



KEPUTUSAN

KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN SELATAN

Nomor: 057.1/Kpts/OT.020/H.12.26/05/2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PADA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN SELATAN

TAHUN 2023

KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN SELATAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa telah ditetapkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Selatan dengan Keputusan Kepala Balai.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Apatur Negera dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Juknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
10. Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Selatan Nomor 051/Kpts/HM.130/H.12.26/05/2023 Tentang Tim Pejabat Pengelola Informasi Publik dan Dokumentasi Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Selatan Tahun Anggaran 2023.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- Pertama : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Selatan meliputi ruang lingkup produk layanan sebagai berikut:
1. Layanan pengujian penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi;
 2. Layanan pendampingan penerapan dan diseminasi standar instrument pertanian spesifik lokasi;
 3. Layanan pengelolaan produk instrument hasil standardisasi pertanian spesifik lokasi.
- Ketiga : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Selatan 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 : Banjarbaru
Pada tanggal : 15 Mei 2023

Kepala Balai,

Dr. Ahmad Subhan, M.Sc
NIP. 197004241994031003

Lampiran : Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Selatan
Nomor : 057.1/Kpts/OT.020/H.12.26/05/2023
Tanggal : 15 Mei 2023

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN SELATAN
TAHUN 2023**

I. PENDAHULUAN

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kalimantan Selatan merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, Kementerian Pertanian di Kalimantan Selatan, yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada masing-masing unit eselon I Lingkup Kementerian Pertanian. Dalam rangka peningkatan pelayanan jasa dan penyediaan produk, BPSIP Kalimantan Selatan harus menyusun, menetapkan, dan mengimplementasikan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna agar memastikan pemberian pelayanan dan tersedianya informasi layanan yang jelas, tegas dan akuntabel.

Pelayanan yang diberikan BPSIP Kalimantan Selatan berupa: 1) pelayanan jasa informasi dan konsultasi meliputi inovasi teknologi pertanian, perpustakaan, narasumber pelatihan, jasa bimbingan PKL/magang bagi mahasiswa dan pelajar; 2) Pelayanan produk meliputi penyediaan benih dan hasil analisis laboratorium tanah dan pupuk.

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

BPSIP Kalimantan Selatan berperan sebagai lembaga pendampingan dan penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi yang berkerjasama dengan lembaga-lembaga penelitian komoditas nasional, perguruan tinggi, swasta, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), untuk menghasilkan produk dan instrumen pertanian yang terstandar. Sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) dibawah BSIP dan Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BBPSIP) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023, Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kalimantan Selatan memiliki tugas pokok melaksanakan penerapan standar instrumen pertanian. Dalam melaksanakan tugas tersebut, BPSIP menyelenggarakan fungsi:

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

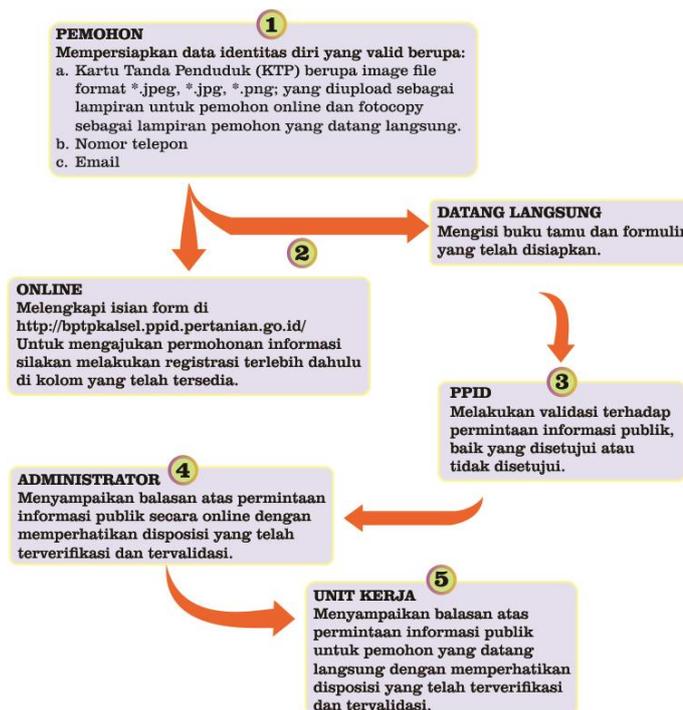
II. STANDAR PELAYANAN

A. PELAYANAN INFORMASI DAN KONSULTASI INOVASI TEKNOLOGI PERTANIAN

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 Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian.
2. Jam Pelayanan
- | | | |
|---------------|---|--------------------|
| Senin – Kamis | : | 08.00 – 12.00 WITA |
| | | 13.00 – 15.30 WITA |
| Jumat | : | 08.00 – 11.30 WITA |
| | | 13.00 – 16.00 WITA |
3. Persyaratan Pelayanan
- a. Menulis identitas sesuai kartu identitas, nomor telepon dan alamat email yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.
 - b. Mengisi form permintaan layanan pada aplikasi yang disediakan dan atau lembar permohonan secara langsung.
4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
- a. Pemohon melengkapi isian form di <http://bptpkalsel-ppid-pertanian.go.id/>, untuk mengajukan permohonan informasi silakan melakukan registrasi terlebih dahulu di kolom yang telah tersedia. Pemohon juga bisa datang langsung ke Petugas Pelayanan BPSIP Kalimantan Selatan dengan mengisi buku tamu dan mengisi form permintaan layanan.
 - b. Petugas Pelayanan akan mengantarkan pemohon kepada Kepala Sub Bagian TU/Kepala Sub Koordinator KSPP/Koordinator fungsional sesuai dengan informasi yang diperlukan.
 - c. Pengguna layanan mengisi IKM dan form umpan balik.
 - d. Pemohon dapat pula mengajukan permohonan pelayanan Informasi dan Konsultasi Inovasi Teknologi secara tertulis ditujukan kepada Kepala BPSIP Kalimantan Selatan yang dapat disampaikan melalui Pos dengan alamat Jl. Panglima Batur Barat no 4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan, Fax (0511) 4781810 dengan nomor telpon (0511) 4772346 maupun email dengan alamat: bsip.kalsel@.pertanian.go.id atau Sekretariat menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan pelayanan informasi dan konsultasi inovasi teknologi kepada Kepala BPSIP Kalimantan Selatan.
 - e. Kepala BPSIP Kalimantan Selatan mendisposisi perintah pelayanan Informasi dan Konsultasi Inovasi Teknologi kepada Kepala Sub Koordinator Kerjasama dan Pelayanan Pengkajian (KSPP), Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Kasubbag TU), atau berkoordinasi dengan pelaksana layanan (Analisis Standardisasi, penyuluh, teknisi litkayasa, pustakawan, dan lain-lain).
 - f. Kepala Sub Koordinator Kerjasama dan Pelayanan Pengkajian (KSPP)/Ketua Kelji atau Kepala Sub Bagian Tata Usaha mendisposisikan surat permintaan informasi kepada pelaksana layanan sesuai bidang kepakaran.
 - g. Kepala Sub Koordinator KSPP memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi penerapan standar pertanian sesuai permohonan dengan berkoordinasi bersama pelaksana layanan.
 - h. Pelaksana Layanan (analisis standardisasi/penyuluh pertanian/Pengawas Benih Tanaman, Pustakawan dan lain-lain) melakukan pelayanan Informasi dan Konsultasi Penerapan Standar instrumen Pertanian sesuai permohonan.
 - i. Apabila Informasi dan Konsultasi terkait Penerapan standar instrument pertanian belum dimiliki, maka pelaksana layanan memberikan laporan/keterangan secara tertulis ditujukan kepada Kepala Balai melalui Kepala Sub Koordinator KSPP/Koordinator fungsional/Kepala Sub Bagian Tata Usaha.
 - j. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Kepala BSIP memberikan penolakan secara tertulis berdasarkan Surat Keputusan Kepala BPSIP Kalimantan Selatan tentang data dan informasi dikecualikan.
 - k. Apabila Informasi dan Konsultasi Penerapan Standar Instrumen Pertanian tersedia, maka petugas layanan informasi menyampaikan data Informasi dan Konsultasi Penerapan Standar Instrumen Pertanian kepada Kepala Sub Koordinator KSPP sesuai dengan surat permohonan yang telah diajukan.

- l. Kepala Sub Koordinator KSPP selanjutnya berkoordinasi dengan kesekretariatan untuk menyiapkan surat jawaban kepada pemohon informasi yang ditanda tangani oleh Kepala Balai.
- m. Surat jawaban permohonan Informasi dan Konsultasi Inovasi teknologi disampaikan kepada pemohon melalui pos, fax, email maupun diambil secara langsung di petugas layanan.
- n. Seluruh hasil layanan Informasi dan Konsultasi Inovasi Teknologi Pertanian diarsipkan sebagai laporan kepada Kepala Sub Koordinator KSPP.
- o. Pengguna layanan mengisi IKM dan form umpan balik.
- p. Alur pelayanan:



5. Waktu Penyelesaian Pelayanan
 - a. Pelayanan konsultasi penerapan standar instrumen diselesaikan maksimal selama 30 menit untuk penyampaian informasi terkait. Apabila dibutuhkan pembahasan lebih mendalam bisa dilaksanakan sesuai dengankesepakatan dengan pemohon informasi.
 - b. Permintaan layanan melalui surat atau email atau form aplikasi akan direspon pada hari yang sama selama jam kerja, dan diselesaikan maksimal selama 10 hari kerja.
6. Biaya/Tarif
Biaya jasa informasi dan konsultasi penerapan standar instrumen pertanian adalah tidak dipungut biaya/gratis.
7. Bentuk Layanan
Konsultasi, media cetak tercetak (selama masih tersedia) dan elektronik/digital.
8. Sarana atau Fasilitas Pelayanan
 - a. Sarana yang dibutuhkan petugas: meja, kursi, komputer, pesawat telepon, internet dan alat tulis.
 - b. Sarana/prasarana yang disediakan untuk pelanggan: ruang tunggu, toilet, tempat parkir dan mushola.
9. Kompetensi dan Jumlah Pelaksana
Dua orang staf bidang pelayanan, Tim PPID, analis standardisasi-penyuluh dan pustakawan dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran.
10. Pengawasan Internal
Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satlak PI yang ditunjuk oleh Kepala BPSIP Kalimantan Selatan.
11. Penanganan Pengaduan
Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai tentang Satuan Pelaksana Pengendali Intern (Satlak PI) Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kalimantan Selatan.

Mekanisme pengelolaan pengaduan:



Prosedur:

- Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait dapat mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas);
- Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan, 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.
- Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan.
- Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.
- Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat.
- Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.
- Tim Satlak PI melakukan verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan.
- Verifikasi/Klarifikasi/investigasi laporan pengaduan.
- Investigasi laporan pengaduan dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak berkas pengaduan lengkap diterima oleh tim Satlak PI.
- Penyampaian hasil investigasi laporan pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai.

Cara Penyampaian Pengaduan:

Pelapor dapat menyampaikan pengaduan dengan datang langsung ke Satlak PI atau memasukkan aduan ke kotak saran dan pengaduan BPSIP Kalimantan Selatan. Pelapor yang tidak dapat datang langsung ke BPSIP Kalimantan Selatan dapat menyampaikan pengaduan melalui surat dengan alamat Jl. Panglima Batur Barat no.4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan, Fax (0511) 4781810 dengan nomor (0511) 4772346 maupun email dengan alamat: bptp.kalsel@pertanian.go.id.

12. Jaminan Pelayanan

BPSIP Kalimantan Selatan menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

BPSIP Kalimantan Selatan menyediakan fasilitas untuk keamanan dan kenyamanan antara lain:

- Petugas keamanan;
- Petugas pelayanan informasi;
- Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan;
- Sarana peralatan dan obat P3K;
- Ruang pelayanan;

- f. Ruang informasi (*Front Office* dan *lobby*);
- g. Sarana parkir;
- h. Sarana mushola.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja layanan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah tersedia secara online pada laman <http://ikm.pertanian.go.id/?u=H36>.

B. PELAYANAN PENYEDIAAN BENIH OLEH UPBS

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 Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian.

2. Jam Pelayanan

Senin – Kamis	:	08.00 – 12.00 WITA
		13.00 – 15.30 WITA
Jumat	:	08.00 – 11.30 WITA
		13.00 – 16.00 WITA

3. Persyaratan Pelayanan

- a. Menulis identitas sesuai kartu identitas, nomor telepon dan alamat email yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.
- b. Mengisi form permintaan layanan pada aplikasi yang disediakan dan atau lembar permohonan secara langsung.

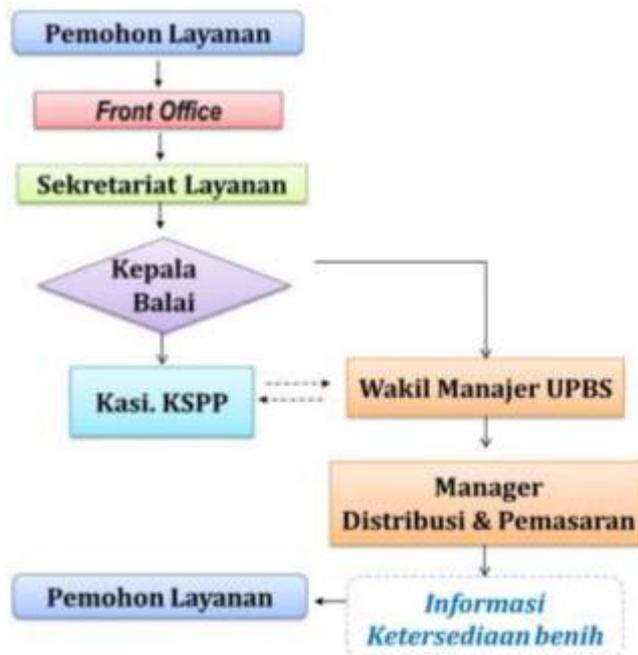
4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Penyediaan Benih UPBS Melalui Penjualan

- a. Pengguna/pelanggan dapat mengakses data stok benih melalui Web Site BPSIP Kalimantan Selatan, dan melakukan pemesanan dengan cara datang langsung atau dengan mengirimkan surat permohonan secara tertulis yang disampaikan melalui pos, fax, maupun e-mail.
- b. Surat pemesanan benih oleh petugas layanan disampaikan kepada Kepala Balai (Manager Umum) selanjutnya didisposisikan ke Wakil Manager.
- c. Dari Wakil Manager surat permohonan beserta disposisi diteruskan/dilanjutkan ke Manager Distribusi dan Pemasaran. Manager Distribusi dan Pemasaran melakukan pengecekan data dan stok serta memberikan informasi data dan stok kepada pengguna/pelanggan.
- d. Manager Distribusi dan Pemasaran memerintahkan petugas gudang untuk menyiapkan pesanan benih di gudang sesuai pesanan pelanggan. Selanjutnya petugas gudang akan mencatat pengurangan stok dan melaporkan Manager Distribusi dan Pemasaran pada saat dilakukan transaksi.
- e. Pengguna/pelanggan yang datang langsung untuk melakukan pembelian benih. Manager Distribusi dan Pemasaran akan melakukan pengecekan data dan stok. Jika stok masih tersedia maka transaksi dapat dilakukan.
- f. Manager Distribusi dan Pemasaran memerintahkan petugas gudang untuk mengeluarkan benih dari gudang sesuai permintaan pengguna/pelanggan.
- g. Petugas gudang akan mencatat pengurangan stok dan melaporkan Manager Distribusi dan Pemasaran untuk dibuatkan faktur pembelian.
- h. Faktur penjualan benih diberikan kepada pengguna/pelanggan selanjutnya direkap oleh Manager Distribusi dan Pemasaran.
- i. Pengguna layanan mengisi IKM dan form umpan balik.

- j. Dana hasil penjualan benih dari pengguna/pelanggan diserahkan oleh Manager Distribusi dan Pemasaran ke Bendahara PNPB sebagai setoran PNPB.
- k. Manager Distribusi dan Pemasaran memberikan laporan penjualan kepada Wakil Manager yang selanjutnya dilaporkan ke Kepala BPSIP Kalimantan Selatan (Manager Umum).
- l. Alur pelayanan penjualan benih:



5. Prosedur Pelayanan Penyediaan Benih oleh UPBS untuk Diseminasi
 - a. Pelanggan datang langsung ke UPBS BPSIP Kalimantan Selatan dengan membawa surat permohonan benih diseminasi dari kelompok tani yang diketahui oleh penyuluh setempat untuk ditujukan kepada Kepala BPSIP Kalimantan Selatan.
 - b. Surat permohonan benih diseminasi dapat pula dikirimkan melalui surat dengan alamat Jl. Panglima Batur Barat no.4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan, Fax (0511) 4781810 dengan nomor (0511) 4772346 maupun email dengan alamat: bsip.kalse@pertanian.go.id.
 - c. Surat permohonan benih diseminasi disampaikan oleh petugas layanan kepada Kepala Balai (Manager Umum) dan didisposisikan kepada Wakil Manager UPBS dan Kepala Sub Koordinator KSPP.
 - d. Wakil Manager berkoordinasi dengan Kepala Sub Koordinator KSPP, kemudian disposisi surat permohonan diteruskan/dilanjutkan ke Manager Distribusi dan Pemasaran.
 - e. Manager Distribusi dan Pemasaran melakukan pengecekan ketersediaan stok benih diseminasi, apabila masih tersedia petugas gudang diperintahkan untuk menyiapkan benih untuk diserahkan kepada pemohon.
 - f. Manager Distribusi dan Pemasaran menyerahkan benih kepada pelanggan dilengkapi BAST untuk diarsipkan.
 - g. Manager Distribusi dan Pemasaran melaporkan rekap benih diseminasi kepada Wakil Manager yang selanjutnya dilaporkan ke kepala BPSIP Kalimantan Selatan (Manager Umum).
 - h. Alur pelayanan benih diseminasi:



6. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan
 - a. Pelayanan penjualan benih diselesaikan dalam waktu 1 hari.
 - b. Pelayanan benih diseminasi diselesaikan dalam 2 hari setelah pengajuan permohonan benih diterima oleh BPSIP Kalimantan Selatan.
7. Biaya/Tarif
 - a. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak (PNBP) yang berlaku pada Kementerian Pertanian.
 - b. Benih diseminasi tidak dipungut biaya/gratis.
 - c. Biaya pengiriman ditanggung pemohon/pembeli/pelanggan.
8. Produk Pelayanan

Benih dasar (Foundation Seed/FS), benih pokok (Stock Seed/SS) dan benih sebar (Extension Seed/ES) yang bersertifikat.
9. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan
 - a. Sarana yang dibutuhkan petugas: timbangan, plastik kemasan, label, sealer dan karung.
 - b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, toilet, parkir, mushola.
10. Kompetensi dan Jumlah Pelaksana

Jumlah petugas yang dibutuhkan yakni 1 orang staff, 3 orang manager UPBS dan 1 orang petugas Gudang

 - a. Staf dengan kompetensi di bidang informasi dan pelayanan 1 orang.
 - b. Manager dengan kompetensi peneliti/penyuluh 3 orang.
 - c. Petugas gudang dengan kompetensi teknis 1 orang.
11. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satlak PI yang ditunjuk oleh Kepala BPSIP Kalimantan Selatan.
12. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai tentang Satuan Pelaksana Pengendali Intern (Satlak PI) Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kalimantan Selatan.

Mekanisme pengelolaan pengaduan:



Prosedur:

- Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait dapat mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas);
- Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan, 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.
- Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan.
- Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.
- Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat.
- Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.
- Tim Satlak PI melakukan verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan.
- Verifikasi/Klarifikasi/investigasi laporan pengaduan.
- Investigasi laporan pengaduan dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak berkas pengaduan lengkap diterima oleh tim Satlak PI.
- Penyampaian hasil investigasi laporan pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai.

Cara Penyampaian Pengaduan:

Pelapor dapat menyampaikan pengaduan dengan datang langsung ke Satlak PI atau memasukkan aduan ke kotak saran dan pengaduan BPSIP Kalimantan Selatan. Pelapor yang tidak dapat datang langsung ke BPSIP Kalimantan Selatan dapat menyampaikan pengaduan melalui surat dengan alamat Jl. Panglima Batur Barat no.4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan, Fax (0511) 4781810 dengan nomor (0511) 4772346 maupun email dengan alamat: bsip.kalsel@pertanian.go.id.

13. Jaminan Pelayanan

BPSIP Kalimantan Selatan menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman.

14. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

BPSIP Kalimantan Selatan menyediakan fasilitas untuk keamanan dan kenyamanan antara lain:

- Petugas keamanan;
- Petugas pelayanan informasi;
- Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan;
- Sarana peralatan dan obat P3K;
- Ruang pelayanan;
- Ruang informasi (*Front Office* dan *lobby*);

- g. Sarana parkir;
- h. Sarana mushola.

15. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja layanan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah tersedia secara online pada laman <http://ikm.pertanian.go.id/?u=H36>.

C. LAYANAN PERPUSTAKAAN

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- e. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian.

2. Jam Pelayanan

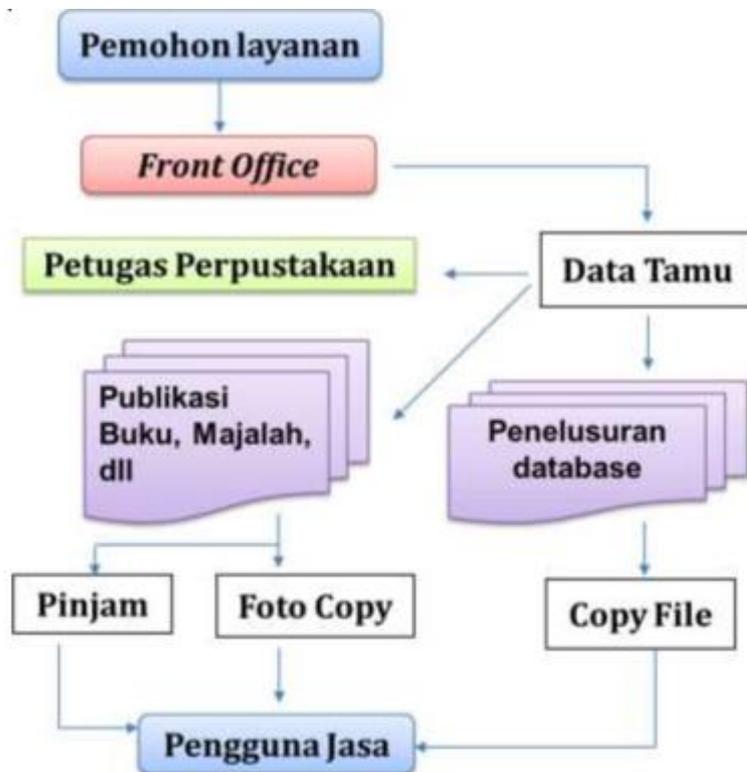
Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WITA
13.00 – 15.30 WITA
Jumat : 08.00 – 11.30 WITA
13.00 – 16.00 WITA

3. Persyaratan Pelayanan

- a. Menulis identitas sesuai kartu identitas, nomor telepon dan alamat email yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.
- b. Mengisi form permintaan layanan pada aplikasi yang disediakan dan atau lembar permohonan secara langsung.

4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

- b. Layanan informasi perpustakaan dapat dilakukan dengan datang secara langsung maupun melalui surat dengan alamat Jl. Panglima Batur Barat no.4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan, Fax (0511) 4781810 dengan nomor (0511) 4772346 maupun email dengan alamat: bsip.kalsel@pertanian.go.id.
- c. Pengguna yang datang langsung di Perpustakaan wajib mengisi data tamu saat memasuki ruang perpustakaan dan menyimpan tas dan jaket pada tempat yang telah disediakan.
- d. Pengguna dapat mendapatkan informasi secara langsung pada rak buku maupun mengakses data base secara *off-line* melalui komputer layanan.
- e. Data base perpustakaan dapat diakses melalui alamat <http://repository.pertanian.go.id/>.
- f. Pengguna dapat minta bantuan petugas perpustakaan (pustakawan) apabila mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi, mengunduh maupun bantuan lainnya.
- g. Informasi yang diperoleh berupa buku, brosur, majalah maupun informasi tercetak dapat dibaca ditempat maupun dipinjam oleh pengguna yang telah terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Sedangkan pengguna yang belum menjadi anggota wajib menyerahkan kartu pengenalan untuk memperoleh buku, brosur, majalah maupun informasi tercetak dengan cara meng-copy sendiri.
- h. Publikasi setelah dibaca disimpan di meja baca, pengguna tidak boleh mengembalikan publikasi sendiri di rak buku/majalah.
- i. Petugas (pustakawan) menyusun kembali koleksi bahan pustaka yang telah digunakan oleh pemustaka ke tempat semula.
- j. Alur pelayanan perpustakaan BPSIP Kalimantan Selatan:



5. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan
Pelayanan perpustakaan dilakukan sesuai dengan jam buka layanan perpustakaan.
6. Biaya/Tarif
Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis.
7. Produk Layanan
Jasa layanan perpustakaan.
8. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan
 - a. Sarana yang dibutuhkan petugas/pustakawan: ruang baca perpustakaan, buku tamu, komputer layanan, scanner dan data base off-line.
 - b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: toilet, tempat parkir, mushola.
9. Kompetensi dan Jumlah Pelaksana
Jumlah petugas/pustakawan yang tersedia, yaitu 3 orang staf dengan kompetensi pengelola perpustakaan.
10. Pengawasan Internal
Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satlak PI yang ditunjuk oleh Kepala BSIP Kalimantan Selatan.
11. Penanganan Pengaduan
Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai tentang Satuan Pelaksana Pengendali Intern (Satlak PI) Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kalimantan Selatan.

Mekanisme pengelolaan pengaduan:



Prosedur:

- Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait dapat mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas);
- Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan, 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.
- Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan.
- Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.
- Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat.
- Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.
- Tim Satlak PI melakukan verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan.
- Verifikasi/Klarifikasi/investigasi laporan pengaduan.
- Investigasi laporan pengaduan dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak berkas pengaduan lengkap diterima oleh tim Satlak PI.
- Penyampaian hasil investigasi laporan pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai.

Cara Penyampaian Pengaduan:

Pelapor dapat menyampaikan pengaduan dengan datang langsung ke Satlak PI atau memasukkan aduan ke kotak saran dan pengaduan BSIP Kalimantan Selatan. Pelapor yang tidak dapat datang langsung ke BPSIP Kalimantan Selatan dapat menyampaikan pengaduan melalui surat dengan alamat Jl. Panglima Batur Barat no.4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan, Fax (0511) 4781810 dengan nomor (0511) 4772346 maupun email dengan alamat: bsip.kalsel@pertanian.go.id.

12. Jaminan Pelayanan

BPSIP Kalimantan Selatan menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

BPSIP Kalimantan Selatan menyediakan fasilitas untuk keamanan dan kenyamanan antara lain:

- Petugas keamanan;
- Petugas pelayanan informasi;
- Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan;
- Sarana peralatan dan obat P3K;
- Ruang pelayanan;
- Ruang informasi (*Front Office* dan *lobby*);

- g. Sarana parkir;
- h. Sarana mushola.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja layanan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah tersedia secara online pada laman <http://ikm.pertanian.go.id/?u=H36>.

D. PELAYANAN NARASUMBER, JASA BIMBINGAN PKL/MAGANG BAGI MAHASISWA/ PELAJAR

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 Balai Standar Instrumen Pertanian.

2. Jam Pelayanan

Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WITA
13.00 – 15.30 WITA
Jumat : 08.00 – 11.30 WITA
13.00 – 16.00 WITA

3. Persyaratan Pelayanan

- a. Menulis identitas sesuai kartu identitas, nomor telepon dan alamat email yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.
- b. Mengisi form permintaan layanan pada aplikasi yang disediakan dan atau lembar permohonan secara langsung.
- c. Menyerahkan surat permohonan narasumber, jasa bimbingan PKL/magang bagi mahasiswa/pelajar.

4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

- a. Pengguna jasa mengajukan surat permohonan narasumber, jasa bimbingan PKL/magang bagi mahasiswa/pelajar ditujukan kepada Kepala BPSIP Kalimantan Selatan.
- b. Surat permohonan dapat disampaikan secara langsung, atau melalui surat dengan alamat Jl. Panglima Batur Barat no.4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan, Fax (0511) 4781810 dengan nomor (0511) 4772346 maupun email dengan alamat: bsip.kalsel@pertanian.go.id.
- c. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan kepada Sekretariat untuk dilakukan pencatatan selanjutnya disampaikan kepada Kepala BPSIP Kalimantan Selatan.
- d. Kepala BPSIP Kalimantan Selatan mendisposisikan perintah layanan kepada Kasi KSPP untuk dapat ditindak lanjuti dan berkoordinasi dengan Kasubag TU/Kelji dan kesekretariatan.
- e. Kesekretariatan memberikan surat balasan kepada pemohon terkait permintaan layanan.
- f. Narasumber atau pembimbing BPSIP Kalimantan Selatan melaksanakan tugas sesuai dengan permintaan.
- g. Peserta PKL/magang melaksanakan kegiatan sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- h. Peserta PKL/magang membuat dan menyerahkan laporan ke BPSIP Kalimantan Selatan sebagai arsip dan syarat untuk mendapatkan surat keterangan selesai PKL/Magang.
- i. Pengguna jasa layanan mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan form umpan balik layanan.
- j. Alur layanan PKL/magang:



5. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan
Pelaksanaan layanan narasumber dilakukan sesuai dengan jadwal pelaksanaan, sedangkan PKL/magang mahasiswa dan pelajar diselesaikan sesuai surat tugas dari pimpinan perguruan tinggi/sekolah.
6. Biaya/Tarif
 - a. Jasa narasumber dibebankan kepada pemohon.
 - b. Pelayanan bimbingan PKL/magang bagi mahasiswa/pelajar tidak dipungut biaya/gratis.
 - c. Seluruh akomodasi dan transportasi selama mengikuti PKL/magang ditanggung oleh peserta.
7. Produk Pelayanan
Narasumber, bimbingan PKL/magang.
8. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan
 - a. Petugas narasumber: transportasi, bahan ajar, laptop, alat peraga;
 - b. Peserta PKL/magang: bimbingan materi PKL/magang, perpustakaan.
9. Kompetensi dan Jumlah Pelaksana
 - a. Narasumber yang berkompeten dengan jumlah sesuai permohonan;
 - b. Pembimbing satu orang dengan kompetensi peneliti/penyuluh.
10. Pengawasan Internal
Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satlak PI yang ditunjuk oleh Kepala BSIP Kalimantan Selatan.
11. Penanganan Pengaduan
Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai tentang Satuan Pelaksana Pengendali Intern (Satlak PI) Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kalimantan Selatan.

Mekanisme pengelolaan pengaduan:



Prosedur:

- a. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait dapat mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas);
- b. Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan, 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.
- c. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan.
- d. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.
- e. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat.
- f. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.
- g. Tim Satlak PI melakukan verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan.
- h. Verifikasi/Klarifikasi/investigasi laporan pengaduan.
- i. Investigasi laporan pengaduan dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak berkas pengaduan lengkap diterima oleh tim Satlak PI.
- j. Penyampaian hasil investigasi laporan pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai.

Cara Penyampaian Pengaduan:

Pelapor dapat menyampaikan pengaduan dengan datang langsung ke Satlak PI atau memasukkan aduan ke kotak saran dan pengaduan BPSIP Kalimantan Selatan. Pelapor yang tidak dapat datang langsung ke BPSIP Kalimantan Selatan dapat menyampaikan pengaduan melalui surat dengan alamat Jl. Panglima Batur Barat no.4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan, Fax (0511) 4781810 dengan nomor (0511) 4772346 maupun email dengan alamat: bsip.kalsel@pertanian.go.id.

12. Jaminan Pelayanan

BPSIP Kalimantan Selatan menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

BPSIP Kalimantan Selatan menyediakan fasilitas untuk keamanan dan kenyamanan antara lain:

- a. Petugas keamanan;
- b. Petugas pelayanan informasi;
- c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan;
- d. Sarana peralatan dan obat P3K;
- e. Ruang pelayanan;
- f. Ruang informasi (*Front Office* dan *lobby*);
- g. Sarana parkir;
- h. Sarana mushola.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja layanan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah tersedia secara online pada laman <http://ikm.pertanian.go.id/?u=H36>.

Kepala Balai,

D. Ahmad Subhan, M.Sc
NIP. 197004241994031003

