

B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

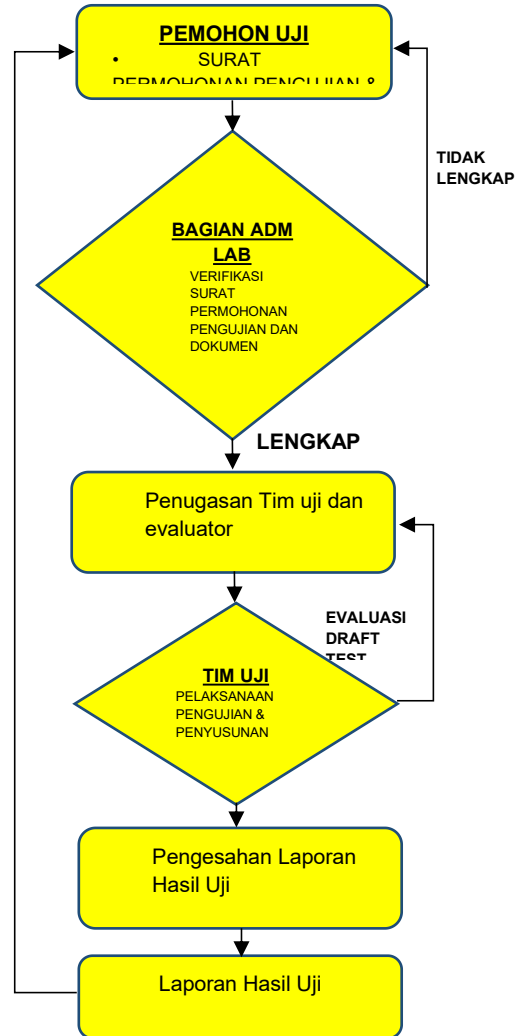
1. Pelayanan Jasa Pengujian Dan Penilaian Kesesuaian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian

a. Pengujian Alat Dan Mesin Pertanian

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3899); c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian; d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; e. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 199, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4020); f. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4126); g. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2001 Tentang Alat dan Mesin Budidaya Tanaman; h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian; i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; j. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 5 tahun 2007 tentang syarat dan tata cara pengujian dan pemberian sertifikat alsintan; k. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. |
| 2. | Persyaratan layanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Mengisi Form permintaan layanan Pengujian. b. Melengkapi Persyaratan administrasi dan teknis. |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <p>3.1. Prosedur Pelayanan Pengujian Alat dan Mesin Pertanian</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna jasa mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan pengujian serta melengkapi persyaratan administrasi. b. Bagian administrasi memeriksa permohonan uji dan kelengkapan dokumen, jika belum lengkap pemohon uji diminta melengkapi. c. Bagian teknis laboratorium melakukan kaji ulang permintaan, apakah pengujian dapat dilakukan berdasarkan metode uji standar, ketersediaan SDM dan instrumen uji. d. Jika permohonan sudah lengkap dan laboratorium bisa melaksanakan pengujian tersebut, akan dibuat surat balasan dan nota tagihan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). e. Jika PNBP sudah dibayar, tim uji melakukan pengujian baik di laboratorium dan/atau di lapangan. f. Tim uji menyusun draft laporan hasil uji dan draft tersebut selanjutnya dievaluasi oleh Evaluator. g. Setelah menjadi draft laporan hasil uji final (test report) disahkan oleh Top Manajer/Deputi Top Manajer Laboratorium Penguji BBPSI Mektan. h. BBPSI Mektan menyampaikan kuisisioner SKM untuk diisi oleh |

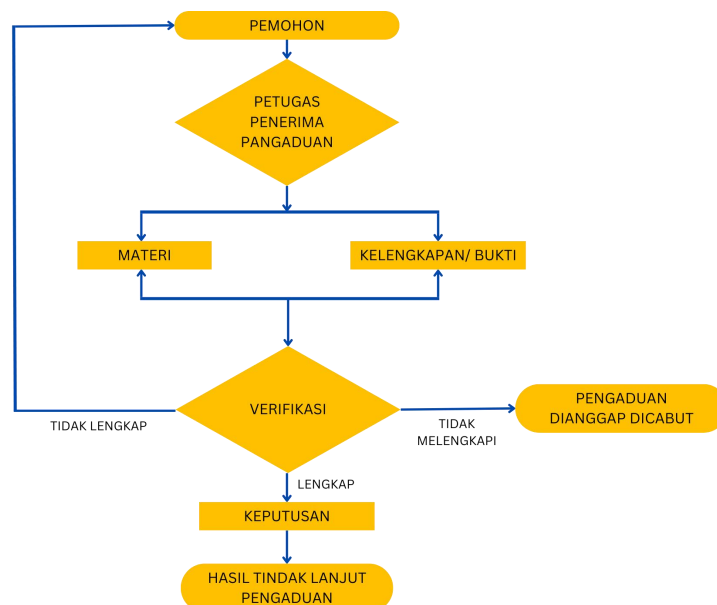
pengguna jasa layanan dan hasilnya disampaikan kepada Ketua Tim Kerja PPHS sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan layanan publik.

Alur Proses Layanan Pengujian Alat Dan Mesin Pertanian



| | | |
|----|----------------------------------|---|
| 4. | Jangka waktu pelayanan | <p>Waktu yang dibutuhkan untuk penerbitan laporan uji maksimal 20 hari kerja setelah dilaksanakan pengujian untuk pengujian 1 unit alsintan.</p> <p>Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB</p> |
| 5. | Biaya/Tarif | Biaya pengujian, tergantung pada jenis alat dan mesin yang diuji, sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian. |
| 6. | Produk layanan | Laporan hasil uji (test report). |
| 7. | Penanganan pengelolaan pengaduan | Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Mektan seperti pada diagram berikut: |

Alur Proses Penanganan Pengelolaan Pengaduan



Prosedur :

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

Sistem Penyampaian Pengaduan

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

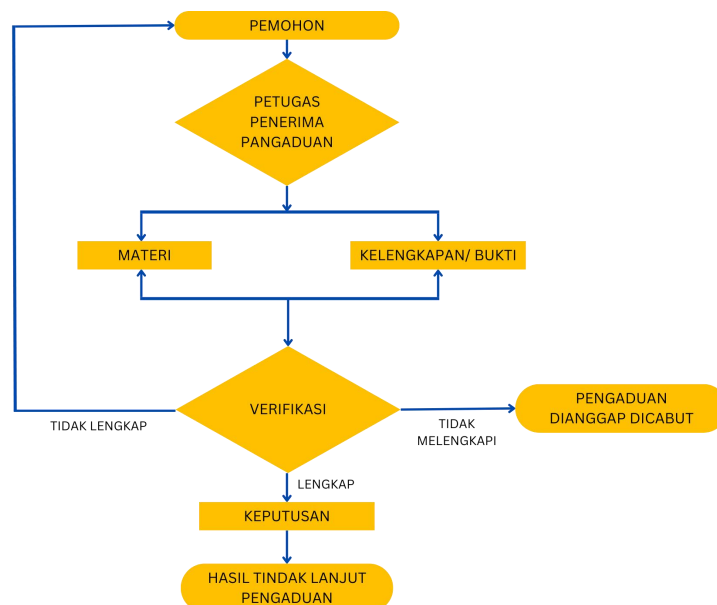
| | | |
|-----|--|---|
| | | <p>Mekanisme Penyampaian Pengaduan</p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.</p> |
| 8. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | <p>Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, ruang meeting, alat tulis, komputer.</p> <p>Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: gudang penyimpanan alsin, instrumen uji laboratorium yang lengkap dan standar, Ruang tunggu, toilet, tempat parkir.</p> |
| 9. | Kompetensi pelaksana | <p>Laboratorium pengujian memiliki tim pelaksana pengujian yang berkompoten dibidang pengujian terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tenaga administrasi. Pejabat fungsional pengawas alat dan mesin pertanian, pejabat struktural atau pelaksana yang memahami teknis & prosedur pengujian sesuai bidang keahliannya. Teknisi litkayasa. |
| 10. | Pengawasan internal | <p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali.</p> |
| 11. | Jumlah pelaksana | <p>Laboratorium pengujian memiliki tim pelaksana pengujian terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 orang tenaga administrasi. 28 orang Pejabat fungsional pengawas alat dan mesin pertanian, fungsional perekayasa, pejabat struktural atau pelaksana yang memahami teknis & prosedur pengujian sesuai bidang keahliannya. 24 orang teknisi litkayasa. |
| 12. | Jaminan pelayanan | <p>Laporan hasil uji (Test Report) tepat waktu.</p> |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>BBPSI Mektan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas keamanan. Petugas pelayanan informasi. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu. Sarana peralatan dan obat P3K. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi. Ruang informasi (resepsionis dan lobby). Sarana parkir. Wifi setiap ruangan; Masjid APAR (Alat Pemadam Api Ringan); Gudang khusus penyimpanan alsin. Instrumen uji laboratorium yang lengkap. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <p>Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.</p> |

b. Rancangan Standar Nasional Indonesia

| No. 1 | Komponen 2 | Uraian 3 |
|----------|--------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3899); c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian; d. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2022 tentang Pengembangan Standar Nasional Indonesia; e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; f. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 199, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4020); g. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4126); h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2001 Tentang Alat dan Mesin Budidaya Tanaman; i. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian; j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; k. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 5 tahun 2007 tentang syarat dan tata cara pengujian dan pemberian sertifikat alsintan; l. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. |
| 2. | Persyaratan layanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Mengisi Form permintaan layanan RSNI. b. Melengkapi Persyaratan administrasi dan teknis. |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <p>3.1. Prosedur Pelayanan Rancangan Standar Nasional Indonesia</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna jasa mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan pengujian serta melengkapi persyaratan administrasi; b. Bagian administrasi/ Ketua Tim Kerja Satndardisasi Instrumen Mektan Surat permohonan usulan perubahan, Data pendukung, atau Outline RSNI atau Draft RSNI; c. Bagian administrasi/ Ketua Tim Kerja Satndardisasi Instrumen Mektan menyusun usulan judul Program Nasional Perumusan Standar (PNPS) Alsintan, beserta pertimbangannya; d. Ketua Kelompok Kerja SP Mektan memeriksa usulan judul Program Nasional Perumusan Standar (PNPS) Alsintan, outline RSNI dan menunjuk nama konseptor & editor, jika belum lengkap Ketua Tim Kerja Satndardisasi Instrumen Mektan diminta melengkapi; e. KA. BBPSI Mektan/ Ketua Kelompok Kerja SP Mektan mengusulkan judul Program Nasional Perumusan Standar Alsintan (dengan lampiran outline RSNI), baik pengajuan reguler, penambahan maupun kebutuhan mendesak ke BSN, jika belum lengkap KA. BBPSI Mektan/ Ketua Kelompok Kerja SP Mektan diminta melengkapi; f. BSN menetapkan usulan Program Nasional Perumusan |

| | | | | | | | | |
|-------------------|---|---|-------------------|--|------------------|---|-----|---------------------------|
| | | <p>Standar Alsintan dan menerbit SK tentang penerbitan PNPS Alsintan;</p> <p>g. KA. BBPSI Mektan menetapkan Konseptor dan Editor RSNI, dan menerbitkan SK Konseptor RSNI;</p> <p>h. BBPSI Mektan menyampaikan kuisisioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa layanan dan hasilnya disampaikan kepada Ketua Tim Kerja PPHS sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan layanan publik.</p> <p>Alur Proses Layanan Rancangan Standar Nasional Indonesia</p> <pre> graph TD A([PEMOHON]) --> B[KETUA TIM KERJA STANDARDISASI INSTRUMEN MEKTAN] B --> C{KETUA POKJA SP MEKTAN} C -- TIDAK --> D[Konseptor, Editor] C -- YA --> E[KETUA POKJA SP MEKTAN] E --> F{BSN} F -- TIDAK --> G[KA. BBPSI MEKTAN] F -- YA --> H[KA. BBPSI MEKTAN] G --> I[PEMOHON] H --> I </pre> <p>ALUR LAYANAN</p> <table border="1"> <tr> <td>Konseptor, Editor</td> <td>Draft usulan judul PNPS Alsintan, outline RSNI</td> </tr> <tr> <td>KA. BBPSI MEKTAN</td> <td>Surat Usulan Judul PNPS Alsintan, dokumen pendukung, sarana komunikasi elektronik</td> </tr> <tr> <td>BSN</td> <td>SNI yang telah ditetapkan</td> </tr> </table> | Konseptor, Editor | Draft usulan judul PNPS Alsintan, outline RSNI | KA. BBPSI MEKTAN | Surat Usulan Judul PNPS Alsintan, dokumen pendukung, sarana komunikasi elektronik | BSN | SNI yang telah ditetapkan |
| Konseptor, Editor | Draft usulan judul PNPS Alsintan, outline RSNI | | | | | | | |
| KA. BBPSI MEKTAN | Surat Usulan Judul PNPS Alsintan, dokumen pendukung, sarana komunikasi elektronik | | | | | | | |
| BSN | SNI yang telah ditetapkan | | | | | | | |
| 4. | Jangka waktu pelayanan | <p>a. 13 bulan jalur normal</p> <p>b. 9-12 bulan jalur cepat (adopsi identik standar internasional)</p> <p>c. 4 bulan keperpulan mendesak</p> <p>d. 5 bulan amandemen SNI</p> <p>Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB</p> | | | | | | |
| 5. | Biaya/Tarif | Pelayanan Rancangan Standar Nasional Indonesia tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0). | | | | | | |
| 6. | Produk layanan | Rancangan Standar Nasional Indonesia Alat Dan Mesin Pertanian. | | | | | | |
| 7. | Penanganan pengelolaan pengaduan | Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Mektan seperti pada diagram berikut: | | | | | | |

Alur Proses Penanganan Pengelolaan Pengaduan



Prosedur :

1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas).
2. Petugas memeriksa materi pengaduan dan kelengkapan dokumen pendukung, selanjutnya petugas penerima pengaduan masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/ Klarifikasi/ Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut.
3. a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima setelah dokumen kelengkapan dipenuhi.
b. Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.
4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat.
b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, maka aduan dianggap dicabut.
5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.
6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.

Sistem Penyampaian Pengaduan

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

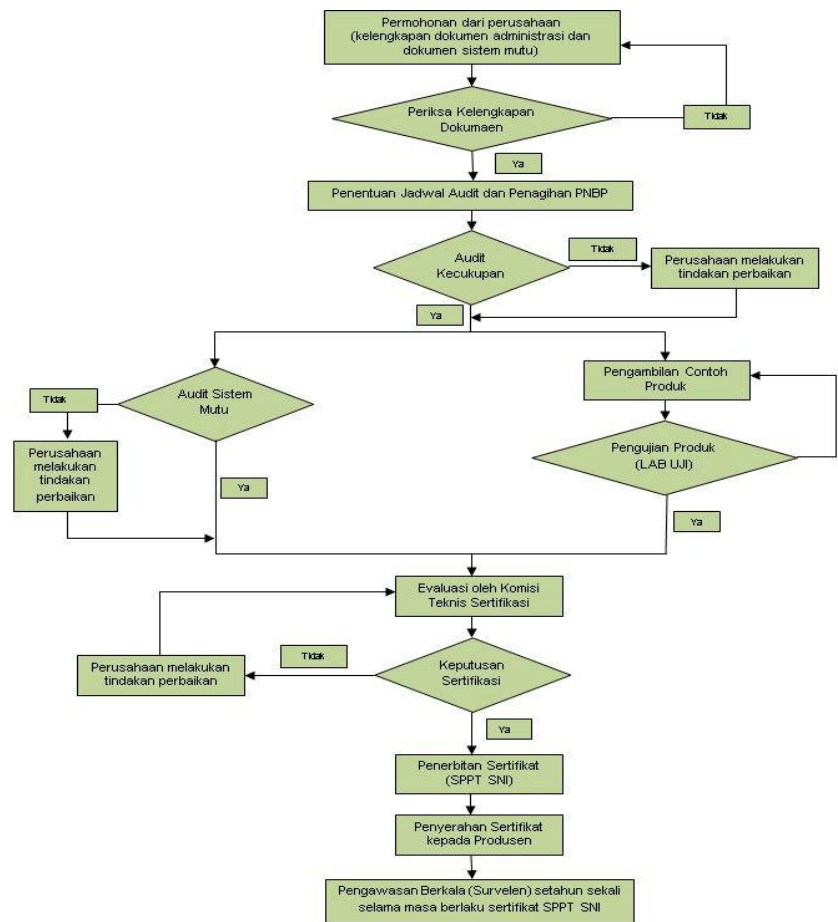
| | | |
|-----|--|--|
| | | <p>Mekanisme Penyampaian Pengaduan</p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.</p> |
| 8. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | <p>Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, ruang meeting, alat tulis, komputer.</p> <p>Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: gudang penyimpanan alsin, instrumen uji laboratorium yang lengkap dan standar, Ruang tunggu, toilet, tempat parkir.</p> |
| 9. | Kompetensi pelaksana | Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan Rancangan Standar Nasional Indonesia. |
| 10. | Pengawasan internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali. |
| 11. | Jumlah pelaksana | <p>Layanan Rancangan Standar Nasional Indonesia memiliki tim pelaksana yang berkompoten di bidangnya, terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 orang pada Tim kerja Bidang Standarisasi Alat dan Mesin Pertanian • Komite Teknis 65-04 bidang Sarana dan Prasarana |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan mutu/kualitas layanan, Rancangan SNI tepat waktu. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>BBPSI Mektan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan. b. Petugas pelayanan informasi. c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa. d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu. e. Sarana peralatan dan obat P3K. f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi. g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby). h. Sarana parkir. i. Wifi setiap ruangan; j. Masjid k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan); l. Gudang khusus penyimpanan alsin. m. Instrumen uji laboratorium yang lengkap. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester dan audit internal & eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali. |

c. Sertifikasi Produk Alat Dan Mesin Pertanian

| No. 1 | Komponen 2 | Uraian 3 |
|----------|--------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3899); c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian; d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; e. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 199, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4020); f. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4126); g. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2001 Tentang Alat dan Mesin Budidaya Tanaman; h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian; i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; j. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 5 tahun 2007 tentang syarat dan tata cara pengujian dan pemberian sertifikat alsintan; k. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian |
| 2. | Persyaratan layanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Mengisi Form permintaan layanan sertifikasi produk alat dan mesin pertanian. b. Melengkapi Persyaratan administrasi dan teknis. |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <p>3.1. Prosedur Pelayanan Sertifikasi Produk Alat dan Mesin Pertanian</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan sertifikasi dengan mengisi form permohonan dan melengkapi persyaratannya; 2. Permohonan yang telah disampaikan akan diterima oleh bagian administrasi dan akan dievaluasi kelengkapan dan kebenaran dokumen administrasi. Apabila persyaratan administrasi belum memenuhi akan diinformasikan kepada pelanggan agar dilengkapi; 3. Dokumen sistem mutu yang sudah memenuhi persyaratan akan disampaikan kepada Manajer Puncak melalui Manajer Teknis; 4. Manajer Puncak menugaskan auditor untuk melakukan audit kecukupan dokumen sistem manajemen mutu. Apabila dokumen yang sudah memenuhi persyaratan akan dilanjutkan dengan audit kesesuaian dan bila tidak memenuhi persyaratan akan diinformasikan oleh Manajer Administrasi kepada pelanggan agar dilakukan tindakan koreksi; 5. Manajer Puncak menunjuk petugas pengambil contoh untuk mengambil contoh alsintan uji sesuai dengan permohonan; 6. Pelaksanaan audit kesesuaian dan pengambilan contoh dapat dilaksanakan dalam waktu yang sama; 7. Auditor dan PPC menyampaikan laporan audit dan pengambilan contoh alsintan ke Manajer Puncak melalui |

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

Alur Proses Layanan Sertifikasi Produk Alat Dan Mesin Pertanian



4. Jangka waktu pelayanan

Waktu yang dibutuhkan untuk penerbitan sertifikat produk 30 hari kerja diluar waktu pengujian alsin

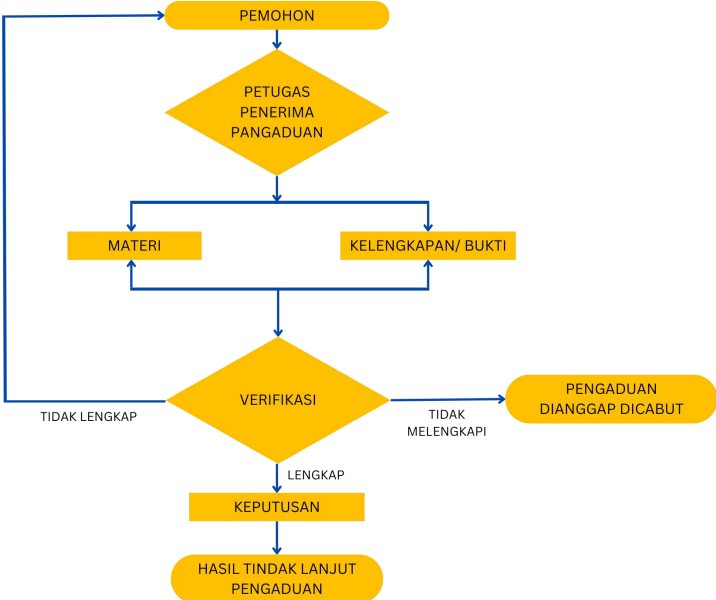
Jam layanan:

Hari Senin s.d Kamis:

- Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB

- Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB

Hari Jumat

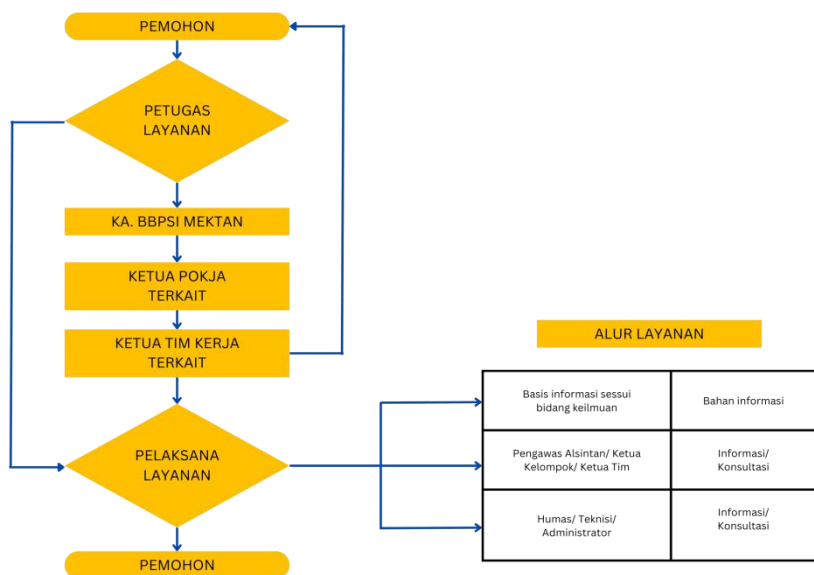
| | | |
|----|----------------------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | Biaya pengujian, tergantung pada jenis alat dan mesin yang diuji, sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian. |
| 6. | Produk layanan | Sertifikat Produk Alat Dan Mesin Pertanian. |
| 7. | Penanganan pengelolaan pengaduan | <p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Mektan seperti pada diagram berikut:</p> <p>Alur Proses Penanganan Pengelolaan Pengaduan</p>  <pre> graph TD A[PEMOHON] --> B{PETUGAS PENERIMA PENGADUAN} B --> C[MATERI] B --> D[KELENGKAPAN/ BUKTI] C --> E{VERIFIKASI} D --> E E -- TIDAK LENGKAP --> C E -- TIDAK MELENGKAPI --> F[PENGADUAN DIANGGAP DICABUT] E -- LENGKAP --> G[KEPUTUSAN] G --> H[HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <ol style="list-style-type: none"> 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. <ol style="list-style-type: none"> a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 10 hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat. b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 10 hari kerja, maka aduan dianggap dicabut. 5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat- |

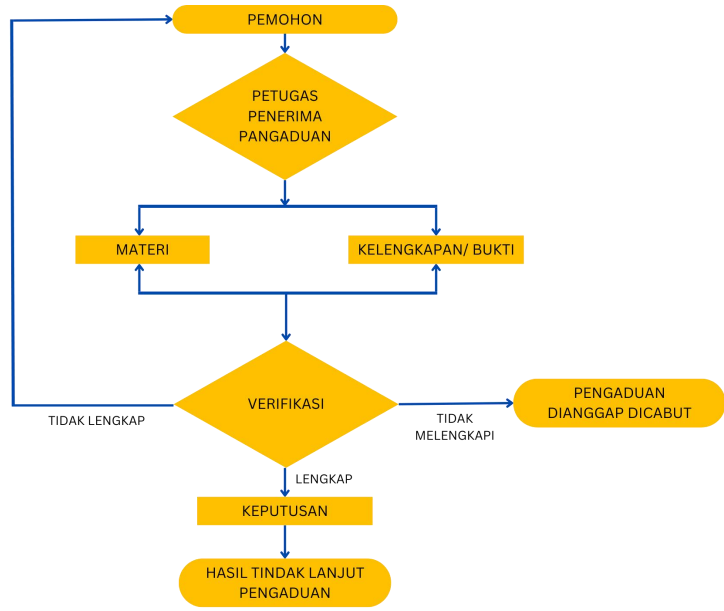
| | | |
|-----|--|--|
| | | <p>lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.</p> <p>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.</p> <p>Sistem Penyampaian Pengaduan</p> <p>Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:</p> <p>Mekanisme Penyampaian Pengaduan</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.</p> |
| 8. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | <p>Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, ruang meeting, alat tulis, komputer.</p> <p>Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: gudang penyimpanan alsin, instrumen uji laboratorium yang lengkap dan standar, Ruang tunggu, toilet, tempat parkir.</p> |
| 9. | Kompetensi pelaksana | Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan sertifikasi produk alat dan mesin pertanian. |
| 10. | Pengawasan internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali. |
| 11. | Jumlah pelaksana | <p>Tim pelaksana sertifikasi produk terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 orang manajer 1 orang manajer administrasi 2 orang staf administrasi 1 orang manajer teknis 2 orang staf teknis 1 orang manajer mutu 2 orang staf mutu |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan mutu/kualitas layanan, sertifiat kesesuaian SNI tepat waktu. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>BBPSI Mektan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas keamanan. Petugas pelayanan informasi. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu. Sarana peralatan dan obat P3K. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi. Ruang informasi (resepsionis dan lobby). Sarana parkir. Wifi setiap ruangan; Masjid APAR (Alat Pemadam Api Ringan); Gudang khusus penyimpanan alsin. Instrumen uji laboratorium yang lengkap. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali. |

2. Pelayanan Jasa Penyebarluasan Hasil Standar Instrumen Sumber Mekanisasi Pertanian

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

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3899); c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian; d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; e. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 199, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4020); f. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4126); g. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2001 Tentang Alat dan Mesin Budidaya Tanaman; h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian; i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; j. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 5 tahun 2007 tentang syarat dan tata cara pengujian dan pemberian sertifikat alsintan; k. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. |
| 2. | Persyaratan layanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Mengisi buku tamu. b. Mengisi form permintaan layanan. c. Melampirkan kartu identitas. |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <p>3.1. Prosedur Pelayanan Informasi dan Konsultasi Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian, Dan Pengujian Alat Dan Mesin Pertanian</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang langsung dengan mengisi <i>buku tamu/ formulir isian</i>, serta melampirkan kartu identitas. b. Petugas layanan menerima dan mencatat selanjutnya petugas layanan akan berkoordinasi dengan pelaksana layanan (pengawas alsintan/ ketua kelompok kerja, ketua tim kerja, petugas terkait/ humas) dan memberikan layanan informasi sesuai informasi yang dibutuhkan, dengan mempertimbangkan klasifikasi jenis informasi. c. Pemohon yang tidak datang langsung mengajukan permohonan melalui surat/ <i>e-mail</i> atau kontak pengunjung di <i>website</i> BBPSI Mektan (www.mekanisasi.bsip.pertanian.go.id) dengan melampirkan kartu identitas. d. Petugas administrasi menerima, mencatat dan |

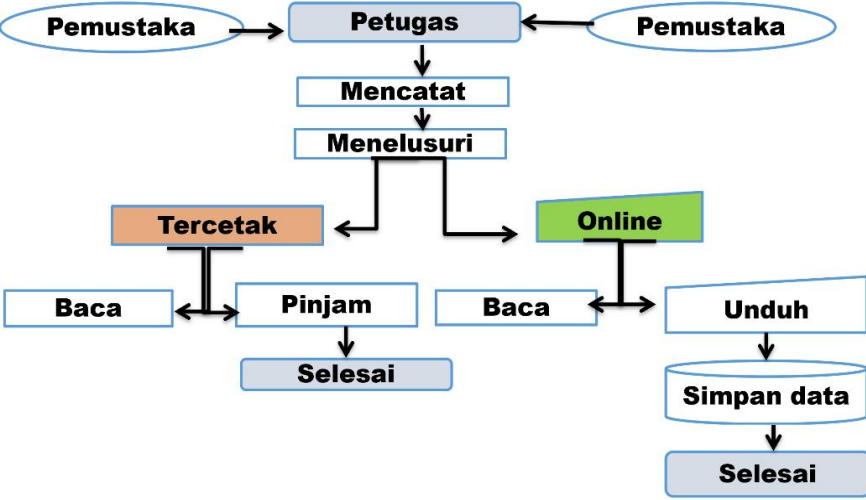
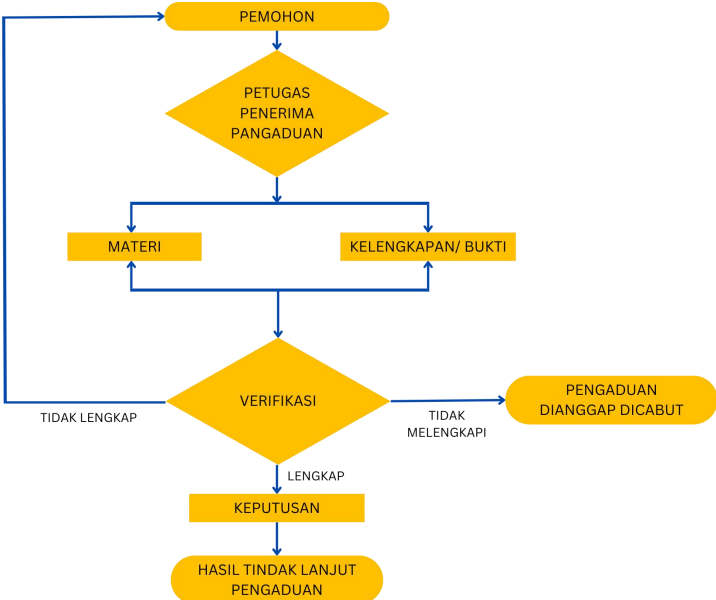
| | | |
|----|------------------------|--|
| | | <p>menyampaikan permohonan kepada Kepala BBPSI Mektan atau yang mewakili.</p> <p>e. Kepala BBPSI Mektan mendisposisi permohonan kepada Ketua kolompok kerja terkait sesuai informasi yang dibutuhkan.</p> <p>f. Ketua kolompok kerja terkait mendisposisi permohonan informasi kepada ketua tim kerja terkait untuk merespon permohonan informasi yang dibutuhkan setelah berkoordinasi dengan bagian/ bidang sumber informasi serta klasifikasi jenis informasi.</p> <p>g. Ketua tim kerja terkait mempersiapkan surat balasan dan mengirimkannya ke pemohon layanan melalui email, pos atau lainnya.</p> <p>h. Apabila informasi belum dimiliki atau informasi masuk klasifikasi yang dikecualikan, maka Kasie terkait menerbitkan surat penolakan permohonan yang ditanda tangani oleh Ketua PPID, dengan disertai alasan.</p> <p>i. Seluruh hasil Informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan PPID yang dikoordinir oleh Tim Kerja PPHS Mektan.</p> <p>Alur Proses Layanan Informasi Dan Konsultasi</p>  |
| 4. | Jangka waktu pelayanan | <p>a. Pelayanan informasi dan konsultasi secara langsung diselesaikan selama 60 menit untuk penyampaian informasi terkait. Apabila dibutuhkan pembahasan lebih mendalam bisa dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dengan pemohon informasi.</p> <p>b. Permintaan layanan melalui surat atau email akan direspon pada hari yang sama selama jam kerja, dan diselesaikan maksimal 3 hari kerja, setelah disposisi.</p> <p>Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB</p> |
| 5. | Biaya/Tarif | Biaya jasa informasi/konsultasi adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0). |

| | | |
|----|----------------------------------|--|
| 6. | Produk layanan | Informasi dan konsultasi jasa pengujian standar instrumen mekanisasi pertanian, serta informasi tercetak dan elektronik. |
| 7. | Penanganan pengelolaan pengaduan | <p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Mektan seperti pada diagram berikut:</p> <p>Alur Proses Penanganan Pengelolaan Pengaduan</p>  <pre> graph TD A[PEMOHON] --> B{PETUGAS PENERIMA PENGADUAN} B --> C[MATERI] B --> D[KELENGKAPAN/ BUKTI] C --> E{VERIFIKASI} D --> E E -- TIDAK LENGKAP --> C E -- TIDAK MELENGKAPI --> F[PENGADUAN DIANGGAP DICABUT] E -- LENGKAP --> G[KEPUTUSAN] G --> H[HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <ol style="list-style-type: none"> 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. <ol style="list-style-type: none"> a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 10 hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat. b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 10 hari kerja, maka aduan dianggap dicabut. 5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. 6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan. <p>Sistem Penyampaian Pengaduan</p> <p>Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau</p> |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <p>anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:</p> <p>Mekanisme Penyampaian Pengaduan</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.</p> |
| 8. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Sarana yang dibutuhkan petugas: Meja, kursi, komputer, alat tulis Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, ruang konsultasi, wifi, toilet, tempat parkir, masjid. |
| 9. | Kompetensi pelaksana | Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan pengujian standar instrumen mekanisasi pertanian. |
| 10. | Pengawasan internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali. |
| 11. | Jumlah pelaksana | 2 orang staf yang berkompentensi dalam bidang pelayanan/ Humas. 55 orang pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran (pengawas alsintan/ ketua kelompok kerja/ ketua tim kerja). |
| 12. | Jaminan pelayanan | BBPSI Mektan menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | BBPSI Mektan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <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. Ruang informasi (resepsionis dan lobby). h. Sarana parkir. i. Wifi setiap ruangan; j. Masjid k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan); l. Gudang khusus penyimpanan alsin. m. Instrumen uji laboratorium yang lengkap. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali. |

b) Perpustakaan

| No. 1 | Komponen 2 | Uraian 3 |
|----------|--------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;b. Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan;c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan;d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik;e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;f. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. |
| 2. | Persyaratan layanan | <ul style="list-style-type: none">a. Mengisi buku tamu/ form permintaan layanan.b. Meninggalkan kartu identitas jika meminjam bahan pustaka/buku. |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | 3.1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan <ul style="list-style-type: none">a. Pengguna jasa mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh;b. Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan secara <i>on-line</i> atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka website perpustakaan BBPSI Mektan dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan;c. Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri ;d. Pemustaka mengembalikan bahan yang dipinjamkan dengan menempatkan di meja baca;e. Petugas menyusun kembali koleksi bahan pustaka yang telah digunakan oleh pemustaka ke tempat semula;f. Apabila pemustaka akan meminjam bahan pustaka maka harus mengikuti instruksi kerja peminjaman yang disediakan. |

| | | |
|----|----------------------------------|--|
| | | <p>Alur Proses Layanan Perpustakaan</p>  <pre> graph TD P1([Pemustaka]) --> Petugas[Petugas] P2([Pemustaka]) --> Petugas Petugas --> Mencatat[Mencatat] Mencatat --> Menelusuri[Menelusuri] Menelusuri --> Tercetak[Tercetak] Menelusuri --> Online[Online] Tercetak --> Baca1[Baca] Tercetak --> Pinjam[Pinjam] Pinjam --> Selesai1[Selesai] Online --> Baca2[Baca] Online --> Unduh[Unduh] Unduh --> SimpanData[(Simpan data)] SimpanData --> Selesai2[Selesai] </pre> |
| 4. | Jangka waktu pelayanan | <p>Pelayanan perpustakaan diselesaikan saat itu juga dengan pemustaka/ kesepakatan.</p> <p>Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB</p> |
| 5. | Biaya/Tarif | <p>Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0), Penggandaan/Hard copy menjadi tanggungan pengguna layanan (pemustaka).</p> |
| 6. | Produk layanan | <p>Jasa layanan perpustakaan.</p> |
| 7. | Penanganan pengelolaan pengaduan | <p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Mektan seperti pada diagram berikut:</p> <p>Alur Proses Penanganan Pengelolaan Pengaduan</p>  <pre> graph TD PEMOHON([PEMOHON]) --> PETUGAS{PETUGAS PENERIMA PENGADUAN} PETUGAS --> MATERI[MATERI] PETUGAS --> KELENGKAPAN[KELENGKAPAN/ BUKTI] MATERI --> VERIFIKASI{VERIFIKASI} KELENGKAPAN --> VERIFIKASI VERIFIKASI -- TIDAK LENGKAP --> MATERI VERIFIKASI -- TIDAK MELENGKAPI --> DICABUT([PENGADUAN DIANGGAP DICABUT]) VERIFIKASI -- LENGKAP --> KEPUTUSAN[KEPUTUSAN] KEPUTUSAN --> HASIL([HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN]) </pre> |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <ol style="list-style-type: none"> 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. <ol style="list-style-type: none"> a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 10 hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat. b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 10 hari kerja, maka aduan dianggap dicabut. 5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. 6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan. <p>Sistem Penyampaian Pengaduan</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>Mekanisme Penyampaian Pengaduan</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.</p> |
| 8. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | <p>Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang baca perpustakaan, buku tamu, komputer, Wifi.</p> <p>Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: komputer, ruang baca, wifi, penitipan barang, masjid, toilet, tempat parkir.</p> |
| 9. | Kompetensi pelaksana | Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan perpustakaan. |
| 10. | Pengawasan internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali. |

| | | |
|-----|--|--|
| 11. | Jumlah pelaksana | Jumlah petugas pelaksana yang tersedia yaitu 4 orang : 1 orang dengan kompetensi pengelola perpustakaan 2 orang dengan kompetensi pengelola informasi dan humas 1 orang dengan kompetensi pranata komputer |
| 12. | Jaminan pelayanan | BBPSI Mektan menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | BBPSI Mektan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan. b. Petugas pelayanan informasi. c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa. d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu. e. Sarana peralatan dan obat P3K. f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi. g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby). h. Sarana parkir. i. Wifi setiap ruangan; j. Masjid k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan); l. Gudang khusus penyimpanan alsin. m. Instrumen uji laboratorium yang lengkap. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali. |

c) Kunjungan

| No. 1 | Komponen 2 | Uraian 3 |
|----------|--------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian. e. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. |
| 2. | Persyaratan layanan | Mengajukan surat permohonan secara resmi. |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <p>3.1. Prosedur Pelayanan Kunjungan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan kunjungan dengan menyatakan maksud dan tujuan, jumlah peserta, dan waktu pelaksanaan kunjungan. b. Petugas administrasi menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BBPSI Mektan. c. Kepala BBPSI Mektan mendisposisikan surat permohonan, kepada Ketua Kelompok Kerja PPSPI Mektan. d. Ketua Kelompok Kerja PPSPI Mektan mendisposisikan Kepada Ketua tim kerja PPIHS Mektan untuk dapat menindaklanjuti permohonan tersebut, untuk merespon dan mempersiapkan surat balasan dan mengirimkan melalui email, pos, atau lainnya. e. Ketua tim kerja PPIHS Mektan berkoordinasi dengan bidang/ bagian terkait untuk penerimaan kunjungan tersebut f. Ketua tim kerja PPIHS Mektan melakukan pertemuan teknis (<i>technical meeting</i>) untuk penentuan materi dan petugas/ narasumber untuk mendampingi. g. Peserta kunjungan diterima sesuai surat permohonan. h. BBPSI Mektan menyampaikan /Form Isian/ Kuisisioner SKM untuk diisi oleh pemohon, hasilnya disampaikan kepada Ketua tim kerja PPHS Mektan sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan layanan publik. |

| | | |
|----|----------------------------------|--|
| | | <p>Alur Proses Layanan Kunjungan</p> |
| 4. | Jangka waktu pelayanan | <p>Pelayanan kunjungan diselesaikan sesuai permohonan/ kesepakatan.</p> <p>Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB</p> |
| 5. | Biaya/Tarif | <p>Biaya kunjungan, sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian.</p> |
| 6. | Produk layanan | <p>Pelayanan Jasa Kunjungan.</p> |
| 7. | Penanganan pengelolaan pengaduan | <p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Mektan seperti pada diagram berikut:</p> <p>Alur Proses Penanganan Pengelolaan Pengaduan</p> |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <ol style="list-style-type: none"> 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. <ol style="list-style-type: none"> a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 10 hari kerja terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat. b. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 10 hari kerja, maka aduan dianggap dicabut. 5. Tindaklanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. 6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan. <p>Sistem Penyampaian Pengaduan</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>Mekanisme Penyampaian Pengaduan</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.</p> |
| 8. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang meeting/ruang auditorium, alat tulis kantor, komputer, dan pengeras suara. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan : Ruang tunggu, ruang meeting, ruang auditorium, wifi, toilet, masjid, tempat parkir, laboratorium, kebun percontohan. |
| 9. | Kompetensi pelaksana | Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan kunjungan. |
| 10. | Pengawasan internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali. |
| 11. | Jumlah pelaksana | Jumlah petugas pelaksana yang tersedia sesuai kompetensi yaitu : |

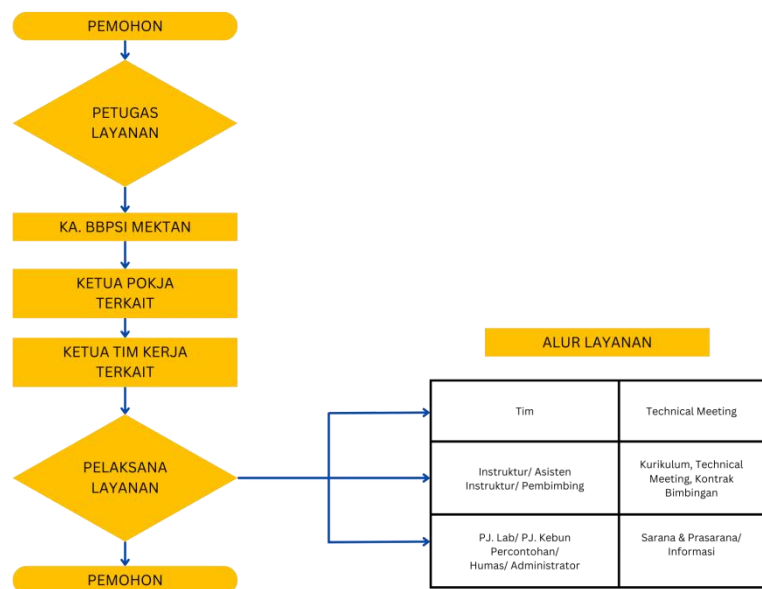
| | | |
|-----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> a. 28 orang narasumber dengan kompetensi pengawas alsintan/ Ketua Kelompok Kerja/ Ketua Tim Kerja. b. 30 orang tenaga lapang dengan kompetensi humas/ teknisi/ administrator. |
| 12. | Jaminan pelayanan | BBPSI Mektan menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>BBPSI Mektan 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. Ruang informasi (resepsionis dan lobby). h. Sarana parkir. i. Wifi setiap ruangan; j. Masjid k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan); l. Gudang khusus penyimpanan alsin. m. Instrumen uji laboratorium yang lengkap. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali. |

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

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

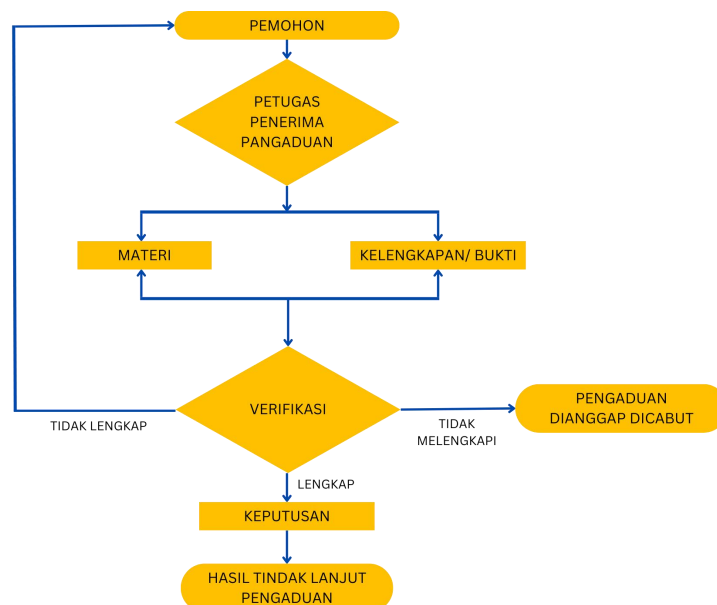
- l. Bagi peserta Magang/Penelitian/Praktek Kerja Lapangan (PKL) bagi Mahasiswa dan Siswa, sebelum dinyatakan lulus diwajibkan menyampaikan hasil kegiatannya dihadapan pembimbing dan perwakilan bidang/ bagian terkait.
- m. Peserta Magang/Penelitian/Praktek Kerja Lapangan (PKL) bagi Mahasiswa dan Siswa yang dinyatakan lulus oleh pembimbing selanjutnya membuat laporan hasil kegiatan dan diserahkan ke seksi terkait.
- n. Setelah laporan hasil diterima, maka peserta akan mendapatkan Surat Keterangan Selesai Magang/ Penelitian/ Praktek Kerja Lapangan.
- o. BBPSI Mektan menyampaikan Form Isian/Kuisisioner SKM untuk diisi oleh Pemohon hasilnya disampaikan kepada Ketua Tim Kerja PPHS Mektan sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan layanan publik.

Alur Proses Layanan Bimtek/ Pelatihan/ Magang/ PKL



| | | |
|----|----------------------------------|---|
| 4. | Jangka waktu pelayanan | <p>Pelayanan Bimtek/ Pelatihan/ Magang/ PKL diselesaikan sesuai permohonan/ kesepakatan.</p> <p>Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB</p> |
| 5. | Biaya/Tarif | Pelayanan tidak dipungut biaya. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/ minuman, listrik, PDAM, tempat tinggal, bahan praktek) ditanggung sendiri oleh Pemohon. |
| 6. | Produk layanan | Jasa pelayanan Bimbingan Teknis/ Pelatihan Bagi Masyarakat Umum, dan Magang/Penelitian/Praktek Kerja Lapangan (PKL) bagi Mahasiswa dan Siswa. |
| 7. | Penanganan pengelolaan pengaduan | Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Mektan seperti pada diagram berikut: |

Alur Proses Penanganan Pengelolaan Pengaduan



Prosedur :

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

Sistem Penyampaian Pengaduan

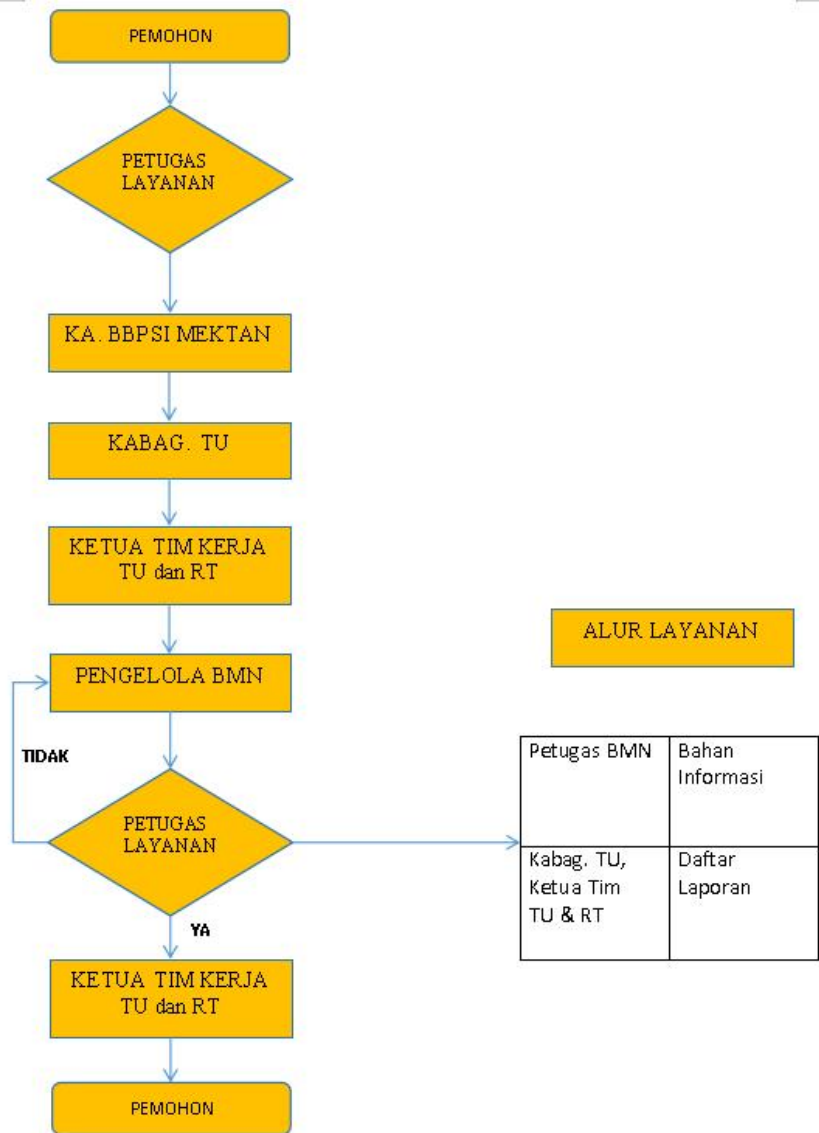
Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:

| | | |
|-----|--|--|
| | | <p>Mekanisme Penyampaian Pengaduan</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.</p> |
| 8. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | <p>Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, perpustakaan, alat tulis, komputer, alat mesin dan bahan praktek.</p> <p>Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, ruang meeting, ruang auditorium, mess, masjid, toilet, tempat parkir, laboratorium/ bengkel, kebun percontohan.</p> |
| 9. | Kompetensi pelaksana | Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan Bimbingan Teknis/ Pelatihan Bagi Masyarakat Umum, dan Magang/ Penelitian/Praktek Kerja Lapang (PKL) bagi Mahasiswa dan Siswa. |
| 10. | Pengawasan internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali. |
| 11. | Jumlah pelaksana | <p>Jumlah pelaksana yang tersedia yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 28 orang pengawas alsintan dan 24 orang teknisi litkayasa dengan kompetensi sesuai bidangnya. b. 10 orang tenaga lapang dengan kompetensi pengelola kebun percontohan/ administrator/ humas. |
| 12. | Jaminan pelayanan | BBPSI Mektan menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>BBPSI Mektan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan. b. Petugas pelayanan informasi. c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa. d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu. e. Sarana peralatan dan obat P3K. f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi. g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby). h. Sarana parkir. i. Wifi setiap ruangan; j. Masjid k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan); l. Gudang khusus penyimpanan alsin. m. Instrumen uji laboratorium yang lengkap. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali. |

e) Rumah Tangga

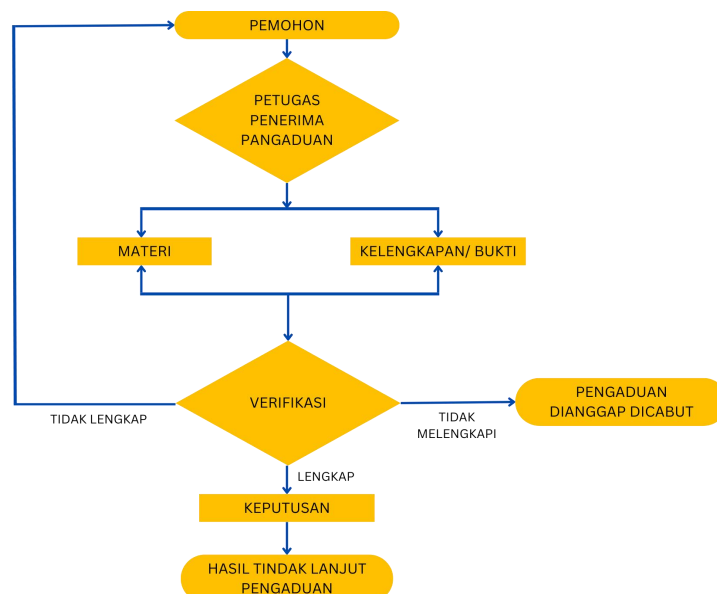
| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3899); c. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian; d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian; f. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. |
| 2. | Persyaratan layanan | Mengajukan surat permohonan tertulis. |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <p>3.1. Prosedur Pelayanan Rumah Tangga</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan dengan menyatakan maksud dan tujuan, jumlah peserta, dan waktu pelaksanaan. b. Petugas administrasi menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BBPSI Mektan. c. Kepala BBPSI Mektan mendisposisikan surat permohonan, kepada Kepala Bagian Tata Usaha. d. Kepala Bagian Tata Usaha mendisposisikan Kepada Ketua tim kerja TU dan RT untuk dapat menindaklanjuti permohonan tersebut e. Ketua tim kerja TU dan RT berkoordinasi dengan bidang/ bagian Pengelola BMN untuk mengecek ketersediaan dan kondisi BMN. f. Ketua tim kerja TU dan RT mempersiapkan surat balasan dan mengirimkan melalui email, pos, atau lainnya. g. BBPSI Mektan menyampaikan /Form Isian/ Kuisisioner SKM untuk diisi oleh pemohon, hasilnya disampaikan kepada Ketua tim kerja PPHS Mektan sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan layanan publik. |

Alur Proses Layanan Rumah Tangga



| | | |
|----|----------------------------------|--|
| 4. | Jangka waktu pelayanan | <p>Pelayanan rumah tangga diselesaikan sesuai permohonan/ kesepakatan.</p> <p>Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB.</p> |
| 5. | Biaya/Tarif | Biaya layanan rumah tangga, sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian. |
| 6. | Produk layanan | Sarana prasarana BBPSI Mektan. |
| 7. | Penanganan pengelolaan pengaduan | Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Mektan seperti pada diagram berikut: |

Alur Proses Penanganan Pengelolaan Pengaduan



Prosedur :

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

Sistem Penyampaian Pengaduan

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

| | | |
|-----|--|--|
| | | <p>Mekanisme Penyampaian Pengaduan</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.</p> |
| 8. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang bimbingan. - Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, masjid, toilet, tempat parkir, Laboratorium pengujian, <i>name tag</i> pengunjung serta sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, kursi roda, toilet khusus difable). |
| 9. | Kompetensi pelaksana | Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan rumah tangga. |
| 10. | Pengawasan internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar dan dilakukan secara periodik minimal 1 tahun sekali. |
| 11. | Jumlah pelaksana | Layanan rumah tangga memiliki tim pelaksana yang berkompeten dibidang di bidangnya, pada TIm Kerja Tata Usaha dan Rumah Tangga. |
| 12. | Jaminan pelayanan | BBPSI Mektan menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>BBPSI Mektan 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. Ruang informasi (resepsionis dan lobby). h. Sarana parkir. i. Wifi setiap ruangan; j. Masjid k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan); l. Gudang khusus penyimpanan alsin. m. Instrumen uji laboratorium yang lengkap. |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali. |