertanian

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3899); c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian; d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; e. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 199, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4020); f. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4126); g. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2001 Tentang Alat dan Mesin Budidaya Tanaman; h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian; i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; j. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 5 tahun 2007 tentang syarat dan tata cara pengujian dan pemberian sertifikat alsintan; k. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.
2.	Persyaratan layanan	a. Mengisi buku tamu. b. Mengisi form permintaan layanan. c. Melampirkan kartu identitas.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.1. Prosedur Pelayanan Informasi dan Konsultasi Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian, Dan Pengujian Alat Dan Mesin Pertanian a. Pemohon datang langsung dengan mengisi <i>buku tamu/ formulir isian</i> , serta melampirkan kartu identitas. b. Petugas layanan menerima dan mencatat selanjutnya petugas layanan akan berkoordinasi dengan pelaksana layanan (pengawas alsintan/ ketua kelompok kerja, ketua tim kerja, petugas terkait/ humas) dan memberikan layanan informasi sesuai informasi yang dibutuhkan, dengan mempertimbangkan klasifikasi jenis informasi. c. Pemohon yang tidak datang langsung mengajukan permohonan melalui surat/ <i>e-mail</i> atau kontak pengunjung di <i>website</i> BBPSI Mektan (www.mekanisasi.bsip.pertanian.go.id) dengan melampirkan kartu identitas. d. Petugas administrasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BBPSI Mektan atau yang mewakili. e. Kepala BBPSI Mektan mendisposisi permohonan kepada

		Ketua kolompok kerja terkait sesuai informasi yang dibutuhkan. f. Ketua kolompok kerja terkait mendisposisi permohonan informasi kepada ketua tim kerja terkait untuk merespon permohonan informasi yang dibutuhkan setelah berkoordinasi dengan bagian/ bidang sumber informasi serta klasifikasi jenis informasi. g. Ketua tim kerja terkait mempersiapkan surat balasan dan mengirimkannya ke pemohon layanan melalui email, pos atau lainnya. h. Apabila informasi belum dimiliki atau informasi masuk klasifikasi yang dikecualikan, maka Kasie terkait menerbitkan surat penolakan permohonan yang ditanda tangani oleh Ketua PPID, dengan disertai alasan. i. Seluruh hasil Informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan PPID yang dikoordinir oleh Tim Kerja PPHS Mektan. Alur Proses Layanan Informasi Dan Konsultasi <pre>graph TD PEMOHON1([PEMOHON]) --> PETUGAS{PETUGAS LAYANAN} PETUGAS --> KA[KA. BBPSI MEKTAN] KA --> KETUA_POKJA[KETUA POKJA TERKAIT] KETUA_POKJA --> KETUA_TIM[KETUA TIM KERJA TERKAIT] KETUA_TIM --> PETUGAS KETUA_TIM --> PELAKSANA{PELAKSANA LAYANAN} PELAKSANA --> PEMOHON2([PEMOHON]) PELAKSANA --> PETUGAS</pre> <table><caption>ALUR LAYANAN</caption><tr><td>Basic informasi sesuai bidang keilmuan</td><td>Bahan informasi</td></tr><tr><td>Pengawas Asintan/ Ketua Kelompok/ Ketua Tim</td><td>Informasi/ Konsultasi</td></tr><tr><td>Humas/ Teknis/ Administrator</td><td>Informasi/ Konsultasi</td></tr></table>	Basic informasi sesuai bidang keilmuan	Bahan informasi	Pengawas Asintan/ Ketua Kelompok/ Ketua Tim	Informasi/ Konsultasi	Humas/ Teknis/ Administrator	Informasi/ Konsultasi
Basic informasi sesuai bidang keilmuan	Bahan informasi							
Pengawas Asintan/ Ketua Kelompok/ Ketua Tim	Informasi/ Konsultasi							
Humas/ Teknis/ Administrator	Informasi/ Konsultasi							
4.	Jangka waktu pelayanan	a. Pelayanan informasi dan konsultasi secara langsung diselesaikan selama 60 menit untuk penyampaian informasi terkait. Apabila dibutuhkan pembahasan lebih mendalam bisa dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dengan pemohon informasi. b. Permintaan layanan melalui surat atau email akan direspon pada hari yang sama selama jam kerja, dan diselesaikan maksimal 3 hari kerja, setelah disposisi. 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 11.30 s.d 13.00 WIB						
5.	Biaya/Tarif	Biaya jasa informasi/konsultasi adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0).						
6.	Produk layanan	Informasi dan konsultasi jasa pengujian standar instrumen mekanisasi pertanian, serta informasi tercetak dan elektronik.						
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Mektan seperti pada diagram berikut:						

Alur Proses Penanganan Pengelolaan Pengaduan



Prosedur :

1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas).
2. Petugas memeriksa materi pengaduan dan kelengkapan dokumen pendukung, selanjutnya petugas penerima pengaduan masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/ Klarifikasi/ Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut.
3.
 - a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi.
 - b. Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.
4.
 - a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 10 hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat.
 - b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 10 hari kerja, maka aduan dianggap dicabut.
5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.
6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.

Sistem Penyampaian Pengaduan

Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:

Mekanisme Penyampaian Pengaduan

Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.

8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana yang dibutuhkan petugas: Meja, kursi, komputer, alat tulis Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, ruang konsultasi, wifi, toilet, tempat parkir, masjid.
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan pengujian standar instrumen mekanisasi pertanian.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Jumlah pelaksana	2 orang staf yang berkompentensi dalam bidang pelayanan/ Humas. 55 orang pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran (pengawas alsintan/ ketua kelompok kerja/ ketua tim kerja).
12.	Jaminan pelayanan	BBPSI Mektan menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BBPSI Mektan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan. b. Petugas pelayanan informasi. c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa. d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu. e. Sarana peralatan dan obat P3K. f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi. g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby). h. Sarana parkir. i. Wifi setiap ruangan. j. Masjid. k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan). l. Gudang khusus penyimpanan alsin. m. Instrumen uji laboratorium yang lengkap.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

Kepala Balai Besar,



Agung Prabowo

NIP. 196510201992031002

b) Perpustakaan

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan; c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.
2.	Persyaratan layanan	a. Mengisi buku tamu/ form permintaan layanan. b. Meninggalkan kartu identitas jika meminjam bahan pustaka/buku.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan a. Pengguna jasa 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 website perpustakaan BBPSI Mektan 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. Alur Proses Layanan Perpustakaan <pre>graph TD P1([Pemustaka]) --> Pet[Petugas] P2([Pemustaka]) --> Pet Pet --> M[Mencatat] M --> N[Menelusuri] N --> T[Tercetak] N --> O[Online] T --> B1[Baca] T --> Pinj[Pinjam] B1 <--> Pinj Pinj --> S1[Selesai] O --> B2[Baca] O --> Und[Unduh] B2 <--> Und Und --> SD[Simpan data] SD --> S2[Selesai]</pre>

4.	Jangka waktu pelayanan	Pelayanan perpustakaan diselesaikan saat itu juga dengan pemustaka/ kesepakatan. 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 11.30 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0), Penggandaan/Hard copy menjadi tanggungan pengguna layanan (pemustaka).
6.	Produk layanan	Jasa layanan perpustakaan.
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Mektan seperti pada diagram berikut: Alur Proses Penanganan Pengelolaan Pengaduan <pre>graph TD; A[PEMOHON] --> B{PETUGAS PENERIMA PENGADUAN}; B --> C[MATERI]; B --> D[KELENGKAPAN/ BUKTI]; C --> E{VERIFIKASI}; D --> E; E -- TIDAK LENGKAP --> C; E -- TIDAK MELENGKAPI --> F[PENGADUAN DIANGGAP DICABUT]; E -- LENGKAP --> G[KEPUTUSAN]; G --> H[HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN];</pre> Prosedur : 1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas). 2. Petugas memeriksa materi pengaduan dan kelengkapan dokumen pendukung, selanjutnya petugas penerima pengaduan masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/ Klarifikasi/ Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut. 3. a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi. b. Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan. 4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 10 hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat. b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 10 hari kerja, maka aduan dianggap dicabut. 5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. 6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.

		Sistem Penyampaian Pengaduan Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini: Mekanisme Penyampaian Pengaduan Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang baca perpustakaan, buku tamu, komputer, Wifi. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: komputer, ruang baca, wifi, penitipan barang, masjid, toilet, tempat parkir.
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan perpustakaan.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah petugas pelaksana yang tersedia yaitu 4 orang : 1 orang dengan kompetensi pengelola perpustakaan 2 orang dengan kompetensi pengelola informasi dan humas 1 orang dengan kompetensi pranata komputer
12.	Jaminan pelayanan	BBPSI Mektan menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BBPSI Mektan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan. b. Petugas pelayanan informasi. c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa. d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu. e. Sarana peralatan dan obat P3K. f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi. g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby). h. Sarana parkir. i. Wifi setiap ruangan. j. Masjid. k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan). l. Gudang khusus penyimpanan alsin. m. Instrumen uji laboratorium yang lengkap.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

Kepala Balai Besar,


Agung Prabowo
NIP. 196510201992031002

c) Kunjungan

No.	Komponen	Uraian						
1	2	3						
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian. e. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.						
2.	Persyaratan layanan	Mengajukan surat permohonan secara resmi.						
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.1. Prosedur Pelayanan Kunjungan a. Pemohon mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan kunjungan dengan menyatakan maksud dan tujuan, jumlah peserta, dan waktu pelaksanaan kunjungan. b. Petugas administrasi menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BBPSI Mektan. c. Kepala BBPSI Mektan mendisposisikan surat permohonan, kepada Ketua Kelompok Kerja PPSPi Mektan. d. Ketua Kelompok Kerja PPSPi Mektan mendisposisikan Kepada Ketua tim kerja PPIHS Mektan untuk dapat menindaklanjuti permohonan tersebut, untuk merespon dan mempersiapkan surat balasan dan mengirimkan melalui email, pos, atau lainnya. e. Ketua tim kerja PPIHS Mektan berkoordinasi dengan bidang/ bagian terkait untuk penerimaan kunjungan tersebut f. Ketua tim kerja PPIHS Mektan melakukan pertemuan teknis (<i>technical meeting</i>) untuk penentuan materi dan petugas/ narasumber untuk mendampingi. g. Peserta kunjungan diterima sesuai surat permohonan. h. BBPSI Mektan menyampaikan /Form Isian/ Kuisisioner SKM untuk diisi oleh pemohon, hasilnya disampaikan kepada Ketua tim kerja PPHS Mektan sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan layanan publik. Alur Proses Layanan Kunjungan PEMOHON PETUGAS LAYANAN KA. BBPSI MEKTAN KETUA POKJA PPSPi MEKTAN KETUA TIM KERJA PPIHS MEKTAN PELAKSANA LAYANAN PEMOHON ALUR LAYANAN <table><tr><td>Basis Informasi sesuai bidang kefarmasian</td><td>Bahan informasi</td></tr><tr><td>Pengawas Asisten/ Ketua Kelompok/ Ketua Tim</td><td>Informasi/ Konsultasi</td></tr><tr><td>Humas/ Teknis/ Administrator</td><td>Informasi/ Konsultasi</td></tr></table>	Basis Informasi sesuai bidang kefarmasian	Bahan informasi	Pengawas Asisten/ Ketua Kelompok/ Ketua Tim	Informasi/ Konsultasi	Humas/ Teknis/ Administrator	Informasi/ Konsultasi
Basis Informasi sesuai bidang kefarmasian	Bahan informasi							
Pengawas Asisten/ Ketua Kelompok/ Ketua Tim	Informasi/ Konsultasi							
Humas/ Teknis/ Administrator	Informasi/ Konsultasi							

4.	Jangka waktu pelayanan	Pelayanan kunjungan diselesaikan sesuai permohonan/ kesepakatan. 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 11.30 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	Biaya kunjungan, sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian.
6.	Produk layanan	Pelayanan Jasa Kunjungan.
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Mektan seperti pada diagram berikut: Alur Proses Penanganan Pengelolaan Pengaduan <pre>graph TD; A[PEMOHON] --> B{PETUGAS PENERIMA PENGADUAN}; B --> C[MATERI]; B --> D[KELENGKAPAN/ BUKTI]; C --> E{VERIFIKASI}; D --> E; E -- TIDAK LENGKAP --> C; E -- TIDAK MELENGKAPI --> F[PENGADUAN DIANGGAP DICABUT]; E -- LENGKAP --> G[KEPUTUSAN]; G --> H[HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN];</pre> Prosedur : 1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas). 2. Petugas memeriksa materi pengaduan dan kelengkapan dokumen pendukung, selanjutnya petugas penerima pengaduan masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/ Klarifikasi/ Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut. 3. a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi. b. Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan. 4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 10 hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat. b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 10 hari kerja, maka aduan dianggap dicabut. 5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. 6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.

		Sistem Penyampaian Pengaduan Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini: Mekanisme Penyampaian Pengaduan Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang meeting/ruang auditorium, alat tulis kantor, komputer, dan pengeras suara. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan : Ruang tunggu, ruang meeting, ruang auditorium, wifi, toilet, masjid, tempat parkir, laboratorium, kebun percontohan.
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan kunjungan.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah petugas pelaksana yang tersedia sesuai kompetensi yaitu : a. 28 orang narasumber dengan kompetensi pengawas alsintan/ Ketua Kelompok Kerja/ Ketua Tim Kerja. b. 30 orang tenaga lapang dengan kompetensi humas/ teknisi/ administrator.
12.	Jaminan pelayanan	BBPSI Mektan menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BBPSI Mektan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan. b. Petugas pelayanan informasi. c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa. d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu. e. Sarana peralatan dan obat P3K. f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi. g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby). h. Sarana parkir. i. Wifi setiap ruangan. j. Masjid. k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan). l. Gudang khusus penyimpanan alsin. m. Instrumen uji laboratorium yang lengkap.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

Kepala Balai Besar,



Agung Prabowo

NIP. 196510201992031002

d) Bimbingan teknis/ pelatihan bagi Masyarakat Umum; magang/ penelitian/ PKL Bagi Siswa atau Mahasiswa

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.
2.	Persyaratan layanan	Mengajukan surat permohonan tertulis.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.1. Prosedur Pelayanan Bimbingan Teknis/ Pelatihan Bagi Masyarakat Umum dan Magang/ Penelitian/ Praktek Kerja Lapang (PKL) bagi Mahasiswa dan Siswa a. Pemohon mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan layanan sesuai layanan yang dipilih. b. Dalam surat permohonan mencantumkan jumlah peserta, waktu pelaksanaan, spesifikasi materi/ informasi yang dibutuhkan, serta mencantumkan kontak person yang dapat dihubungi. c. Untuk layanan magang/ penelitian/ praktek kerja lapang (PKL) bagi mahasiswa dan siswa wajib menyertakan proposal kegiatan. d. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BBPSI Mektan. e. Kepala BBPSI Mektan mendisposisikan surat permohonan, kepada Ketua Kelompok Kerja terkait selanjutnya didisposisikan Kepada Ketua Tim Kerja terkait untuk dapat menindaklanjuti. f. Ketua Tim Kerja terkait merespon permohonan layanan, selanjutnya mempersiapkan surat balasan dan mengirimkan melalui email, pos, atau lainnya. g. Ketua Tim Kerja terkait berkoordinasi dengan bagian/ bidang terkait untuk pelaksanaan layanan. h. Ketua Tim Kerja terkait membuat surat penugasan sebagai instruktur dan asisten instruktur/ pembimbing untuk peserta sesuai jenis layanan. i. Bagi peserta yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (<i>technical meeting</i>) dikoordinir kasie terkait dan pembimbing/ narasumber yang ditunjuk BBPSI Mektan. j. Peserta melaksanakan kegiatan sesuai jenis layanan yang diajukan didampingi instruktur & asisten instruktur/ pembimbing. k. Bagi Peserta Bimbingan Teknis/ Pelatihan yang telah menyelesaikan kegiatan akan mendapatkan sertifikat sebagai peserta. l. Bagi peserta Magang/ Penelitian/ Praktek Kerja Lapang (PKL) bagi Mahasiswa dan Siswa, sebelum dinyatakan lulus diwajibkan menyampaikan hasil kegiatannya dihadapan pembimbing dan perwakilan bidang/ bagian terkait. m. Peserta Magang/ Penelitian/ Praktek Kerja Lapang (PKL) bagi Mahasiswa dan Siswa yang dinyatakan lulus oleh pembimbing selanjutnya membuat laporan hasil kegiatan dan diserahkan ke seksi terkait. n. Setelah laporan hasil diterima, maka peserta akan

		mendapatkan Surat Keterangan Selesai Magang/ Penelitian/ Praktek Kerja Lapang. o. BBPSI Mektan menyampaikan Form Isian/Kuisisioner SKM untuk diisi oleh Pemohon hasilnya disampaikan kepada Ketua Tim Kerja PPHS Mektan sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan layanan publik. Alur Proses Layanan Bimtek/ Pelatihan/ Magang/ PKL <table><tr><th colspan="2">ALUR LAYANAN</th></tr><tr><td>Tim</td><td>Technical Meeting</td></tr><tr><td>Instruktur/ Aalsten Instruktur/ Pembimbing</td><td>Kurikulum, Technical Meeting, Kontrak Bimbingan</td></tr><tr><td>P.J. Lab/ P.J. Kebun Percetakan/ Humas/ Administrator</td><td>Sarana & Prasarana/ Informasi</td></tr></table>	ALUR LAYANAN		Tim	Technical Meeting	Instruktur/ Aalsten Instruktur/ Pembimbing	Kurikulum, Technical Meeting, Kontrak Bimbingan	P.J. Lab/ P.J. Kebun Percetakan/ Humas/ Administrator	Sarana & Prasarana/ Informasi
ALUR LAYANAN										
Tim	Technical Meeting									
Instruktur/ Aalsten Instruktur/ Pembimbing	Kurikulum, Technical Meeting, Kontrak Bimbingan									
P.J. Lab/ P.J. Kebun Percetakan/ Humas/ Administrator	Sarana & Prasarana/ Informasi									
4.	Jangka waktu pelayanan	Pelayanan Bimtek/ Pelatihan/ Magang/ PKL diselesaikan sesuai permohonan/ kesepakatan. 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 11.30 s.d 13.00 WIB								
5.	Biaya/Tarif	Pelayanan tidak dipungut biaya. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/ minuman, listrik, PDAM, tempat tinggal, bahan praktek) ditanggung sendiri oleh Pemohon.								
6.	Produk layanan	Jasa pelayanan Bimbingan Teknis/ Pelatihan Bagi Masyarakat Umum, dan Magang/ Penelitian/ Praktek Kerja Lapang (PKL) bagi Mahasiswa dan Siswa.								
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Mektan seperti pada diagram berikut: Alur Proses Penanganan Pengelolaan Pengaduan								

		Prosedur : 1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas). 2. Petugas memeriksa materi pengaduan dan kelengkapan dokumen pendukung, selanjutnya petugas penerima pengaduan masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/ Klarifikasi/ Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut. 3. a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi. b. Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan. 4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 10 hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat. b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 10 hari kerja, maka aduan dianggap dicabut. 5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. 6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan. Sistem Penyampaian Pengaduan Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini: Mekanisme Penyampaian Pengaduan Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, perpustakaan, alat tulis, komputer, alat mesin dan bahan praktek. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, ruang meeting, ruang auditorium, mess, masjid, toilet, tempat parkir, laboratorium/ bengkel, kebun percontohan.
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan Bimbingan Teknis/ Pelatihan Bagi Masyarakat Umum, dan Magang/Penelitian/Praktek Kerja Lapang (PKL) bagi Mahasiswa dan Siswa.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana yang tersedia yaitu : a. 28 orang pengawas alsintan dan 24 orang teknisi litkayasa dengan kompetensi sesuai bidangnya. b. 10 orang tenaga lapang dengan kompetensi pengelola kebun percontohan/ administrator/ humas.
12.	Jaminan pelayanan	BBPSI Mektan menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh.

13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BBPSI Mektan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: - 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. - Ruang informasi (resepsionis dan lobby). - Sarana parkir. - Wifi setiap ruangan. - Masjid. - APAR (Alat Pemadam Api Ringan). - Gudang khusus penyimpanan alsin. - Instrumen uji laboratorium yang lengkap.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.



Kepala Balai Besar,

Agung Prabowo

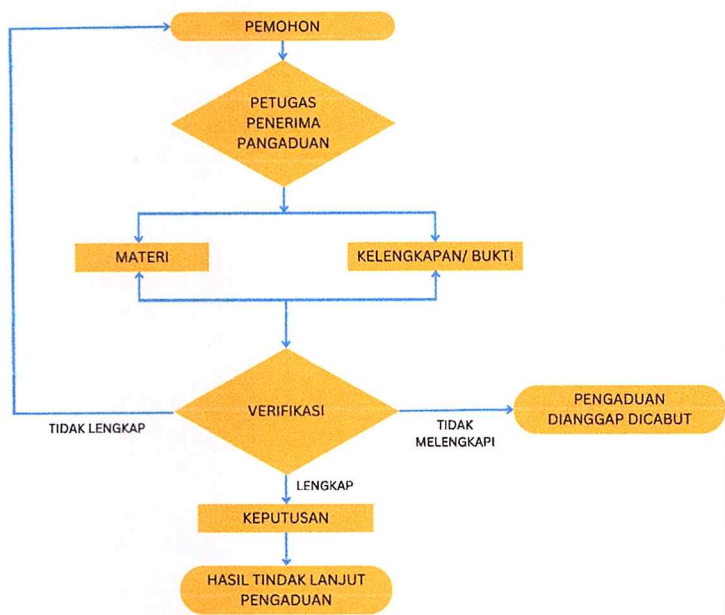
NIP. 196510201992031002

e) Rumah Tangga

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3899); c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian; d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian; f. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.
2.	Persyaratan layanan	Mengajukan surat permohonan tertulis.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.1. Prosedur Pelayanan Rumah Tangga a. Pemohon mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan dengan menyatakan maksud dan tujuan, jumlah peserta, dan waktu pelaksanaan. b. Petugas administrasi menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BBPSI Mektan. c. Kepala BBPSI Mektan mendisposisikan surat permohonan, kepada Kepala Bagian Tata Usaha. d. Kepala Bagian Tata Usaha mendisposisikan Kepada Ketua tim kerja TU dan RT untuk dapat menindaklanjuti permohonan tersebut e. Ketua tim kerja TU dan RT berkoordinasi dengan bidang/ bagian Pengelola BMN untuk mengecek ketersediaan dan kondisi BMN. f. Ketua tim kerja TU dan RT mempersiapkan surat balasan dan mengirimkan melalui email, pos, atau lainnya. g. BBPSI Mektan menyampaikan /Form Isian/ Kuisisioner SKM untuk diisi oleh pemohon, hasilnya disampaikan kepada Ketua tim kerja PPHS Mektan sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan layanan publik.

		PEMOHON PETUGAS LAYANAN KA. BBPSI MEKTAN KABAG. TU KETUA TIM KERJA TU dan RT PENGELOLA BMN PETUGAS LAYANAN KETUA TIM KERJA TU dan RT PEMOHON TIDAK YA ALUR LAYANAN <table><tr><td>Petugas BMN</td><td>Bahan Informasi</td></tr><tr><td>Kabag. TU, Ketua Tim TU & RT</td><td>Daftar Laporan</td></tr></table>	Petugas BMN	Bahan Informasi	Kabag. TU, Ketua Tim TU & RT	Daftar Laporan
Petugas BMN	Bahan Informasi					
Kabag. TU, Ketua Tim TU & RT	Daftar Laporan					
4.	Jangka waktu pelayanan	Pelayanan rumah tangga diselesaikan sesuai permohonan/ kesepakatan. 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 11.30 s.d 13.00 WIB.				
5.	Biaya/Tarif	Biaya layanan rumah tangga, sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian.				
6.	Produk layanan	Sarana prasanara BBPSI Mektan				
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Mektan seperti pada diagram berikut:				

Alur Proses Penanganan Pengelolaan Pengaduan



Prosedur :

1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas).
2. Petugas memeriksa materi pengaduan dan kelengkapan dokumen pendukung, selanjutnya petugas penerima pengaduan masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/ Klarifikasi/ Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut.
3.
 - a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi.
 - b. Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.
4.
 - a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 10 hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat.
 - b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 10 hari kerja, maka aduan dianggap dicabut.
5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.
6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.

Sistem Penyampaian Pengaduan

Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:

Mekanisme Penyampaian Pengaduan

Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.

8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	- Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang bimbingan. - Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, masjid, toilet, tempat parkir, Laboratorium pengujian, <i>name tag</i> pengunjung serta sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, kursi roda, toilet khusus difable).
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan rumah tangga.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Jumlah pelaksana	Layanan rumah tangga memiliki tim pelaksana yang berkompeten dibidang di bidangnya, pada Tim Kerja Tata Usaha dan Rumah Tangga.
12.	Jaminan pelayanan	BBPSI Mektan menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BBPSI Mektan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan. b. Petugas pelayanan informasi. c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa. d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu. e. Sarana peralatan dan obat P3K. f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi. g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby). h. Sarana parkir. i. Wifi setiap ruangan. j. Masjid. k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan). l. Gudang khusus penyimpanan alsin. m. Instrumen uji laboratorium yang lengkap.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.



Kepala Balai Besar,

Agung Prabowo

NIP. 196510201992031002