

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR  
INSTRUMEN PASCAPANEN  
PERTANIAN**



**2023**



**KEPUTUSAN PLT. KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN  
PASCAPANEN PERTANIAN**

**Nomor :**

**TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN  
PASCAPANEN PERTANIAN**

**PLT. KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN  
PASCAPANEN PERTANIAN**

- 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 Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen Pertanian dengan Keputusan Kepala Balai Besar.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;
5. Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 188);

6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 : Tentang Jenis dan Tarif PNBPN yang berlaku pada Kementerian Pertanian;
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
9. Surat Perintah Sekretaris Jenderal, Kementerian Pertanian Nomor 1132/KP.410/A/04/2023 tentang penunjukan pelaksana tugas (Plt.) Kepala Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen Pertanian;
10. Surat Keputusan Plt. Kepala Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen Pertanian Nomor: 111/Kpts/OT.050/H.10/05/2023 tentang Penetapan Tim Penyusun Standar Pelayanan Publik pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen Pertanian.

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen Pertanian sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen Pertanian meliputi ruang lingkup Produk Layanan sebagai berikut:
1. Layanan Penyusunan RSNI
  2. Layanan Pengujian Analisa Laboratorium
  3. Layanan Laboratorium Kalibrasi
  4. Layananan Penyelenggara Uji Profisiensi (PUP)
  5. Layanan Petugas Pengambil Contoh (PPC)
  6. Layanan Sertifikasi Produk. Proses dan Jasa (LSPPro)
  7. Layanan Serfikasi Halal (LPH)
  8. Layanan Inkubator Bisnis
  9. Layanan Maklon (Pemanfaatan Alat Pascapanen)
  10. Layanan Bimbingan Teknis
  11. Layanan Magang dan Praktek Kerja Lapang (PKL)
  12. Layanan Informasi dan Konsultasi/Studi Banding/Kunjungan
  13. Layanan Perpustakaan Khusus Standar Pascapanen Pertanian

- KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen Pertanian 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 Bogor  
Pada tanggal:  
Plt. Kepala Balai Besar

Husnain, SP, MP, PhD  
Nip. 197309102001122001

Lampiran Keputusan Plt. Kepala Balai Besar  
Pengujian Standar Instrumen Pascapanen  
Pertanian  
Nomor :  
Tanggal :  
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan  
Publik pada Balai Besar Pengujian  
Standar Instrumen Pascapanen  
Pertanian

## **A. PENDAHULUAN**

Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen Pertanian merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Standardisasi dan Instrumen Pertanian. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan, Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen Pertanian 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.

- B. Pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen Pertanian terdiri atas 13 layanan, sebagai berikut: (1) Layanan Penyusunan RSNI, (2) Layanan Pengujian Analisa Laboratorium, (3) Layanan Laboratorium Kalibrasi, (4) Layanan Penyelenggara Uji Profisiensi (PUP) Beras, (5) Layanan Petugas Pengambil Contoh (PPC), (6) Layanan Sertifikasi Produk, Proses dan Jasa (LSPro), (7) Layanan Serifikasi Halal (LPH), (8) Layanan Inkubator Bisnis, (9) Layanan Maklon (Pemanfaatan Alat Pascapanen), (10) Layanan Bimbingan Teknis, (11) Layanan Magang dan Praktek Kerja Lapang (PKL), (12) Layanan Informasi dan Konsultasi/Studi Banding/Kunjungan, (13) Layanan Perpustakaan Khusus Standar Pascapanen Pertanian.

Dalam memberikan pelayanan, Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen 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.

SPP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen Pertanian yang penerapannya tercermin dari indikator pencapaian layanan.

Standar Pelayanan Publik disusun berdasarkan jenis pelayanan yang dapat diukur, dicapai, relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan, agar SPP dapat diterapkan dengan optimal.

## C. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### MOTTO LAYANAN BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN PASCAPANEN

#### **"P-E-S-O-N-A"**

*PROAKTIF, EMPATI, SANTUN, OBYEKTIF, NYAMAN, AGILE*

Makna dari Motto:

- Proaktif : memberikan layanan dengan Tindakan yang lebih aktif, penuh inisiatif, dan antisipatif;
- Empati : memberikan layanan dengan penuh perhatian dan tulus terhadap pelanggan;
- Santun : memberikan layanan dengan tindakan yang sopan, hormat, dan menunjukkan rasa terima kasih kepada pelanggan;
- Obyektif : memberikan layanan dengan jujur, integritas tinggi, netral dan kesetaraan kepada semua pelanggan;
- Nyaman : memberikan layanan yang jelas, lengkap dan mudah diakses serta tepat waktu;
- Agile : memberikan layanan yang responsif, komunikatif, dan cepat kepada pelanggan

BBPSI Pascapanen Pertanian menetapkan maklumat pelayanan sebagai berikut :

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

Maklumat pelayanan dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat melalui Poster/Banner, Website BBPSI Pascapanen Pertanian, dan media sosial yang mudah diakses.

Pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen Pertanian, sebagai berikut:

1. Layanan Penyusunan RSNI
2. Layanan Pengujian Analisa Laboratorium
3. Layanan Laboratorium Kalibrasi
4. Layananan Penyelenggara Uji Profisiensi (PUP)
5. Layanan Petugas Pengambil Contoh (PPC)
6. Layanan Sertifikasi Produk. Proses dan Jasa (LSPro)
7. Layanan Serfikasi Halal (LPH)
8. Layanan Inkubator Bisnis
9. Layanan Maklon (Pemanfaatan Alat Pascapanen)
10. Layanan Bimbingan Teknis
11. Layanan Magang dan Praktek Kerja Lapang (PKL)
12. Layanan Informasi dan Konsultasi/Studi Banding/Kunjungan
13. Layanan Perpustakaan Khusus Standar Pascapanen Pertanian

## 1. Layanan Penyusunan RSNI

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1 UU No 22 Tahun 2019 tentang Sistem Budidaya Pertanian Berkelanjutan 2 UU No 18 Tahun 2012 tentang Pangan 3 PP Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan 4 Permentan No 15 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk pada Penyelenggaraan Perijinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian 5 Permentan No. 58 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Sistem Standardisasi di Bidang Pertanian
2	Jam Pelayanan	Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 Hari Jumat - Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB Istirahat pukul 11.30 s.d 13.30
3.	Persyaratan layanan	Mengirim surat permohonan atau mengisi formulir layanan
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengirimkan surat yang ditujukan kepada Kepala BBPSI Pascapanen Pertanian 2. Kepala BBPSI Pascapanen Menugaskan koordinator kelompok untuk menindaklanjuti permintaan usulan judul PNPS 3. Koordinator PE menyusun dan mengoordinasikan perumusan, penerapan, pemeliharaan dan harmonisasi standardisasi instrumen pascapanen pertanian 4. Sub koordinator kelompok Menyiapkan konsep surat penyampaian Informasi PNPS, diperiksa dan disetujui koordinator PE 5. Tim Konseptor Penyiapan Bahan konsepsi Ratek (RSNI1), Melakukan Rapat RSNI 2 dengan sekretariat Komtek, Menyusun konsep bahan RSNI 3 dari hasil rapat RSNI 2 hasil rapat dengan Komtek, Melakukan Rapat Konsensus dalam rangka penyiapan RSNI 3. 6. Kemudian tim konseptor melakukan penyusunan konsep laporan akhir kegiatan untuk diperiksa dan di tandatangani oleh Koordinator.
5.	Jangka waktu penyelesaian	60 hari kerja
6.	Biaya/Tarif	Non Tarif
7.	Produk layanan	Laporan RSNI

8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, toilet, tempat parkir, tempat ibadah. Sarana/prasarana untuk melakukan pengujian : ruang instrumen, ruang penyimpanan sampel, ruang pengudangan bahan kimia, ruang preparasi sampel, ruang analisis.
9.	Kompetensi pelaksana	Laboratorium pengujian memiliki tim pelaksana pengujian terdiri dari : a. 9 orang fungsional PPMHP b. 2 orang fungsional Analisis Kebijakan
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas)</li> <li>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</li> <li>3. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi.</li> <li>b. Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan (1 Hari)</li> </ol> </li> <li>4. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat</li> <li>b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, maka aduan dianggap dicabut</li> </ol> </li> <li>5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan</li> <li>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan :</li> </ol>

		<p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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:</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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 <a href="mailto:bsip.pascapanen@pertanian.go.id">bsip.pascapanen@pertanian.go.id</a> atau whatsapp di nomor +62 852-1387-8771.</p>
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, pengujian laboratorium, Penyelenggara Uji Proviensi (ISO 9001, ISO 17025, ISO 17043)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>BSIP Pascapanen menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas keamanan;</li> <li>Petugas pelayanan informasi;</li> <li>Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;</li> <li>Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>Ruang informasi (resepsionis dan lobby);</li> <li>Sarana parkir</li> <li>Alat Pemadam Kebakaran</li> </ol>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal & eksternal ISO 17025, ISO 17043 yang dilaksanakan setahun sekali.

## 2. Layanan Pengujian Analisa Laboratorium

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik b. PP Nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan d. Persyaratan SMM ISO 9001:2015 e. SNI ISO/IEC 17025 : 2017 f. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 : Tentang Jenis dan Tarif PNBPN yang berlaku pada Kementerian Pertanian;
2	Jam Pelayanan	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 13.30 WIB
3.	Persyaratan layanan	a. Mengisi form permintaan layanan Pengujian. b. Memenuhi Persyaratan administrasi dan teknis termasuk membawa sampel uji.
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengguna jasa mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi form pendaftaran analisis 2. Bagian administrasi menerima form permohonan analisis yang telah diisi oleh pengguna jasa, memeriksa permohonan uji, dan melakukan konfirmasi kepada Manajer Teknis (MT) terkait kesanggupan melakukan analisis yang akan diuji 3. Jika MT menyanggupi uji yang diajukan berdasarkan metode uji standar, ketersediaan SDM dan instrumen uji, bagian administrasi menerima dan memeriksa kondisi serta jumlah sampel yang akan diuji 4. Jika sampel yang akan diuji memenuhi persyaratan baik kondisi ataupun jumlahnya sesuai dengan uji yang akan dilakukan, bagian administrasi menerima sampel dan pengguna jasa dapat melakukan pembayaran (Max. 7 Hari Kerja) 5. Bagian administrasi melakukan pengkodean dan mendistribusikan sampel kepada MT 6. MT menerima sampel dan menugaskan analisis untuk melakukan uji

		<p>7. Setelah pengujian selesai, analis menyampaikan hasil pengujian kepada Manajer Teknis (14 Hari Kerja)</p> <p>8. Manajer Teknis menerima hasil uji, memeriksa dan menandatangani serta menyerahkan ke bagian administrasi</p> <p>9. Bagian administrasi membuat Lembar Hasil Uji (LHU) dan menyerahkan kepada MT untuk ditandatangani</p> <p>10. Bagian administrasi meneruskan LHU yang sudah ditandatangani MT kepada pengguna jasa/pemohon</p> <p>11. BSIP Pascapanen menyampaikan kuisisioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa layanan dan hasilnya disampaikan kepada Sub Koordinator PHP sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan layanan publik</p>
5.	Jangka waktu penyelesaian	14 hari kerja
6.	Biaya/Tarif	Biaya pengujian, tergantung pada jenis yang diuji, sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 : Tentang Jenis dan Tarif PNBPN yang berlaku pada Kementerian Pertanian.
7.	Produk layanan	Laporan hasil uji ( <i>test report</i> ).
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, toilet, tempat parkir, tempat ibadah.</p> <p>Sarana/prasarana untuk melakukan pengujian : ruang instrumen, ruang penyimpanan sampel, ruang penggudangan bahan kimia, ruang preparasi sampel, ruang analisis.</p>
9.	Kompetensi pelaksana	<p>Laboratorium pengujian memiliki tim pelaksana pengujian terdiri dari :</p> <p>a. 2 orang tenaga administrasi.</p> <p>b. 23 orang teknisi litkayasa.</p> <p>10 orang tenaga analis honorer</p>
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas)</p> <p>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</p>

		<p>untuk proses lebih lanjut</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi.</li> <li>b. Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan</li> <li>4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat</li> <li>b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, maka aduan dianggap dicabut</li> <li>5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan</li> <li>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan :</li> </ol> <p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p> <p>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:</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p> <p>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 <a href="mailto:bsip.pascapanen@pertanian.go.id">bsip.pascapanen@pertanian.go.id</a> atau whatsapp di nomor +62 852-1387-8771.</p>
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, pengujian laboratorium, Penyelenggara Uji Proviensi (ISO 9001, ISO 17025,)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BSIP Pascapanen menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas keamanan;</li> <li>b. Petugas pelayanan informasi;</li> <li>c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak</li> </ol>

		<p>membahayakan Pengguna Jasa;</p> <p>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</p> <p>e. Sarana peralatan dan obat P3K;</p> <p>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</p> <p>g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby);</p> <p>h. Sarana parkir</p> <p>i. Alat Pemadam Kebakaran</p>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal & eksternal ISO 17025 yang dilaksanakan setahun sekali.

### 3. Layanan Laboratorium Kalibrasi

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. PP Nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>c. Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>d. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015</p> <p>e. SNI ISO/IEC 17025 : 2017</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 : Tentang Jenis dan Tarif PNBPN yang berlaku pada Kementerian Pertanian;</p>
2	Jam pelayanan	<p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00</li> </ul> <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 11.30 s.d 13.30</li> </ul>
3.	Persyaratan layanan	<p>a. Mengisi form permintaan layanan Kalibrasi.</p> <p>b. Memenuhi Persyaratan administrasi dan teknis termasuk membawa alat untuk di kalibrasi.</p>
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>1. Pengguna jasa mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi form pendaftaran uji kalibrasi</p> <p>2. Bagian administrasi menerima form permohonan uji kalibrasi yang telah diisi oleh pengguna jasa, memeriksa permohonan uji, dan melakukan konfirmasi kepada Manajer Teknis (MT) terkait pemeriksaan kelayakan alat</p> <p>3. Jika sampel/alat yang akan diuji memenuhi persyaratan baik kondisi</p>

		<p>ataupun jumlahnya sesuai dengan uji yang akan dilakukan, bagian administrasi menerima sampel dan pengguna jasa dapat melakukan pembayaran (Max. 7 Hari Kerja)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Bagian administrasi melakukan pengkodean dan mendistribusikan sampel/alat kepada MT</li> <li>5. MT menerima sampel/alat dan menugaskan analis untuk melakukan uji</li> <li>6. Setelah pengujian selesai, analis menyampaikan hasil pengujian kepada Manajer Teknis (14 Hari Kerja)</li> <li>7. Manajer Teknis menerima hasil uji, memeriksa dan menandatangani serta menyerahkan ke bagian administrasi</li> <li>8. Bagian administrasi menyerahkan sertifikat hasil kalibrasi kepada MT untuk ditandatangani</li> <li>9. Bagian administrasi meneruskan sertifikat hasil kalibrasi yang sudah ditandatangani MT kepada pengguna jasa/pemohon</li> <li>10. BSIP Pascapanen menyampaikan kuisisioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa layanan dan hasilnya disampaikan kepada Sub Koordinator PHP sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan layanan publik</li> </ol>
5.	Jangka waktu penyelesaian	14 hari kerja
6.	Biaya/Tarif	Biaya pengujian, tergantung pada jenis yang diuji, sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 : Tentang Jenis dan Tarif PNBPN yang berlaku pada Kementerian Pertanian.
7.	Produk layanan	Laporan hasil uji ( <i>test report</i> ).
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, toilet, tempat parkir, tempat ibadah. Sarana/prasarana untuk melakukan pengujian : ruang instrumen, ruang penyimpanan sampel, ruang pengudangan bahan kimia, ruang preparasi sampel, ruang analisis.
9.	Kompetensi pelaksana	Laboratorium pengujian memiliki tim pelaksana pengujian terdiri dari : a. 2 orang tenaga administrasi. b. 23 orang teknisi litkayasa. 10 orang tenaga analis honorer
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Penanganan pengelolaan pengaduan	1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat

		<p>(Dumas)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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 dilengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut</li> <li>3.       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi.</li> <li>b. Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan</li> </ol> </li> <li>4.       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat</li> <li>b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, maka aduan dianggap dicabut</li> </ol> </li> <li>5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan</li> <li>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan :</li> </ol> <p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>        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:</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>        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 <a href="mailto:bsip.pascapanen@pertanian.go.id">bsip.pascapanen@pertanian.go.id</a> atau whatsapp di nomor +62 852-1387-8771.</p>
--	--	--

12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, pengujian laboratorium, Penyelenggara Uji Proviensi (ISO 9001, ISO 17025, ISO 17043)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BSIP Pascapanen 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. Alat Pemadam Kebakaran
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal & eksternal ISO 17025, yang dilaksanakan setahun sekali.

#### 4. Layanan Penyelenggara Uji Profisiensi (PUP) Beras

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik b. PP Nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan d. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 e. SNI ISO/IEC 17043 : 2010 f. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 : Tentang Jenis dan Tarif PNPB yang berlaku pada Kementerian Pertanian;
2	Jam Pelayanan	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 13.30 WIB
3.	Persyaratan layanan	a. Mengisi form pendaftaran.
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Manajemen Laboratorium melakukan promosi tentang penyelenggaraan uji profisiensi 2. Peserta menyampaikan surat konfirmasi terkait keikutsertaan pada uji profisiensi kepada manajemen laboratorium

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Manajemen laboratorium menerbitkan tagihan pembayaran untuk mengikuti uji profisiensi</li> <li>4. Manajemen Laboratorium mempersiapkan contoh dan homogenasi contoh uji kemudian didistribusikan kepada peserta uji profisiensi untuk dianalisa</li> <li>5. Peserta mengumpulkan data hasil analisa kepada manajemen laboratorium</li> <li>6. Manajemen laboratorium melaksanakan uji stabilitas, pengolahan data hasil analisa peserta uji profisiensi, dan menyusun ringkasan statistik data uji profisiensi</li> <li>7. Manajemen laboratorium menyusun laporan hasil uji profisiensi kemudian mendistribusikannya kepada seluruh peserta uji profisiensi</li> </ol>
5.	Jangka waktu penyelesaian	60 hari kerja
6.	Biaya/Tarif	Biaya pengujian, tergantung pada jenis yang diuji, sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 : Tentang Jenis dan Tarif PNBK yang berlaku pada Kementerian Pertanian.
7.	Produk layanan	Laporan hasil uji profisiensi
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Sampel uji PUP
9	Kompetensi pelaksana	Laboratorium pengujian memiliki tim pelaksana pengujian terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 2 orang tenaga administrasi.</li> <li>b. 23 orang teknisi litkayasa.</li> </ol> 10 orang tenaga analis honorer
10	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas)</li> <li>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</li> <li>3. a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi.</li> </ol>

		<p>b. Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan</p> <p>4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat</p> <p>b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, maka aduan dianggap dicabut</p> <p>5. Tindakan lanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan</p> <p>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan :</p> <p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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:</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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 <a href="mailto:bsip.pascapanen@pertanian.go.id">bsip.pascapanen@pertanian.go.id</a> atau whatsapp di nomor +62 852-1387-8771.</p>
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, pengujian laboratorium, Penyelenggara Uji Proviensi (ISO 9001, ISO 17025, ISO 17043)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>BSIP Pascapanen menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <p>a. Petugas keamanan;</p> <p>b. Petugas pelayanan informasi;</p> <p>c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;</p> <p>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</p> <p>e. Sarana peralatan dan obat P3K;</p> <p>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</p> <p>g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby);</p>

		h. Sarana parkir i. Alat Pemadam Kebakaran
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal & eksternal, ISO 17043 yang dilaksanakan setahun sekali.

## 5. Layanan Petugas Pengambil Contoh (PPC)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. UU No. 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian</li> <li>b. PP No. 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional.</li> <li>c. Kepmentan No 279/KPTS/)/ T.050/M/06/2023 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pertanian</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 : Tentang Jenis dan Tarif PNBP yang berlaku pada Kementerian Pertanian;</li> </ul>
2.	Jam Pelayanan	<p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</li> </ul> <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 11.30 s.d 13.30 WIB</li> </ul>
3.	Persyaratan layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi form permintaan layanan Pengambilan Contoh.</li> </ul>
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna jasa mengajukan permohonan pengambilan contoh</li> <li>b. Bagian administrasi menerima form permohonan pengajuan yang telah diisi oleh pengguna jasa, memeriksa permohonan dan melakukan konfirmasi kepada Kepala Lembaga Penilai Kesesuaian.</li> <li>c. Jika disetujui bagian administrasi menerbitkan E-Billing dan pengguna jasa dapat melakukan pembayaran (Max. 7 Hari Kerja)</li> <li>d. Kepala Lembaga Penilai Kesesuaian (LPK) menugaskan personel PPC</li> <li>e. Setelah personel PPC selesai melakukan pengambilan contoh uji di lapangan, kemudian menyerahkan contoh untuk diuji di laboratorium (14 Hari Kerja)</li> <li>f. Kepala LPK menerima lembar hasil uji</li> </ul>

		(LHU), memeriksa dan menandatangani serta menyerahkan ke bagian administrasi g. Bagian administrasi meneruskan LHU yang sudah ditandatangani kepada pengguna jasa/pemohon
5.	Jangka waktu penyelesaian	20 hari kerja
6.	Biaya/Tarif	Biaya pengujian, tergantung pada jenis yang diuji, sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 : Tentang Jenis dan Tarif PNBP yang berlaku pada Kementerian Pertanian.
7.	Produk layanan	Laporan hasil uji ( <i>test report</i> ).
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, toilet, tempat parkir, tempat ibadah. Sarana/prasarana untuk melakukan pengujian : ruang instrumen, ruang penyimpanan sampel, ruang pengudangan bahan kimia, ruang preparasi sampel, ruang analisis.
9.	Kompetensi pelaksana	Laboratorium pengujian memiliki tim pelaksana pengujian terdiri dari : a. 2 orang tenaga administrasi. b. 23 orang teknisi litkayasa. c. 10 orang tenaga analisis honorer 9 Orang PMHP
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Penanganan pengelolaan pengaduan	1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) (1 Hari) 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

		<p>4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat</p> <p>b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, maka aduan dianggap dicabut</p> <p>5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan</p> <p>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan :</p> <p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b> 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:</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b> 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 <a href="mailto:bsip.pascapanen@pertanian.go.id">bsip.pascapanen@pertanian.go.id</a> atau whatsapp di nomor +62 852-1387-8771.</p>
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, pengujian laboratorium, Penyelenggara Uji Proviensi (ISO 9001, ISO 17025, ISO 17065)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>BSIP Pascapanen menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <p>a. Petugas keamanan;</p> <p>b. Petugas pelayanan informasi;</p> <p>c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;</p> <p>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</p> <p>e. Sarana peralatan dan obat P3K;</p> <p>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</p> <p>g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby);</p> <p>h. Sarana parkir</p> <p>i. Alat Pemadam Kebakaran</p>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal & eksternal ISO

	17025, ISO 17065 yang dilaksanakan setahun sekali.
--	--

## 6. Layanan Sertifikasi Produk dan Jasa (LSPro)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. UU No. 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian</li> <li>b. <i>PP No. 34 Tahun 2018</i> tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional.</li> <li>c. Kepmentan No 279/KPTS/ T.050/M/06/2023 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pertanian</li> <li>d. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen Pertanian tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BBPSI Pascapanen Pertanian</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 : Tentang Jenis dan Tarif PNBPN yang berlaku pada Kementerian Pertanian;</li> </ul>
2.	Jam pelayanan	<p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00</li> </ul> <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 11.30 s.d 13.30</li> </ul>
3.	Persyaratan layanan	a. Mengisi form permintaan layanan.
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang langsung dengan mengisi formulir isian</li> <li>2. Kepala LSPro meninjau permohonan tersebut, apabila disetujui Kepala LSPro menugaskan Auditor untuk memproses sertifikasi jasa dan produk sesuai pengajuan pemohon</li> <li>3. Auditor melakukan asesmen/ verifikasi dokumen pemohon</li> <li>4. Jika sudah diverifikasi kemudian auditor melaporkan kepada Kepala LSPro</li> <li>5. Kepala LSPro menugaskan Petugas Pengambil Contoh untuk mengambil contoh produk yang akan disertifikasi</li> <li>6. Contoh produk kemudian dikaji oleh tim evaluasi jika produk/ jasa layak disertifikasi kemudian tim verifikasi memberikan laporan hasil verifikasi produk/jasa kepada Kepala LSPro</li> <li>7. Kepala LSPro memberikan sertifikat tanda kesesuaian yang sudah</li> </ul>

		ditandatangani ke bagian administrasi untuk diteruskan kepada pemohon
5.	Jangka waktu penyelesaian	20 Hari kerja
6.	Biaya/Tarif	Biaya pengujian, tergantung pada jenis yang diuji, sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 : Tentang Jenis dan Tarif PNBK yang berlaku pada Kementerian Pertanian.
7.	Produk layanan	Sertifikat Kesesuaian Produk/Jasa
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, toilet, tempat parkir, tempat ibadah. Sarana/prasarana untuk melakukan pengujian : ruang instrumen, ruang penyimpanan sampel, ruang pengudangan bahan kimia, ruang preparasi sampel, ruang analisis.
9.	Kompetensi pelaksana	Laboratorium pengujian memiliki tim pelaksana pengujian terdiri dari : a. 2 orang tenaga administrasi. b. 23 orang teknisi litkayasa. c. 10 orang tenaga analisis honorer d. 9 Orang PMHP
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas)</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima</li> </ol>

		<p>pengaduan masyarakat</p> <p>b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, maka aduan dianggap dicabut</p> <p>5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan</p> <p>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan :</p> <p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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:</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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 <a href="mailto:bsip.pascapanen@pertanian.go.id">bsip.pascapanen@pertanian.go.id</a> atau whatsapp di nomor +62 852-1387-8771.</p>
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, pengujian laboratorium, Penyelenggara Uji Proviensi (ISO 9001, ISO 17025, ISO 17065)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>BSIP Pascapanen menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas keamanan;</li> <li>Petugas pelayanan informasi;</li> <li>Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;</li> <li>Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>Ruang informasi (resepsionis dan lobby);</li> <li>Sarana parkir</li> <li>Alat Pemadam Kebakaran</li> </ol>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal & eksternal ISO 17025, ISO 17043 yang dilaksanakan setahun sekali.

## 7. Layanan Sertifikasi Halal (LPH)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang undang No 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Kehalalan Produk b. Peraturan Pemerintah No. 69 tahun 1999 tentang label dan iklan pangan halal c. Peraturan Menteri Pertanian RI No 15 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk Dalam Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 : Tentang Jenis dan Tarif PNBPN yang berlaku pada Kementerian Pertanian;
2.	Jam pelayanan	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 13.30 WIB
3	Persyaratan layanan	a. Mengisi form permintaan layanan.
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan sertifikasi halal kepada Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) Pusat 2. BPJPH menerima permohonan tersebut dan menunjuk LPH yang dipilih oleh pemohon 3. LPH BBPSI Pascapanen menugaskan auditor halal untuk memproses permohonan. 4. Auditor halal melakukan pengambilan sampel produk dan mengujinya di laboratorium 5. Auditor melaporkan hasil pemeriksaannya kepada LPH BBPSI Pascapanen untuk kemudian diserahkan ke BPJPH 6. Kemudian BPJPH menetapkan kehalalan produk melalui sidang fatwa bersama MUI 7. BPJPH menerbitkan sertifikat halal dan menyerahkannya kepada pemohon
5.	Jangka waktu penyelesaian	60 hari kerja
6.	Biaya/Tarif	Biaya pengujian, tergantung pada jenis yang diuji, sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 : Tentang Jenis dan Tarif PNBPN yang berlaku pada Kementerian Pertanian.
7.	Produk layanan	Dokumen Hasil Penilaian Kehalalan Produk
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, toilet, tempat parkir, tempat ibadah.

		Sarana/prasarana untuk melakukan pengujian : ruang instrumen, ruang penyimpanan sampel, ruang penggudangan bahan kimia, ruang preparasi sampel, ruang analisis.
9.	Kompetensi pelaksana	Laboratorium pengujian memiliki tim pelaksana pengujian terdiri dari : a. 2 orang tenaga administrasi. b. 23 orang teknisi litkayasa. c. 10 orang tenaga analisis honorer 9 Orang PMHP
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) (1 Hari)</li> <li>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 dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut (1 Hari)</li> <li>3. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi.</li> <li>b. Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan (1 Hari)</li> </ol> </li> <li>4. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat</li> <li>b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, maka aduan dianggap dicabut</li> </ol> </li> <li>5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan</li> <li>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan :</li> </ol>

		<p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b> 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:</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b> 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 <a href="mailto:bsip.pascapanen@pertanian.go.id">bsip.pascapanen@pertanian.go.id</a> atau whatsapp di nomor +62 852-1387-8771.</p>
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, pengujian laboratorium, Penyelenggara Uji Proviensi (ISO 9001, ISO 17025, ISO 17065)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BSIP Pascapanen menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas keamanan;</li> <li>b. Petugas pelayanan informasi;</li> <li>c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;</li> <li>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>e. Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby);</li> <li>h. Sarana parkir</li> <li>i. Alat Pemadam Kebakaran</li> </ul>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal & eksternal ISO 17025, ISO 17043 yang dilaksanakan setahun sekali.

## 8. Layanan Inkubator Bisnis

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014</li> </ul>

		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.	Jam pelayanan	Hari Senin s.d Kamis: a. Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB b. Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat c. Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB Istirahat pukul 11.30 s.d 13.30 WIB
3.	Persyaratan layanan	1. Surat permohonan menjadi calon mitra/tenan kepada Kepala BBPSI Pascapanen Pertanian 2. Profil unit usaha
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Kepala BBPSI Pascapanen Pertanian menugaskan Divisi Rekrutmen untuk melaksanakan kegiatan rekrutmen tenan Divisi Rekrutmen Tenan melakukan sosialisasi, Menyusun tim seleksi dan menyiapkan "tools" seleksi 2. Calon tenan melakukan pendaftaran 3. Calon tenan diseleksi sesuai kriteria yang diharapkan 4. Calon tenan yang lolos seleksi kemudian divisitasi dan diwawancara 5. Divisi Rekrutmen membahas hasil seleksi untuk diserahkan ke Kepala BBPSI Pascapanen untuk diputuskan diterima atau tidaknya sebagai tenan inkubasi 6. Hasil seleksi yang sudah disetujui Kepala BBPSI Pascapanen diumumkan
5.	Jangka waktu penyelesaian	20 hari kerja
6.	Biaya/Tarif	Non Tarif
7.	Produk layanan	Layanan Inkubator bisnis
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Usulan Inkubator, ruang pertemuan, komputer, ATK
9.	Kompetensi pelaksana	a. 3 orang Staf administrasi b. 9 orang PMHP
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Penanganan pengelolaan pengaduan	1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) (1 Hari) 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

		<p>pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi.</li> <li>b. Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan</li> <li>4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat</li> <li>b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, maka aduan dianggap dicabut</li> <li>5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan</li> <li>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan :</li> </ol> <p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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:</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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 <a href="mailto:bsip.pascapanen@pertanian.go.id">bsip.pascapanen@pertanian.go.id</a> atau whatsapp di nomor +62 852-1387-8771.</p>
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, ISO 9001
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BSIP Pascapanen menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas keamanan;</li> <li>b. Petugas pelayanan informasi;</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;</li> <li>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>e. Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby);</li> <li>h. Sarana parkir</li> <li>i. Alat Pemadam Kebakaran</li> </ul>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kerja oleh tim monitoring evaluasi tiap tahun serta melalui survey pelanggan dan Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per Triwulan

### 9. Layanan Maklon (pemanfaatan alat pascapanen)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.</li> </ul>
2	Jam pelayanan	<p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</li> </ul> <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB</li> <li>Istirahat pukul 11.30 s.d 13.30 WIB</li> </ul>
3.	Persyaratan layanan	Mengajukan surat permohonan tertulis.
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna jasa mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi form pendaftaran</li> <li>2. Bagian administrasi menerima form permohonan yang telah diisi oleh pengguna jasa</li> <li>3. Bagian administrasi menerima bahan yang akan diproses dan pengguna jasa dapat melakukan pembayaran (Max. 7 Hari Kerja)</li> <li>4. Bagian administrasi melakukan pengkodean bahan dan menyerahkannya kepada penanggung jawab laboratorium</li> <li>5. Penanggung jawab laboratorium</li> </ol>

		<p>menerima bahan dan menugaskan teknisi untuk diproses sesuai permohonan</p> <p>6. Setelah bahan selesai diproses, teknisi menyampaikannya kepada bagian administrasi</p> <p>7. Bagian administrasi meneruskan hasil proses bahan kepada pengguna jasa/pemohon (1 Hari)</p>
5.	Jangka waktu penyelesaian	14 hari kerja
6.	Biaya/Tarif	Biaya pengujian, tergantung pada jenis yang diuji, sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 : Tentang Jenis dan Tarif PNBK yang berlaku pada Kementerian Pertanian.
7.	Produk layanan	Jasa pelayanan penyewaan alat pascapanen pertanian
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, ruangan, alat tulis, komputer, alat mesin dan raktek.</p> <p>Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, ruang meeting, ruang auditorium, mess, masjid, toilet, tempat parkir, laboratorium/ bengkel.</p>
9.	Kompetensi pelaksana	<p>Jumlah pelaksana yang tersedia yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2 orang tenaga administrasi.</li> <li>23 orang teknisi litkayasa.</li> <li>10 orang tenaga analis honorer</li> </ol>
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas)</li> <li>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 dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut</li> <li> <ol style="list-style-type: none"> <li>Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi.</li> <li>Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk</li> </ol> </li> </ol>

		<p>melengkapi materi aduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat</li> <li>b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, maka aduan dianggap dicabut</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan</li> <li>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan :</li> </ol> <p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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:</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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 <a href="mailto:bsip.pascapanen@pertanian.go.id">bsip.pascapanen@pertanian.go.id</a> atau whatsapp di nomor +62 852-1387-8771.</p>
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, ISO 9001
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>BSIP Pascapanen menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas keamanan;</li> <li>b. Petugas pelayanan informasi;</li> <li>c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;</li> <li>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>e. Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby);</li> <li>h. Sarana parkir</li> <li>i. Alat Pemadam Kebakaran</li> </ol>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per

	triwulan dan audit internal & eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali
--	--

## 10. Layanan Bimbingan Teknis

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.</li> </ul>
2.	Jam pelayanan	<p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</li> </ul> <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB</li> <li>Istirahat pukul 11.30 s.d 13.30 WIB</li> </ul>
3.	Persyaratan layanan	Mengajukan surat permohonan tertulis.
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan layanan sesuai layanan yang dipilih (1 Hari)</li> <li>2. Kepala BBPSI Pascapanen Pertanian mendisposisikan surat permohonan, kepada Koordinator KSPHS untuk dapat ditindaklanjuti (1 Hari)</li> <li>3. Koordinator KSPHP menindaklanjuti dengan berkoordinasi Bersama narasumber, Deputi Manjer Teknis, dan Ka. TU terkait permohonan bimtek (1 Hari)</li> <li>4. Koordinator KSPHS membuat surat balasan dan berkoordinasi dengan pemohon bimtek untuk kepastian tanggal dan mekanisme pelaksanaan.</li> <li>5. Koordinator KSPHS melaporkan kepada Ka.BB, Ka. TU, Narasumber, Deputi Manajer Teknis terkait pelaksanaan bimtek disertai jadwal pelaksanaan</li> <li>6. Bagi Peserta Bimbingan Teknis/ Pelatihan yang telah menyelesaikan kegiatan akan mendapatkan sertifikat sebagai peserta (1 Hari)</li> <li>7. BBPSI Pascapanen Pertanian menyampaikan Form Isian/Kuisisioner SKM untuk diisi oleh Pemohon hasilnya disampaikan kepada Sub Koordinator</li> </ul>

		PHP sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan layanan publik (1 Hari)
5.	Jangka waktu penyelesaian	5 hari kerja
6.	Biaya/Tarif	Biaya pengujian, tergantung pada jenis yang diuji, sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 : Tentang Jenis dan Tarif PNBK yang berlaku pada Kementerian Pertanian.
7.	Produk layanan	Jasa pelayanan bimbingan teknis standar dan instrumen pascapanen pertanian
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. 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.
9.	Kompetensi pelaksana	Jumlah pelaksana yang tersedia yaitu : a. 23 orang teknisi litkayasa. b. 10 orang tenaga analis honorer c. 9 Orang PMHP. d. 10 orang tenaga lapang dengan kompetensi administrator/ humas.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Penanganan pengelolaan pengaduan	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

		<p>diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat</p> <p>b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, maka aduan dianggap dicabut</p> <p>5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan</p> <p>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan :</p> <p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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:</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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 <a href="mailto:bsip.pascapanen@pertanian.go.id">bsip.pascapanen@pertanian.go.id</a> atau whatsapp di nomor +62 852-1387-8771.</p>
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, ISO 9001
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>BSIP Pascapanen menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <p>a. Petugas keamanan;</p> <p>b. Petugas pelayanan informasi;</p> <p>c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;</p> <p>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</p> <p>e. Sarana peralatan dan obat P3K;</p> <p>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</p> <p>g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby);</p> <p>h. Sarana parkir</p> <p>i. Alat Pemadam Kebakaran</p>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal & eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali

## 11. Layanan Magang dan Praktek Kerja Lapang (PKL)

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2020 Tentang Praktik Kerja Lapangan Bagi Peserta Didik</li> </ul>
2.	Jam pelayanan	<p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</li> </ul> <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 11.30 s.d 13.30 WIB</li> </ul>
3.	Persyaratan layanan	Mengajukan surat permohonan tertulis
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan layanan sesuai layanan yang dipilih</li> <li>b. Dalam surat permohonan mencantumkan jumlah peserta, data peserta, waktu pelaksanaan, serta mencantumkan kontak person yang dapat dihubungi</li> <li>c. Petugas administrasi menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BBPSI Pascapanen Pertanian</li> <li>d. Kepala BBPSI Pascapanen Pertanian mendisposisikan surat permohonan, kepada Koordinator terkait (Kabag Tata Usaha) selanjutnya didisposisikan Kepada Kepala Subbag Kepegawaian untuk menindaklanjuti</li> <li>e. Kasubbag Kepegawaian menindaklanjuti, permohonan layanan disampaikan kepada Deputy Manager Puncak (DP) Laboratorium dengan dilampiri Formulir Persetujuan</li> <li>f. DMP Laboratorium berkoordinasi untuk memberikan persetujuan diterima atau</li> </ul>

		<p>tidak, yang dituangkan dalam Formulir Persetujuan</p> <p>g. Kasubbag Kepegawaian membuat konsep surat untuk Pemohon tentang disetujui/tidak layanan tersebut.</p> <p>h. Kabag Tata Usaha, Atas nama Kepala BBPSI Pascapanen Pertanian menandatangani surat persetujuan/tidak disetujui layanan tersebut</p> <p>i. Bagi peserta yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (<i>technical meeting</i>) dikoordinir pembimbing yang ditunjuk BBPSI Pascapanen Pertanian</p> <p>j. Peserta melaksanakan kegiatan sesuai jenis layanan yang diajukan didampingi Pembimbing &amp; asisten pembimbing.</p> <p>k. Bagi peserta Magang/ Praktek Kerja Lapang (PKL) sebelum dinyatakan lulus diwajibkan menyampaikan hasil kegiatannya kepada pembimbing</p> <p>l. Peserta Magang/Praktek Kerja Lapang (PKL) yang dinyatakan lulus oleh pembimbing selanjutnya menyerahkan laporan hasil kegiatan kepada Pembimbing dan melaporkan kepada Sub Bagian Kepegawaian</p> <p>m. Selanjutnya peserta akan mendapatkan Surat Keterangan Selesai Magang/ Praktek Kerja Lapang dari Kasubbag Kepegawaian</p> <p>n. Melalui Petugas di Sub Bag Kepegawaian, BBPSI Pascapanen Pertanian menyampaikan Form Isian/Kuisisioner SKM untuk diisi oleh Pemohon, hasilnya disampaikan kembali kepada Petugas tersebut</p>
5.	Jangka waktu penyelesaian	5 hari kerja
6.	Biaya/Tarif	Non Tarif
7.	Produk layanan	Jasa pelayanan Magang/ Praktek Kerja Lapang (PKL) bagi Mahasiswa dan Siswa
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, perpustakaan, alat tulis, komputer, alat mesin dan bahan praktek.</p> <p>b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, ruang meeting, ruang auditorium, mess, masjid, toilet, tempat parkir, laboratorium/ bengkel</p>
9.	Kompetensi pelaksana	<p>Jumlah pelaksana yang tersedia yaitu :</p> <p>a. 23 orang teknisi litkayasa.</p> <p>b. 10 orang tenaga analis honorer</p> <p>c. 4 orang tenaga dengan kompetensi administrator</p> <p>d. 9 orang PMHP</p>
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh

		Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas)</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan</p> <p>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan :</p> <p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b> 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:</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p>

		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 <a href="mailto:bsip.pascapanen@pertanian.go.id">bsip.pascapanen@pertanian.go.id</a> atau whatsapp di nomor +62 852-1387-8771.
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, ISO 9001
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BSIP Pascapanen 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. Alat Pemadam Kebakaran
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal & eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali

## 12. Layanan Informasi dan Konsultasi/Studi Banding/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 Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.
2.	Jam pelayanan	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 13.30 WIB

3.	Persyaratan layanan	Mengajukan surat permohonan secara tertulis
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan karyawisata/studi banding dengan menyatakan maksud dan tujuan, jumlah peserta, dan waktu pelaksanaan kunjungan.</li> <li>2. Petugas administrasi menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BBPSI Pascapanen Pertanian.</li> <li>3. Kepala BBPSI Pascapanen Pertanian mendisposisikan surat permohonan, kepada Koordinator KSPHP.</li> <li>4. Koordinator KSPHP mendisposisikan Kepada Sub Koordinator PHP untuk dapat menindaklanjuti permohonan tersebut, untuk merespon dan mempersiapkan surat balasan dan mengirimkan melalui email, pos, atau lainnya.</li> <li>5. Sub Koordinator PHP berkoordinasi dengan bidang/ bagian terkait untuk penerimaan kunjungan tersebut</li> <li>6. Sub Koordinator PHP melakukan pertemuan teknis (<i>technical meeting</i>) untuk penentuan materi dan petugas/narasumber untuk mendampingi.</li> <li>7. Peserta kunjungan diterima sesuai surat permohonan.</li> <li>8. BBPSI Pascapanen Pertanian menyampaikan /Form Isian/ Kuisisioner SKM untuk diisi oleh pemohon, hasilnya disampaikan kepada Sub Koordinator PHP sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan layanan publik.</li> </ol>
5.	Jangka waktu penyelesaian	7 hari kerja
6.	Biaya/Tarif	Non Tarif
7.	Produk layanan	Pelayanan kunjungan/studi banding
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang meeting/ruang auditorium, alat tulis kantor, komputer, dan pengeras suara.</li> <li>b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan : Ruang tunggu, ruang meeting, ruang auditorium, wifi, toilet, masjid, tempat parkir, laboratorium</li> </ol>
9.	Kompetensi pelaksana	<p>Jumlah pelaksana yang tersedia yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 23 orang teknisi litkayasa.</li> <li>b. 10 orang tenaga analis honorer</li> <li>c. 10 orang tenaga dengan kompetensi administrator/Humas</li> <li>d. 9 orang PMHP</li> </ol>
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.

11.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas)</li> <li>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</li> <li>3. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi.</li> <li>b. Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan</li> </ol> </li> <li>4. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat</li> <li>b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, maka aduan dianggap dicabut</li> </ol> </li> <li>5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan</li> <li>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan :</li> </ol> <p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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:</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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</p>
-----	----------------------------------	--

		dilakukan melalui email ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan <a href="mailto:bsip.pascapanen@pertanian.go.id">bsip.pascapanen@pertanian.go.id</a> atau whatsapp di nomor +62 852-1387-8771.
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, ISO 9001
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BSIP Pascapanen 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. Alat Pemadam Kebakaran
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal & eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali

### 13. Layanan Perpustakaan Khusus Standar Pascapanen Pertanian

No.	Komponen	Uraian
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. Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan; d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan; 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	Jam pelayanan	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 13.30 WIB
3.	Persyaratan layanan	a. Mengisi buku tamu/ form permintaan

		<p>layanan</p> <p>b. Meninggalkan kartu identitas jika meminjam bahan pustaka/buku</p>
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna jasa mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh;</li> <li>2. Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan secara <i>on-line</i> atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka website perpustakaan BBPSI Pascapanen Pertanian dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan;</li> <li>3. Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri ;</li> <li>4. Pemustaka mengembalikan bahan yang dipinjamkan dengan menempatkan di meja baca;</li> <li>5. Petugas menyusun kembali koleksi bahan pustaka yang telah digunakan oleh pemustaka ke tempat semula;</li> <li>6. Apabila pemustaka akan meminjam bahan pustaka maka harus mengikuti instruksi kerja peminjaman yang disediakan</li> </ol>
5.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit
6.	Biaya/Tarif	Non Tarif
7.	Produk layanan	Jasa perpustakaan
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, masjid, toilet, tempat parkir
9.	Kompetensi pelaksana	Jumlah petugas pelaksana yang tersedia yaitu 1 orang staf : 1 orang dengan kompetensi pengelola perpustakaan
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.
11.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas)</li> <li>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</li> </ol>

		<p>pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi.</li> <li>b. Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan</li> <li>4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat</li> <li>b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, maka aduan dianggap dicabut</li> <li>5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan</li> <li>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan :</li> </ol> <p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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:</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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 <a href="mailto:bsip.pascapanen@pertanian.go.id">bsip.pascapanen@pertanian.go.id</a> atau whatsapp di nomor +62 852-1387-8771.</p>
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, ISO 9001
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BSIP Pascapanen menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas keamanan;</li> <li>b. Petugas pelayanan informasi;</li> <li>c. Sarana dan prasarana yang digunakan</li> </ol>

		<p>dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;</p> <p>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</p> <p>e. Sarana peralatan dan obat P3K;</p> <p>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</p> <p>g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby);</p> <p>h. Sarana parkir</p> <p>i. Alat Pemadam Kebakaran</p>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per Triwulan

#### **D. EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

Standar Pelayanan Publik dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Balai Besar Pengujian Standar Intrumen Pascapanen Pertanian

1. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 3 (tiga) bulan sekali atau triwulan untuk tindaklanjut perbaikan penyelenggaraan pelayanan;
2. Evaluasi Standar Pelayanan Publik setiap 1 (satu) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

Ditetapkan di Bogor  
Pada tanggal  
Plt. Kepala Balai Besar

Husnain, SP, MP, PhD  
Nip. 197309102001122001