



KEPUTUSAN
KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN RIAU
Nomor : B.1863/DT.080/H.12.6/09/2023

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN RIAU
KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN RIAU

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. bahwa telah ditetapkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau dengan Keputusan Kepala Balai.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 188);
7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1250);
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 119);
10. Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nomor B.09/OT.040/H.12.6/01/2023 Tentang Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Riau
11. Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nomor B.892/OT.040/H.12.6/05/2023 Tentang Perubahan Penunjukan Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau Tahun 2023
12. Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nomor B.892.a/OT.040/H.12.6/05/2023 Tentang Perubahan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau Tahun 2023

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
KESATU : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau meliputi ruang lingkup Produk Layanan sebagai berikut:
1. Layanan pengujian penerapan standar istrumen pertanian spesifik lokasi
 2. Layanan pendampingan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi:
 - Konsultasi dan rekomendasi informasi standardisasi pertanian
 - Bimbingan Teknis/Pelatihan/Magang/Praktek Kerja Lapangan
 - Perpustakaan
 - Kunjungan Agro Eduwisata
 3. Layanan pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi pertanian spesifik lokasi.
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau ditetapkan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara, wajib dilaksanakan dengan baik, bertanggungjawab, dan berkeadilan oleh penyelenggara/pelaksana pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pekanbaru
Pada tanggal 4 September 2023
Kepala Balai,



[Handwritten Signature]
Dr. Shannora Yuliasari, STP., MP
NIP. 19740731 200312 2 001

Lampiran Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau

Nomor : B.1863 / DT.080 / H.12.6 / 09 / 2023

Tanggal : 4. September 2023

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan
Standar Instrumen Pertanian Riau

A. PENDAHULUAN

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

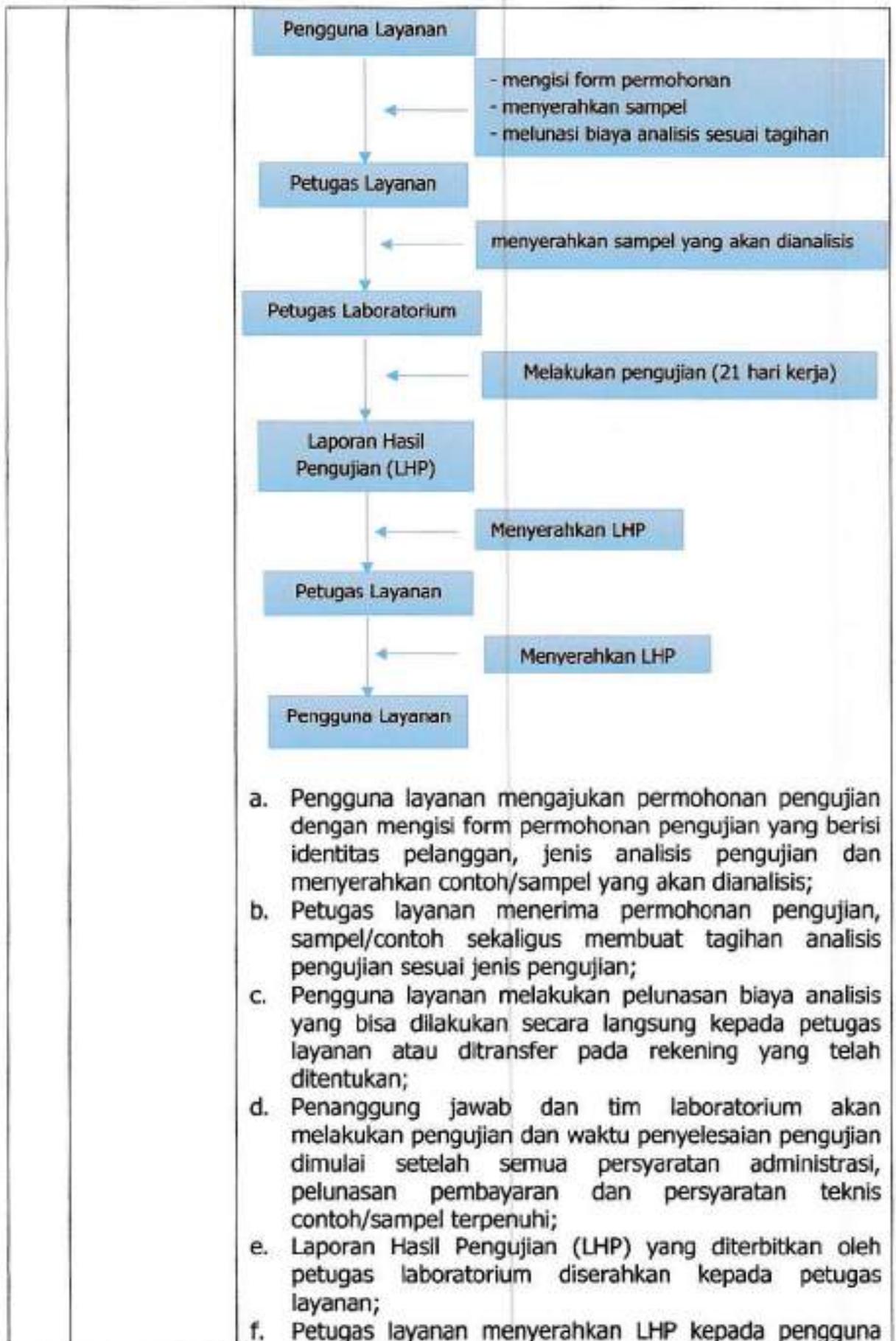
Dalam memberikan pelayanan publik, BPSIP Riau menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada pengguna. SPP wajib mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya manusia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

BPSIP Riau melaksanakan tugas dan fungsi yang mengacu pada Permentan Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian Bab. I Pasal 126 menyebutkan bahwa, BPSIP Riau mempunyai tugas melaksanakan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi dengan fungsi: a) pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; b) pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi kebutuhan standar instrumen pertanian spesifik lokasi; c) pelaksanaan pengujian penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi; d) pelaksanaan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; e) pelaksanaan penyusunan model penerapan dan materi penyuluhan standar instrumen pertanian spesifik lokasi; f) pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi pertanian spesifik lokasi; g) pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; h) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; dan i) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BPSIP.

B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

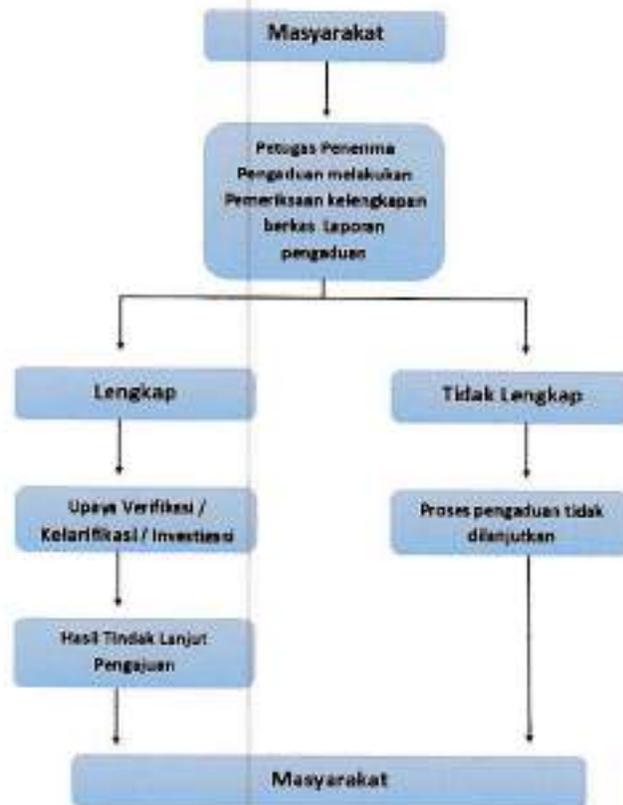
1. Layanan jasa pengujian penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik.3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional.4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.7. Permentan 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.8. Keputusan Menteri Pertanian No.170 tahun 2006 tentang Pelaksanaan Standardisasi Nasional di sektor pertanian.
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none">1. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.2. Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan; KTP/Kartu Anggota dan lainnya
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Layanan pengujian laboratorium



		layanan dengan berita acara penyerahan yang telah ditandatangani penanggung jawab laboratorium.
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan pengujian laboratorium adalah maksimal 21 hari kerja</p> <p>Jam layanan:</p> <p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian
6.	Produk layanan	Laporan Hasil Pengujian (LHP) Standar Instrumen Pertanian
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B.892.a/OT.040/H.12.6/05/2023 tentang Perubahan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) BPSIP Riau

MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN

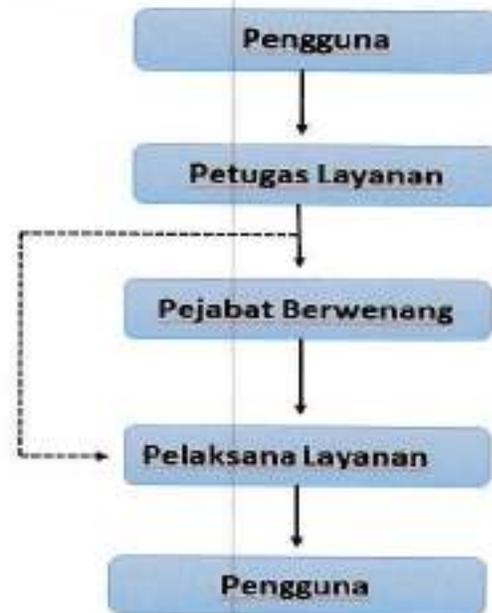


- a. Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pelapor menerima layanan.
- b. Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BPSIP Riau;
- c. Secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat e-mail, website dan whatsapp
- d. Pelapor mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas seperti KTP/SIM yang berlaku
- e. Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan dan disampaikan kepada pimpinan.
- f. Untuk berkas laporan pengaduan yang lengkap, akan dilakukan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan hingga proses dihasilkannya tindak lanjut pengaduan dan disampaikan kepada pelapor paling lama 60 (enam puluh) hari jika berkas pengaduan dinyatakan lengkap;
- g. Namun apabila berkas laporan pengaduan tidak lengkap maka proses pengaduan tidak dilanjutkan.

8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarpras utama:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laboratorium pengujian - <i>Front office</i>, ruang tunggu <p>Sarpras penunjang: Tempat parkir kendaraan roda 4 dan roda 2, toilet, dan musholla</p>
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompeten dalam bidang pelayanan laboratorium instrumen pertanian
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSIP
11.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan 3 orang pelaksana pengujian
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, pengujian laboratorium dan anti penyuapan (ISO 9001, ISO 17025)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>BPSIP menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; e. Sarana peralatan dan obat P3K; f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; g. Sarana parkir. h. Wifi setiap ruangan i. Musholla j. Toilet k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Pelaksanaan evaluasi bagi petugas/pelaksana pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme SDM melalui monev, reuiu, pemberian penghargaan kepada pelaksana pelayanan yang dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan

2. Layanan Pendampingan Penerapan dan Diseminasi Standar Instrumen Pertanian

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian 7. Permentan 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. 8. Keputusan Menteri Pertanian No.170 tahun 2006 tentang Pelaksanaan Standardisasi Nasional di sektor pertanian
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu. 2 Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan: KTP/Kartu Anggota dan lainnya.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Konsultasi dan rekomendasi informasi standardisasi pertanian



- a. Konsultasi dapat dilakukan dengan datang langsung maupun tidak langsung melalui pengiriman surat/email;
- b. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan melengkapi data diri seperti KTP/SIM yang masih berlaku.
- c. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada pejabat berwenang;
- d. Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada pelaksana layanan (Penyuluh Pertanian/Tim Teknis, dan lain-lain);
- e. Pelaksana layanan melakukan pelayanan konsultasi sesuai permohonan pengguna layanan;
- f. Petugas layanan juga dapat langsung menghubungi pelaksana layanan untuk melakukan pelayanan konsultasi sesuai dengan permohonan pengguna layanan;
- g. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan informasi menyiapkan keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Subkoordinator KSPP;
- h. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Subkoordinator KSPP menerbitkan surat penolakan permohonan;
- i. Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data/informasi/ rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi.
- j. Pemohon layanan mengisi form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan oleh petugas layanan.

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

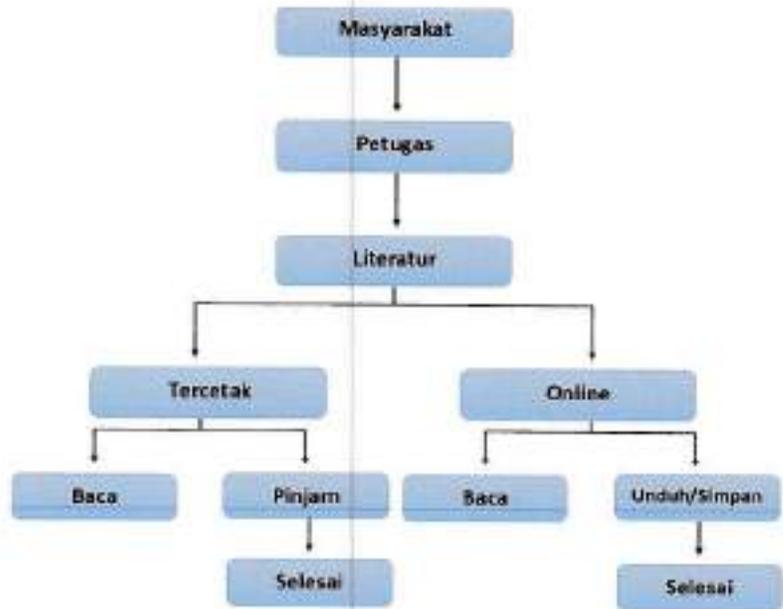


- a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang dilengkapi dengan proposal bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan dan melampirkan profil pengguna layanan yang akan diajukan untuk program bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan;
- b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan kepada pejabat berwenang;
- c. Pejabat berwenang menerbitkan surat penerimaan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan;
- d. Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada Tim pelaksana untuk melakukan layanan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan;
- e. Pengguna layanan yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (*technical meeting*) dengan membawa surat keterangan sehat (khusus untuk magang/praktek kerja lapangan) serta mengisi formulir persetujuan/pernyataan melaksanakan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai aturan yang ada;
- f. Pengguna layanan melaksanakan kegiatan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai dengan proposal yang diajukan di bawah bimbingan Tim pelaksana yang ditunjuk;
- g. Khusus pengguna layanan magang/praktek kerja lapangan

diwajibkan membuat laporan hasil pelaksanaan magang/praktek kerja lapangan dan melaksanakan seminar hasil magang/praktek kerja lapangan di BPSIP dan menyerahkan output hasil magang/praktek kerja lapangan serta menerima sertifikat magang/praktek kerja lapangan yang ditandatangani oleh Pejabat Berwenang;

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

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 pengguna layanan;
- c. Bahan pustaka yang tersedia meliputi bahan pustaka tercetak dan online;
- d. Pemustaka bisa melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka *website* perpustakaan BPSIP dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan;
- e. Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri;
- f. Pemustaka membaca atau meminjam bahan pustaka tercetak yang telah ditentukan;
- g. Pemustaka dapat mengunduh dan menyimpan bahan pustaka yang telah ditentukan;

h. Pemustaka wajib mengembalikan bahan pustaka yang tercetak sebelum batas waktu peminjaman.

4) Kunjungan Agro Eduwisata



- Pengguna layanan mengajukan permohonan kunjungan agro eduwisata;
- Pengguna layanan mengisi buku tamu dan melengkapi data diri seperti KTP/SIM yang masih berlaku;
- Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada pejabat berwenang;
- Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada penanggung jawab Taman Agro eduwisata;
- Penanggung jawab dan tim taman agro eduwisata menyiapkan segala keperluan dan melaksanakan layanan kunjungan;
- Tim mendokumentasikan hasil kegiatan agro eduwisata;
- Pemohon layanan mengisi form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan oleh petugas layanan

4. Jangka waktu pelayanan

- Jangka waktu layanan konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian/ Diseminasi Standar 1 hari atau kesepakatan.
- Jangka waktu layanan Bimbingan Teknis/Pelatihan/Magang/Praktek Kerja Lapangan : sesuai kesepakatan
- Jangka waktu layanan perpustakaan : 1 hari atau sesuai kesepakatan.
- Jam Kunjungan Agro Eduwisata : 1 hari

		<p>Jam layanan:</p> <p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	<p>a. Biaya layanan informasi/konsultasi/rekomendasi adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0).</p> <p>b. Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0)</p> <p>c. Pelayanan bimbingan teknis/magang/bimbingan/praktik kerja lapangan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);</p> <p>d. Pelayanan kunjungan Agro Eduwisata tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);</p> <p>e. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/minuman, tempat tinggal, transportasi ke luar kantor BPSIP ditanggung pengunjung).</p>
6.	Produk layanan	<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 Riau telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B.892.a/OT.040/H.12.6/05/2023 tentang Perubahan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) BPSIP Riau</p>

MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN



- Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung;
- Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BPSIP Riau;
- Secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat e-mail dan website;
- Pelapor mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas seperti KTP/SIM yang berlaku;
- Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan;
- Untuk berkas laporan pengaduan yang lengkap, akan dilakukan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan hingga proses dihasilkannya tindak lanjut pengaduan dan disampaikan kepada pelapor;
- Namun apabila berkas laporan pengaduan tidak lengkap maka proses pengaduan tidak dilanjutkan.

8. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

Sarpras utama:

- Laboratorium pengujian,
- Perpustakaan
- Taman Agrostandar
- Kebun Percobaan

		<ul style="list-style-type: none"> - Gudang UPBS - <i>Front office</i>, ruang tunggu <p>Sarpras penunjang:</p> <p>Tempat parkir kendaraan roda 4 dan roda 2, toilet, musholla</p>
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompentensi dalam bidang pelayanan, dan bidang kepakaran instrumen pertanian
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSIP Riau
11.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan 3 orang pelaksana pendampingan
12.	Jaminan pelayanan	BPSIP Riau 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 Riau 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	Pelaksanaan evaluasi bagi petugas/pelaksana pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme SDM melalui monev, reuiu, pemberian penghargaan kepada pelaksana pelayanan yang dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

3. Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik.3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional.4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian7. Permentan 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.8. Keputusan Menteri Pertanian No.170 tahun 2006 tentang Pelaksanaan Standardisasi Nasional di sektor pertanian.
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none">1). Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.2). Mengisi form permintaan layanan3). Permintaan bantuan benih sumber VUB dapat diberikan dengan ketentuan sebagai berikut: (a). Apabila target PNBP sudah dipenuhi, (b). Benih digunakan untuk kegiatan display atau sosialisasi yang dilakukan oleh dinas, (c). Bantuan diberikan pada kondisi tertentu, diantaranya: terjadi bencana alam, kekeringan, banjir atau hal-hal lain yang dianggap perlu untuk diberikan bantuan benih, (c). Pemberian bantuan benih di atas dengan tetap mempertimbangkan ketersediaan stok benih di gudang UPBS.

3. Sistem, mekanisme dan prosedur

Layanan Unit Pengelola Benih/Bibit Sumber (UPBS) untuk Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan

a. Melalui Penjualan



1. Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk pemesanan benih/bibit komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan melalui web/ telp/ email BPSIP Riau atau datang langsung ke kantor BPSIP Riau dengan mengisi form pemesanan;
2. Petugas layanan menyerahkan form pemesanan kepada Penanggung Jawab UPBS;
3. Penanggung jawab UPBS akan menugaskan bagian pelaksana layanan untuk melakukan pengecekan ketersediaan benih/bibit komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan sesuai permintaan pengguna layanan;
4. Pengguna layanan melunasi pembayaran sesuai pemesanan kepada petugas pembayaran;
5. Khusus untuk pemesanan komoditas peternakan, pengguna layanan diwajibkan menyerahkan uang muka (50%) sebagai jaminan produksi, apabila bibit sudah tersedia (akan diinformasikan kepada pengguna layanan) maka pengguna layanan melakukan pelunasan;
6. Penanggung jawab dan pelaksana UPBS menyiapkan pesanan benih/bibit sumber komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan dari pengguna layanan;
7. Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan

benih/bibit sumber komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan atau meminta petugas UPBS untuk mengirimkan pesanan dengan biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.

b. Melalui Bantuan



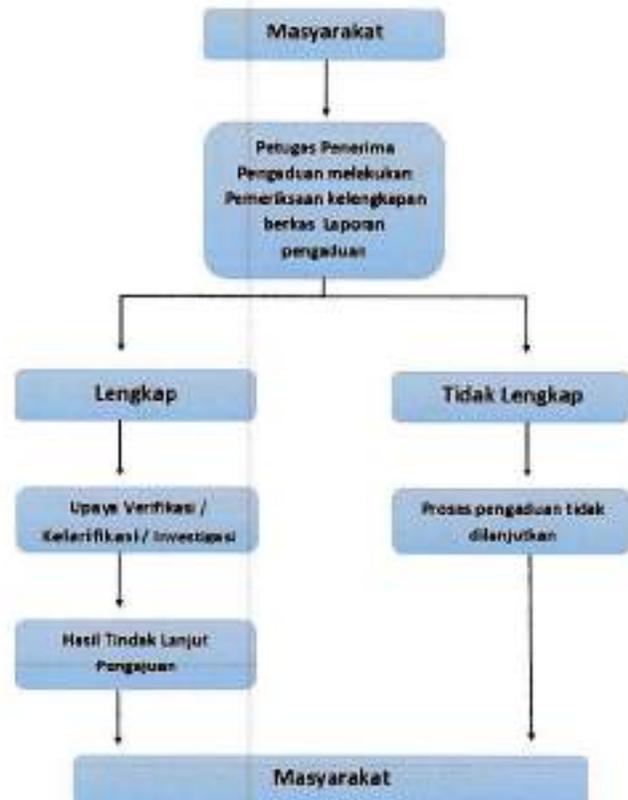
1. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan bantuan benih/bibit komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan kepada pejabat berwenang dalam hal ini Kepala BPSIP Riau;
2. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BPSIP Riau;
3. Kepala BPSIP Riau berkoordinasi dengan penanggung jawab UPBS terkait dengan ketersediaan stok bantuan benih/bibit komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan;
4. Apabila permohonan bantuan disetujui, maka Kepala BPSIP Riau menerbitkan surat persetujuan permohonan bantuan benih/bibit komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan;
5. Penanggung jawab UPBS menugaskan Pelaksana UPBS untuk menyiapkan pesanan benih/bibit sumber komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/

		<p>peternakan dan berkoordinasi dengan bagian administrasi keuangan untuk kelengkapan administrasi benih bantuan.</p> <p>6. Pelaksana UPBS menyiapkan Berita Acara permohonan bantuan benih bantuan yang ditandatangani oleh Penanggung jawab UPBS.</p> <p>7. Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih/bibit sumber komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan atau meminta petugas UPBS untuk mengirimkan pesanan dengan biaya pengiriman sesuai dengan kesepakatan.</p>
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>Pelayanan penyaluran benih sumber komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan diselesaikan dalam jangka waktu 1 hari atau waktu yang telah disepakati.</p> <p>Jam layanan:</p> <p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	<p>a. Biaya/tarif layanan pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi pertanian, berupa layanan bantuan benih/bibit sebar komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan adalah gratis (Rp/0);</p> <p>b. Biaya/tarif benih/bibit UPBS komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan sesuai ketentuan yang berlaku dalam PP No. 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian;</p> <p>c. Khusus untuk benih sumber yang disalurkan sebagai benih bantuan harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan;</p> <p>d. Biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.</p>
6.	Produk layanan	Benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan bersertifikat.
7.	Penanganan pengelolaan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP Riau telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala

pengaduan

Balai Nomor B.892.a/OT.040/H.12.6/05/2023 tentang Perubahan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) BPSIP Riau

MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN



- Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.
- Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BPSIP Riau;
- Secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat e-mail dan website;
- Pelapor mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas seperti KTP/SIM yang berlaku;
- Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan;
- Untuk berkas laporan pengaduan yang lengkap, akan dilakukan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan hingga proses dihasilkannya tindak lanjut pengaduan dan disampaikan kepada pelapor;

		g. Namun apabila berkas laporan pengaduan tidak lengkap maka proses pengaduan tidak dilanjutkan.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarpras utama:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gudang UPBS - <i>Front office</i>, ruang tunggu <p>Sarpras penunjang:</p> <p>Tempat parkir kendaraan roda 4 dan roda 2, toilet, musholla</p>
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompentensi dalam bidang pelayanan dan bidang kepakaran produk instrumen hasil standardisasi.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Satuan Pelaksana SPI BPSIP Riau
11.	Jumlah pelaksana	<p>a. 1 orang petugas layanan</p> <p>b. 1 – 2 orang pelaksana layanan (JFT)</p>
12.	Jaminan pelayanan	BPSIP Riau 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	<p>BPSIP Riau 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	Pelaksanaan evaluasi bagi petugas/pelaksana pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme SDM melalui monev, reviu, pemberian penghargaan kepada pelaksana pelayanan yang dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan

		peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.
--	--	--

C. EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

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

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

Ditetapkan di Pekanbaru

Pada tanggal 4 September 2023

Kepala Balai,



Dr. Shannora Yuliasari, STP., MP
NIP. 19740731 200312 2 001