



KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PERKEBUNAN  
**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN  
TANAMAN INDUSTRI DAN PENYEGAR**

JALAN RAYA PAKUWON – PARUNGKUDA KM. 2. SUKABUMI 43357  
TELEPON (0266) 6542181, FAKSIMILE (0266) 6542087

WEBSITE: <http://tanamanindustri.bsip.pertanian.go.id> e-mail: [balittri@gmail.com](mailto:balittri@gmail.com), [bsip.tanamanindustri@pertanian.go.id](mailto:bsip.tanamanindustri@pertanian.go.id)

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN  
TANAMAN INDUSTRI DAN PENYEGAR  
Nomor : 71/Kpts/HM.130/H.4.4/12/2023

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN INDUSTRI DAN PENYEGAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN INDUSTRI DAN PENYEGAR

- 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 Tanaman Industri dan Penyegar dengan Keputusan Kepala Balai.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;
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 Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/ Permentan/ OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;

9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
10. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 297/279/KPTS/OT.050/M/06/2023 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pertanian.

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar meliputi ruang lingkup Produk Layanan sebagai berikut:
1. Layanan pengujian standar instrumen tanaman industri dan penyegar
  2. Layanan pengelolaan produk instrumen hasil standarisasi tanaman industri dan penyegar
  3. Layanan diseminasi standarisasi instrumen tanaman industri dan penyegar
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar 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 Sukabumi  
Pada tanggal 13 Desember 2023

Kepala Balai,



Lampiran Keputusan Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar

Nomor : 71/Kpts/HM.130/H.4.4/12/2023

Tanggal : 13 Desember 2023

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar

## A. PENDAHULUAN

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP), Kementerian Pertanian. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan publik dalam pengujian, pengelolaan produk dan penyebarluasan hasil standar instrumen pertanian, BPSI Tanaman Industri dan Penyegar wajib menyusun, menetapkan melalui mekanisme *public hearing* dengan melibatkan masyarakat pengguna layanan. Selain itu BPSI Tanaman Industri dan Penyegar wajib menerapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna agar dapat memastikan pemberian pelayanan publik dan diseminasi yang prima dan akuntabel. Pelayanan yang diberikan BPSI Tanaman Industri dan Penyegar berupa pelayanan pengujian standar instrumen tanaman industri dan penyegar, layanan pengelolaan produk standar instrumen tanaman industri dan penyegar layanan diseminasi standar instrumen tanaman industri dan penyegar.

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

BPSI Tanaman Industri dan Penyegar melaksanakan tugas dan fungsi yang mengacu kepada Permentan Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian Bab. I Pasal 98 menyebutkan bahwa, BPSI Tanaman Industri dan Penyegar mempunyai tugas melaksanakan pengujian standar instrumen tanaman perkebunan dengan fungsi:

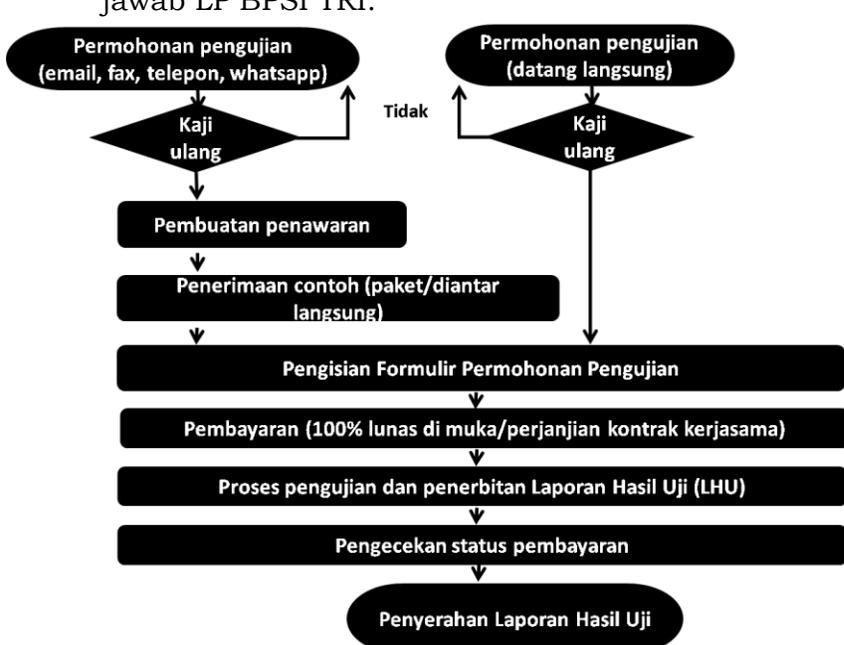
a) pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran pengujian standar instrumen tanaman industri dan penyegar; b) pelaksanaan pengujian standar instrumen tanaman industri dan penyegar; c) pengelolaan produk instrumen hasil standarisasi tanaman industri dan penyegar; d) pelaksanaan layanan pengujian dan penilaian kesesuaian standar instrumen tanaman industri dan penyegar; e) pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data serta penyebarluasan hasil standarisasi instrument tanaman industri dan penyegar; f) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pengujian standar instrumen tanaman industri dan penyegar; g) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BPSI Tanaman Industri Dan Penyegar

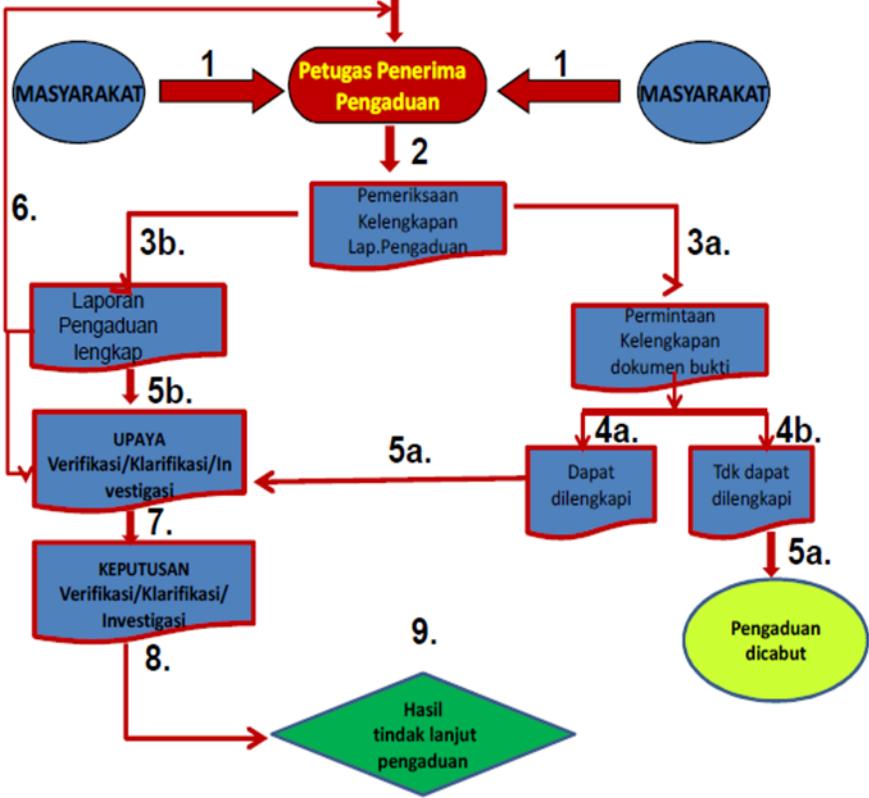
## B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### 1. Layanan Pengujian Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar

No	Komponen	Uraian									
1	2	3									
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2023 Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>7. Sistem Mutu berdasarkan ISO/IEC 17025: 2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi (Laboratorium terakreditasi)</li> </ol>									
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Persyaratan administratif:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.</li> <li>b. Pelanggan mengisi formulir permohonan layanan</li> <li>c. Pelanggan menyerahkan contoh yang akan diuji</li> <li>d. Pelanggan menyelesaikan biaya pengujian sebesar 100%</li> </ol> </li> <li>2. <b>Persyaratan Teknis</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Jenis Analisis</th> <th>Jenis Contoh</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Kimia</td> <td>Tanah, tanaman, dan pupuk</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Fisika</td> <td>Tanah</td> </tr> </tbody> </table> </li> </ol> <p><b>Kriteria Umum Contoh</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contoh yang dapat diterima di Laboratorium Penguji (LP) Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar adalah: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Contoh tanah</li> <li>b. Contoh tanaman (semua bagian tanaman: akar, batang, daun, biji/buah)</li> <li>c. Contoh pupuk organik (padat dan cair)</li> </ol> </li> <li>• Semua contoh harus diberi label oleh pengguna.</li> </ul>	No	Jenis Analisis	Jenis Contoh	1	Kimia	Tanah, tanaman, dan pupuk	2	Fisika	Tanah
No	Jenis Analisis	Jenis Contoh									
1	Kimia	Tanah, tanaman, dan pupuk									
2	Fisika	Tanah									

No	Komponen	Uraian															
1	2	3															
		<p style="text-align: center;"><b>Kriteria Standar contoh</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="623 298 708 379">No</th> <th data-bbox="708 298 894 379">Jenis Contoh</th> <th data-bbox="894 298 1471 379">Kriteria Standar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="623 379 708 897">1</td> <td data-bbox="708 379 894 897">tanah</td> <td data-bbox="894 379 1471 897">           1. Bobot minimal contoh 500 gram dalam kemasan plastik dan diberi label            2. Untuk contoh yang perlu pengeringan untuk proses analisis, maka contoh tanah diutamakan dalam kondisi kering udara/lembab,            3. Untuk contoh yang proses analisisnya tidak melalui pengeringan (tanah gambut atau sulfat masam)         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="623 897 708 1534">2</td> <td data-bbox="708 897 894 1534">tanaman</td> <td data-bbox="894 897 1471 1534">           1. Contoh tanaman diutamakan dalam kondisi kering. Laboratorium tidak menerima tanaman dalam keadaan basah/ segar yang dapat menyebabkan busuk.            2. Kemasan contoh dari kertas, hindari menggunakan kemasan contoh plastik            3. Bagian contoh yang bisa dianalisis akar, batang, daun, dan buah/biji            4. Bobot minimal contoh 250 gram (sesuai kondisi contoh), contoh giling kasar 100 gram, giling halus 50 gram.         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="623 1534 708 1661">3</td> <td data-bbox="708 1534 894 1661">pupuk organik padat</td> <td data-bbox="894 1534 1471 1661">Bobot contoh kering 500 gram minimal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="623 1661 708 1776">4</td> <td data-bbox="708 1661 894 1776">pupuk organik cair</td> <td data-bbox="894 1661 1471 1776">Volume sesuai kemasan contoh adalah sebanyak 1 botol (500 mL)</td> </tr> </tbody> </table>	No	Jenis Contoh	Kriteria Standar	1	tanah	1. Bobot minimal contoh 500 gram dalam kemasan plastik dan diberi label 2. Untuk contoh yang perlu pengeringan untuk proses analisis, maka contoh tanah diutamakan dalam kondisi kering udara/lembab, 3. Untuk contoh yang proses analisisnya tidak melalui pengeringan (tanah gambut atau sulfat masam)	2	tanaman	1. Contoh tanaman diutamakan dalam kondisi kering. Laboratorium tidak menerima tanaman dalam keadaan basah/ segar yang dapat menyebabkan busuk. 2. Kemasan contoh dari kertas, hindari menggunakan kemasan contoh plastik 3. Bagian contoh yang bisa dianalisis akar, batang, daun, dan buah/biji 4. Bobot minimal contoh 250 gram (sesuai kondisi contoh), contoh giling kasar 100 gram, giling halus 50 gram.	3	pupuk organik padat	Bobot contoh kering 500 gram minimal	4	pupuk organik cair	Volume sesuai kemasan contoh adalah sebanyak 1 botol (500 mL)
No	Jenis Contoh	Kriteria Standar															
1	tanah	1. Bobot minimal contoh 500 gram dalam kemasan plastik dan diberi label 2. Untuk contoh yang perlu pengeringan untuk proses analisis, maka contoh tanah diutamakan dalam kondisi kering udara/lembab, 3. Untuk contoh yang proses analisisnya tidak melalui pengeringan (tanah gambut atau sulfat masam)															
2	tanaman	1. Contoh tanaman diutamakan dalam kondisi kering. Laboratorium tidak menerima tanaman dalam keadaan basah/ segar yang dapat menyebabkan busuk. 2. Kemasan contoh dari kertas, hindari menggunakan kemasan contoh plastik 3. Bagian contoh yang bisa dianalisis akar, batang, daun, dan buah/biji 4. Bobot minimal contoh 250 gram (sesuai kondisi contoh), contoh giling kasar 100 gram, giling halus 50 gram.															
3	pupuk organik padat	Bobot contoh kering 500 gram minimal															
4	pupuk organik cair	Volume sesuai kemasan contoh adalah sebanyak 1 botol (500 mL)															
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p style="text-align: center;"><b>Layanan pengujian laboratorium</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi form permohonan pengujian.</li> <li>b. Petugas layanan menjelaskan dan mengkonfirmasi identitas pelanggan, jenis contoh yang dibutuhkan berdasar parameter yang akan diujikan, syarat dan ketentuan pengujian, dan biaya dari pengujian.</li> <li>c. Pengguna layanan menyerahkan contoh/sampel yang akan dianalisis. Petugas layanan mengkonfirmasi jumlah contoh/sampel.</li> <li>d. Petugas layanan membuat tagihan biaya analisis;</li> <li>e. Pengguna layanan melaksanakan pelunasan terhadap biaya analisis kepada petugas layanan (tunai atau transfer);</li> <li>f. Petugas layanan membuat Kaji Ulang Permintaan</li> </ol>															

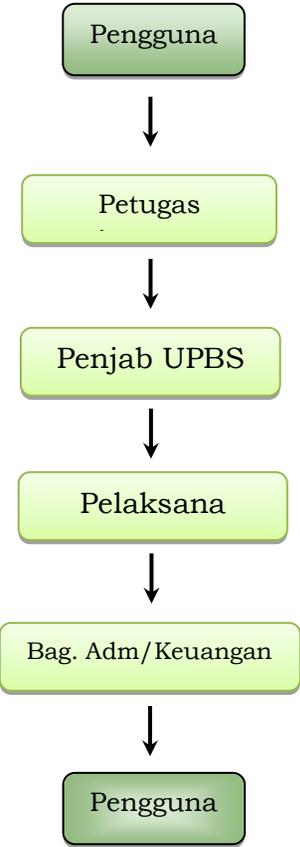
No	Komponen	Uraian
1	2	<p>3</p> <p>(KUP) yang isinya antara lain waktu penyelesaian analisis yang ditandatangani bersama oleh penerima contoh dan pengguna layanan;</p> <p>g. Penyelesaian waktu analisis laboratorium dimulai setelah semua persyaratan administrasi, pelunasan pembayaran dan persyaratan teknis contoh/sampel terpenuhi;</p> <p>h. Penyelia menerima contoh uji yang telah diberi nomor identifikasi contoh uji.</p> <p>i. Contoh uji dianalisis oleh Analis sesuai dengan permintaan dan persetujuan Pengguna jasa.</p> <p>j. Apabila dalam proses pengujian terjadi kendala (misalnya kerusakan alat), maka Petugas Administrasi akan menghubungi Pengguna Jasa untuk mengatur ulang waktu analisis, menetapkan bersama kebijakan subkontrak, atau persetujuan lainnya.</p> <p>k. Hasil pengujian disampaikan ke Penyelia</p> <p>l. Dengan persetujuan Manajer Teknis dan Manajer Administrasi, LHU (Laporan Hasil Uji) disampaikan ke Pengguna Jasa.</p> <p>m. Apabila pelanggan meragukan hasil pengujian yang tertera dalam LHU, Pengguna Jasa dapat mengajukan pengujian ulang maksimal 90 hari sejak LHU diterbitkan.</p> <p>n. Contoh Uji disimpan dalam kurung waktu 1 tahun sejak analisis mulai dilakukan dan dapat dilakukan permohonan pengujian kembali. Perbedaan hasil uji setelah masa penyimpanan berada di luar tanggung jawab LP BPSI TRI.</p>  <pre> graph TD     A1([Permohonan pengujian (email, fax, telepon, whatsapp)]) --&gt; B1{Kaji ulang}     A2([Permohonan pengujian (datang langsung)]) --&gt; B2{Kaji ulang}     B1 -- Tidak --&gt; A1     B2 -- Tidak --&gt; A2     B1 -- Ya --&gt; C[Pembuatan penawaran]     B2 -- Ya --&gt; D[Penerimaan contoh (paket/diantar langsung)]     C --&gt; E[Pengisian Formulir Permohonan Pengujian]     D --&gt; E     E --&gt; F[Pembayaran (100% lunas di muka/perjanjian kontrak kerjasama)]     F --&gt; G[Proses pengujian dan penerbitan Laporan Hasil Uji (LHU)]     G --&gt; H[Pengecekan status pembayaran]     H --&gt; I([Penyerahan Laporan Hasil Uji])   </pre>
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>Jangka waktu layanan pengujian laboratorium dilakukan selama 20 (dua puluh) hari kerja</p> <p>Jam layanan:        Hari Senin s.d Kamis:        - Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB        - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB        Hari Jumat        - Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB        - Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB</p>

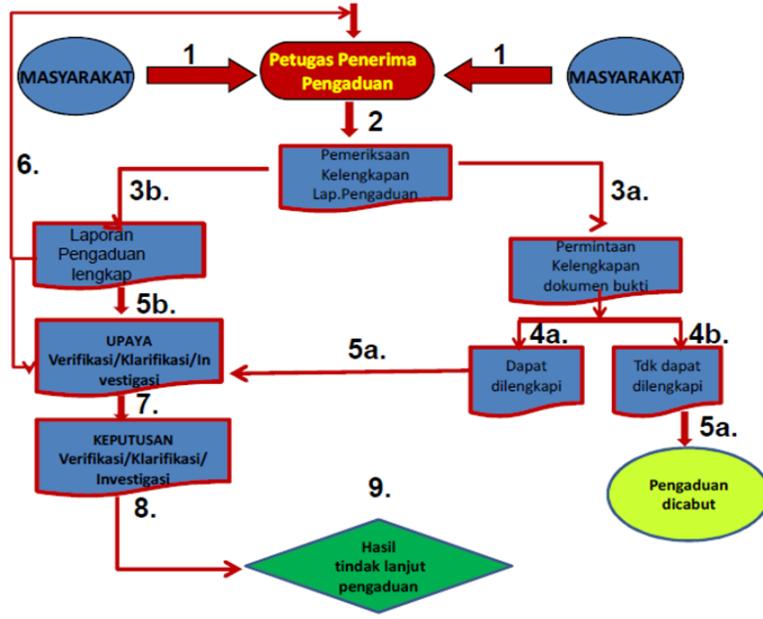
No	Komponen	Uraian
1	2	3
5.	Biaya/Tarif	Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Pertanian
6.	Produk layanan	Laporan Hasil Uji (LHU) jasa analisis tanah, tanaman, dan pupuk
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSI Tanaman Industri dan Penyegar telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 60/Kpts/OT.080/H.4.4/09/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSI TRI</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, website atau kotak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/telpon/whatsapp ke alamat e-mail/telpon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga.</p>  <pre> graph TD     M1((MASYARAKAT)) -- 1 --&gt; PP(Petugas Penerima Pengaduan)     M2((MASYARAKAT)) -- 1 --&gt; PP     PP -- 2 --&gt; PKL[Pemeriksaan Kelengkapan Lap. Pengaduan]     PKL -- 3b --&gt; LP[Laporan Pengaduan lengkap]     PKL -- 3a --&gt; PKD[Permintaan Kelengkapan dokumen bukti]     LP -- 5b --&gt; UV[UPAYA Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi]     PKD -- 4a --&gt; DD[Dapat dilengkapi]     PKD -- 4b --&gt; TDD[Tdk dapat dilengkapi]     DD -- 5a --&gt; UV     TDD -- 5a --&gt; PD((Pengaduan dicabut))     UV -- 7 --&gt; KV[KEPUTUSAN Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi]     KV -- 8 --&gt; HTL{Hasil tindak lanjut pengaduan}   </pre>
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang penerimaan contoh</li> <li>• Komputer dan alat tulis</li> <li>• Ruang tunggu</li> <li>• Toilet</li> <li>• Parkir</li> <li>• Masjid</li> <li>• Kantin</li> <li>• APAR (alat pemadam api ringan)</li> </ul>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wi-Fi</li> </ul>
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompeten dalam bidang pelayanan laboratorium
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Satuan Pelaksana SPI BPSI TRI
11.	Jumlah pelaksana	13 orang
12.	Jaminan pelayanan	LP BPSI TRI telah terakreditasi sesuai SNI ISO/IEC 17025:2017, ditetapkan pada tanggal 25 Agustus 2021 oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN).
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>BPSI TRI menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas keamanan;</li> <li>- Petugas pelayanan informasi;</li> <li>- Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa;</li> <li>- Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>- Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>- Ruang pelayanan;</li> <li>- Sarana parkir;</li> <li>- WiFi;</li> <li>- Masjid;</li> <li>- Toilet;</li> <li>- APAR (Alat pemadam api ringan)</li> </ul>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Audit internal dan eksternal ISO 9001: 2015</li> <li>3. Audit internal dan eksternal ISO 17025: 2017</li> <li>4. Kaji ulang permintaan pengujian</li> <li>5. Kaji ulang manajemen</li> </ol>

## 2. Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi Tanaman Industri dan Penyegar

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1). Undang-Undang Nomor 14 tahun 2009 Tentang Keterbukaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2). Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3). Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; 4). Peraturan Menteri Pertanian No 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; 5). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6). Peraturan Menteri Pertanian No 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian; 7). Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2023 Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian 8). Peraturan Menteri Pertanian No. 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit pelaksana teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. 9). Surat Keputusan Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar Nomor: 63/KU.030/H.4.4/10/2023 tentang Penetapan HPP dari Hasil Pertanian Pada BPSI TRI.
2.	Persyaratan layanan	A. Persyaratan permohonan benih UPBS 1. Mengisi form pengajuan untuk pembelian benih 2. Produk benih hanya diperjualbelikan dalam negeri B. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	A. Layanan produk komoditas kopi dan coklat dilakukan dengan: 1. Pihak pemohon/pembeli mengisi daftar buku tamu 2. Melakukan transaksi dan melakukan pembayaran melalui tunai atau non-tunai B. Layanan Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS) untuk Komoditas Perkebunan: 1. Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk pemesanan benih komoditas kopi melalui email <a href="mailto:bsip.tanamanindustri@pertanian.go.id">bsip.tanamanindustri@pertanian.go.id</a> atau menghubungi melalui nomor 0821 1130 8576; 2. Petugas layanan menyerahkan pemesanan kepada Penanggung Jawab UPBS yang telah ditugaskan oleh Kepala BPSI TRI; 3. Penanggung jawab UPBS akan menugaskan bagian pelaksana layanan untuk melakukan pengecekan ketersediaan;

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>4. Penanggung jawab memberitahukan kesediaan stok atau waktu antrian jika stok tidak ada;</p> <p>5. Transaksi dilakukan berdasarkan persetujuan secara tunai dan non tunai;</p> <p>6. Penanggung jawab UPBS menugaskan Pelaksana UPBS untuk menyiapkan pesanan benih/bibit kopi untuk pengguna layanan;</p> <p>7. Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih/bibit kopi atau meminta Petugas UPBS untuk mengirimkan pesanan ke alamat pengguna layanan dengan menanggung biaya pengiriman;</p> <p>Alur pelayanan pembelian benih:</p>  <pre> graph TD     A[Pengguna] --&gt; B[Petugas]     B --&gt; C[Penjab UPBS]     C --&gt; D[Pelaksana]     D --&gt; E[Bag. Adm/Keuangan]     E --&gt; F[Pengguna] </pre>
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>Jam layanan:</p> <p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</li> </ul> <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB</li> </ul>
5.	Biaya/Tarif	<p>A. Biaya produk komoditas kopi dan coklat berdasarkan HPP (harga pokok produksi) Surat Keputusan Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar Nomor: 63/KU.030/H.4.4/102023 tentang Penetapan HPP dari Hasil Pertanian Pada BPSI TRI</p> <p>B. Biaya/tarif benih UPBS Komoditas Perkebunan sesuai ketentuan yang berlaku dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2023 Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian</p>

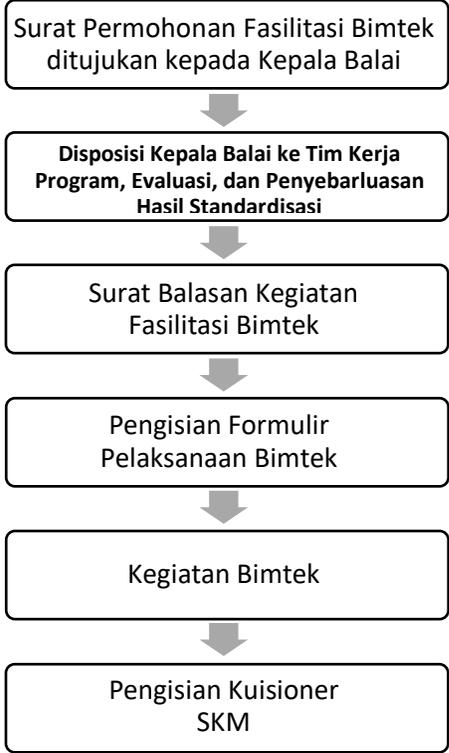
No.	Komponen	Uraian
1	2	3
		C. Biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan
6.	Produk layanan	-Produk kopi terstandar -Produk coklat terstandar -Benih kopi arabika -Benih kopi robusta
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSI Tanaman Industri dan Penyegar telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 60/Kpts/OT.080/H.4.4/09/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSI TRI</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, website atau kotak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/ telpon/ whatsapp ke alamat e-mail/telpon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga.</p> 
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Komputer dan alat tulis</li> <li>● Ruang tunggu</li> <li>● Display produksi coklat dan kopi</li> <li>● Toilet</li> <li>● Parkir</li> <li>● Masjid</li> <li>● Kantin</li> <li>● APAR (alat pemadam api ringan)</li> <li>● Wi-Fi</li> </ul>
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompentensi dalam bidang pelayanan dan bidang kepakaran produk instrumen hasil standardisasi.

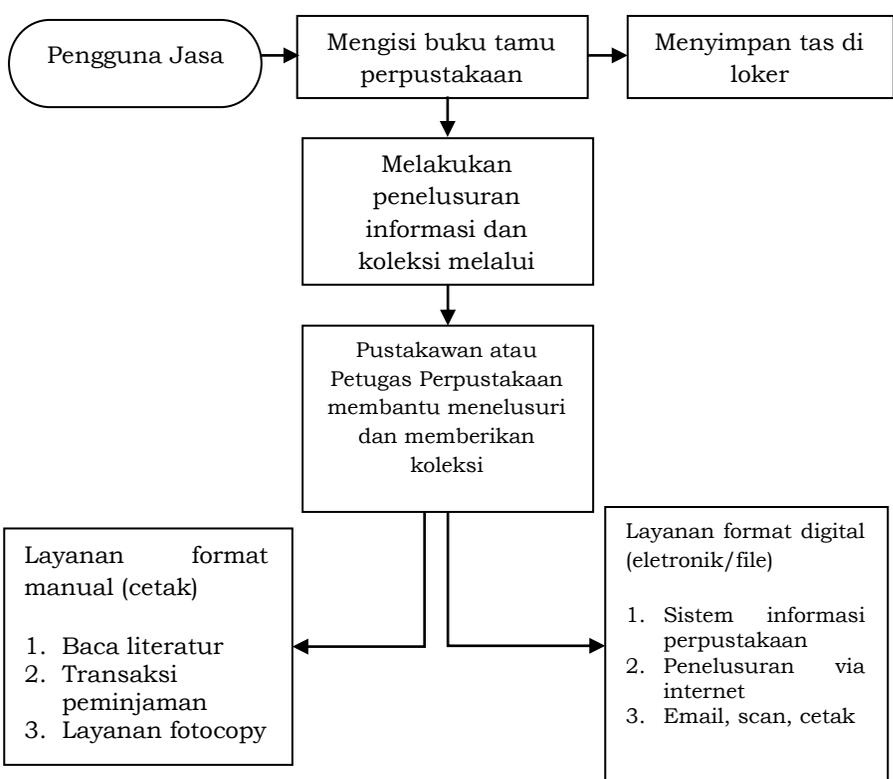
No.	Komponen	Uraian
1	2	3
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Satuan Pelaksana SPI BPSI TRI
11.	Jumlah pelaksana	A. Bio industri: 5 orang B. UPBS BPSI TRI: 21 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asal bahan tanaman/benih berasal dari kebun yang telah ditetapkan oleh Direktur Jenderal Perkebunan a.n Menteri Pertanian</li> <li>• Benih telah tersertifikasi oleh BPSBP Jawa Barat (Balai Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan)</li> <li>• Sertifikat izin PIRT (pangan industri rumah tangga)</li> <li>• Sertifikat halal untuk produk coklat dan kopi</li> <li>• Jaminan BPOM (Badan Pengawas Obat dan Makanan) untuk produk kopi binturong (dalam proses)</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>BPSI TRI menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas keamanan;</li> <li>b. Petugas pelayanan informasi;</li> <li>c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa;</li> <li>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>e. Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby);</li> <li>h. Kursi Roda</li> <li>i. Jalur Evakuasi</li> <li>j. Sarana parkir.</li> <li>k. APAR</li> </ol>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Audit internal dan eksternal ISO 9001: 2015</li> </ol>

### 3. Layanan Diseminasi Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada Kementerian Pertanian</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian</li> </ol>
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.</li> <li>2. Pemohon konsultasi terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Badan usaha dengan menunjukkan akta pendirian usaha/surat tugas/KTP</li> <li>• Perseorangan dengan menunjukkan KTP</li> </ul> </li> <li>3. Minimal peserta untuk kegiatan bimtek adalah 3 orang.</li> <li>4. Peminjaman koleksi pustaka hanya untuk anggota. Sedangkan, non anggota hanya dapat membaca di tempat.</li> <li>5. Keanggotaan perpustakaan BPSI TRI hanya berlaku untuk pegawai BPSI TRI</li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>1) Konsultasi dan rekomendasi informasi bidang perkebunan/Diseminasi Standar</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang langsung atau melalui <i>e-mail</i> mengajukan surat permohonan.</li> <li>b. Mengisi buku tamu dan formulir permohonan informasi untuk mendapatkan pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi</li> <li>c. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BPSI TRI atau yang mewakili.</li> <li>d. Kepala BPSI TRI mendisposisi permohonan kepada pelaksana layanan yang ditandatangani Kepala BPSI TRI/Pelaksana Tugas/ Tim Kerja Program, Evaluasi, dan Penyebarluasan Hasil Standardisasi dan menentukan jadwal layanan atas kesepakatan bersama dengan pemohon layanan</li> <li>e. Petugas layanan informasi menyampaikan surat permintaan data dan memo kepada bagian yang ditunjuk/pelaksana layanan</li> <li>f. Tim Kerja Program, Evaluasi, dan Penyebarluasan Hasil Standardisasi memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi bidang pertanian sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan.</li> <li>g. Pelaksana melakukan pelayanan konsultasi bidang pertanian sesuai permohonan.</li> <li>h. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan informasi memberi keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Tim Kerja Program, Evaluasi, dan Penyebarluasan Hasil Standardisasi</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>i. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Tim Kerja Program, Evaluasi, dan Penyebarluasan Hasil Standardisasi menerbitkan surat penolakan permohonan</p> <p>j. Apabila informasi/rekomendasi ada, maka petugas layanan informasi memantau penyiapan data informasi/ rekomendasi/proses layanan sesuai dengan memo yang telah diajukan</p> <p>k. Petugas layanan informasi menerima data/ informasi/ rekomendasi yang telah dipersiapkan oleh bagian tertentu</p> <p>l. Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data/ informasi/ rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi.</p> <p>m. Petugas layanan informasi menyampaikan Kuisisioner SKM (survei kepuasan masyarakat) untuk diisi oleh pengguna jasa dan hasilnya disampaikan kepada Kepala BPSI TRI/ Tim Kerja Program, Evaluasi, dan Penyebarluasan Hasil Standardisasi.</p> <p>n. Seluruh hasil Informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan kepada Tim Kerja Program, Evaluasi, dan Penyebarluasan Hasil Standardisasi.</p> <div data-bbox="841 1077 1240 1634" style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Permohonan melakukan pengajuan</p> <p>↓</p> <p>Petugas PPID melakukan verifikasi data dengan form</p> <p>↓</p> <p>Pejabat PPID melakukan proses permintaan</p> <p>↓</p> <p>Penyampaian informasi</p> </div> <p><b>2). Bimbingan Teknis/magang/PKL</b></p> <p>a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan bimbingan teknis/ magang/ PKL (praktik kerja lapangan) yang dilengkapi dengan proposal bimbingan teknis/magang/praktik kerja lapangan jika diperlukan dan melampirkan profil pengguna layanan yang akan diajukan untuk program bimbingan teknis/magang/praktik kerja lapangan.</p> <p>b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal bimbingan teknis/magang/praktik kerja lapangan kepada Kepala BPSI TRI.</p> <p>c. Kepala BPSI TRI mendisposisikan kepada Tim Kerja Program, Evaluasi, dan Penyebarluasan Hasil Standardisasi untuk dapat ditindaklanjuti.</p> <p>d. Tim Kerja Program, Evaluasi, dan Penyebarluasan Hasil Standardisasi selanjutnya mempersiapkan surat balasan peserta bimbingan teknis/magang/praktik kerja</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>lapangan yang diterima dan mengirimkannya.</p> <p>e. Peserta bimbingan teknis/magang/praktik kerja lapangan yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (<i>technical meeting</i>) di BPSI TRI dengan membawa surat keterangan sehat (khusus untuk magang/praktik kerja lapangan), mengisi formulir persetujuan/pernyataan melaksanakan bimbingan teknis/magang/praktik kerja lapangan sesuai aturan yang ada.</p> <p>f. Peserta bimbingan teknis/magang/praktik kerja lapangan melaksanakan kegiatan bimbingan teknis/magang/praktik kerja lapangan sesuai dengan proposal yang diajukan di bawah bimbingan pejabat/staf berwenang yang ditunjuk</p> <p>g. Peserta magang/praktik kerja lapangan membuat laporan hasil pelaksanaan magang/praktik kerja lapangan dan melaksanakan seminar hasil magang/praktik kerja lapangan di BPSI TRI, menyerahkan <i>output</i> hasil magang/praktik kerja lapangan serta menerima surat keterangan selesai magang/PKL dan sertifikat yang ditandatangani oleh Kepala BPSI TRI.</p> <p>h. Peserta bimbingan teknis/magang/praktik kerja wajib mengisi Kuisisioner SKM (survei kepuasan masyarakat) sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Surat Permohonan Fasilitas Bimtek ditujukan kepada Kepala Balai] --&gt; B[Disposisi Kepala Balai ke Tim Kerja Program, Evaluasi, dan Penyebarluasan Hasil Standardisasi]     B --&gt; C[Surat Balasan Kegiatan Fasilitas Bimtek]     C --&gt; D[Pengisian Formulir Pelaksanaan Bimtek]     D --&gt; E[Kegiatan Bimtek]     E --&gt; F[Pengisian Kuisisioner SKM] </pre> </div>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p><b>3) Layanan Perpustakaan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemustaka mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh;</li> <li>Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan secara <i>on-line</i> atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka <i>website</i> perpustakaan BPSI TRI/repositori Kementerian Pertanian dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan;</li> <li>Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri;</li> <li>Pemustaka mengembalikan bahan yang dipinjamkan dengan menempatkan di meja baca;</li> <li>Petugas menyusun kembali koleksi bahan pustaka yang telah digunakan oleh pemustaka ke tempat semula;</li> <li>Apabila pemustaka akan meminjam bahan pustaka maka harus mengikuti instruksi kerja peminjaman yang disediakan</li> </ol>  <pre> graph TD     A([Pengguna Jasa]) --&gt; B[Mengisi buku tamu perpustakaan]     B --&gt; C[Menyimpan tas di loker]     B --&gt; D[Melakukan penelusuran informasi dan koleksi melalui]     D --&gt; E[Pustakawan atau Petugas Perpustakaan membantu menelusuri dan memberikan koleksi]     E --&gt; F[Layanan format manual (cetak)]     E --&gt; G[Layanan format digital (eletronik/file)]     F --&gt; H["1. Baca literatur 2. Transaksi peminjaman 3. Layanan fotocopy"]     G --&gt; I["1. Sistem informasi perpustakaan 2. Penelusuran via internet 3. Email, scan, cetak"]   </pre> <p><b>4) Kunjungan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan mengajukan surat permohonan kunjungan untuk Kepala BPSI TRI yang disampaikan secara langsung maupun melalui <i>email</i> BPSI TRI;</li> <li>Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kunjungan kepada Kepala BPSI TRI;</li> <li>Kepala BPSI TRI mendisposisikan surat permohonan kunjungan kepada Tim Kerja Program, Evaluasi, dan Penyebarluasan Hasil Standardisasi untuk dapat ditindaklanjuti;</li> <li>Tim Kerja Program, Evaluasi, dan Penyebarluasan Hasil Standardisasi berkoordinasi dengan Penanggung Jawab Kepala Kebun;</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>e. Penanggung jawab beserta Tim menyiapkan segala keperluan kegiatan kunjungan;</p> <p>f. Tim melaksanakan kegiatan pelayanan dan mendokumentasikan hasil kegiatan.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Surat Permohonan Kunjungan ditujukan kepada Kepala Balai] --&gt; B[Disposisi Kepala Balai ke Tim Kerja Program, Evaluasi, dan Penyebarluasan Hasil]     B --&gt; C[Tim Kerja Program, Evaluasi, dan Penyebarluasan Hasil Standardisasi berkoordinasi dengan Kepala Kebun]     C --&gt; D[Penanggung jawab dan Tim mempersiapkan kunjungan]     D --&gt; E[Kegiatan Kunjungan dan melakukan dokumentasi] </pre> </div>
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>Jam layanan:</p> <p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB</li> <li>• Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</li> </ul> <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB</li> <li>• Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB</li> </ul>
5.	Biaya/Tarif	<p>a. Biaya layanan informasi/konsultasi/rekomendasi adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0).</p> <p>b. Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0)</p> <p>c. Pelayanan bimbingan teknis berdasarkan PMK (peraturan kementerian keuangan) No. 83 Tahun 2022 tentang SBM (standar biaya masukan) Tahun Anggaran 2023;</p> <p>d. Pelayanan magang/PKL tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);</p> <p>e. Pelayanan kunjungan wisata terkait pendidikan tata cara pertanian dan/atau pemeliharaan dikenakan biaya (Rp. 7000,00) dan kunjungan wisata terkait penggunaan alat-alat pertanian (Rp. 35.000,00);</p>
6.	Produk layanan	<p>a. Informasi dan rekomendasi bidang pertanian, serta jasa rekomendasi standar instrumen pertanian, informasi tercetak dan elektronik</p> <p>b. Jasa perpustakaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan informasi, online maupun offline melalui Portal Aplikasi Inlis Lite (pertanian.go.id).</li> </ul>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repository Kementerian Pertanian (<a href="https://repository.pertanian.go.id/">https://repository.pertanian.go.id/</a>)</li> <li>• Diseminasi hasil penelitian tanaman industri dan penyegar melalui Jurnal Tanaman Industri dan Penyegar (<a href="https://ejurnal.litbang-pertanian.id/index.php/bultri/issue/archive">https://ejurnal.litbang-pertanian.id/index.php/bultri/issue/archive</a>)</li> </ul> <p>c. Pelayanan Bimbingan teknis/magang/bimbingan/praktik kerja lapangan.</p> <p>d. layanan kunjungan.</p>
7.	<p>Penanganan pengelolaan pengaduan</p>	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSI Tanaman Industri dan Penyegar telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 60/Kpts/OT.080/H.4.4/09/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSI TRI</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, website atau kotak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/telpon/whatsapp ke alamat e-mail/telepon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga.</p>
8.	<p>Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer dan alat tulis</li> <li>• Ruang tunggu</li> <li>• Toilet</li> <li>• Parkir</li> <li>• Masjid</li> <li>• Kantin</li> <li>• APAR (alat pemadam api ringan)</li> <li>• Wi-Fi</li> </ul>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompentensi dalam bidang pelayanan, dan bidang kepakaran instrumen pertanian.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSI TRI.
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana yang dibutuhkan yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksana bimtek dan magang disesuaikan dengan persetujuan dan kebutuhan (<math>\pm 15</math> orang)</li> <li>b. 2 orang pelaksana bidang pelayanan penerima tamu dan pustakawan</li> <li>c. Pelaksana kunjungan disesuaikan dengan persetujuan dan kebutuhan (<math>\pm 2</math> orang)</li> </ul>
12.	Jaminan pelayanan	BPSI TRI menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh sesuai SOP
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPSI TRI menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas keamanan;</li> <li>- Petugas pelayanan informasi;</li> <li>- Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa;</li> <li>- Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>- Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>- Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>- Sarana parkir.</li> <li>- Wifi setiap ruangan</li> <li>- Mushola/masjid</li> <li>- Toilet</li> <li>- APAR (alat pemadam api ringan)</li> </ul>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Audit internal dan eksternal ISO 9001: 2015</li> </ol>

### C. EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Standar Pelayanan Publik dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar.

1. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 (enam) bulan sekali atau semester untuk tindak lanjut perbaikan penyelenggaraan pelayanan;
2. Evaluasi Standar Pelayanan Publik setiap 1 (satu) tahun sekali.

Ditetapkan di Sukabumi

Kada tanggal 13 Desember 2023

Kepala Balai



**TEDY DIRHAMSYAH**