



**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN (BRMP)
SUMATERA SELATAN**

Nomor: B-766/OT.130/H.12.8/06/2025

**TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI PERTANIAN SUMATERA SELATAN**

KEPALA BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SUMATERA 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 Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian 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 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 6. Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 188); Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012
 7. Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
 8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1250);
 9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1250); Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Selatan
 10. Selatan Tentang Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Selatan No 1151/Kpts/KU.010/H.12.8/05/2023.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

KESATU Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan meliputi ruang lingkup Produk Layanan sebagai berikut:

1. Layanan pengujian penerapan modernisasi Pertanian spesifik lokasi.
2. Layanan pendampingan penerapan dan diseminasi Modernisasi pertanian spesifik lokasi.
3. Layanan pengelolaan produk Modernisasi pertanian spesifik lokasi.

KETIGA Standar Pelayanan Publik Pada Balai Pertanian Sumatera 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.

Lampiran Keputusan Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan

Nomor : B- 766/OT.130/H.12.8/06/2025

Tanggal : 12 Juni 2025

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Modernisasi
Pertanian Sumatera Selatan

A. PENDAHULUAN

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Sumatera Selatan merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) lingkup Badan Perakitan Modernisasi Pertanian (BRMP), Kementerian Pertanian. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan publik dalam penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian, BPRMP Sumatera Selatan wajib menyusun, menetapkan melalui mekanisme public hearing dengan melibatkan masyarakat pengguna layanan. Selain itu BPRMP Sumatera Selatan 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 BPRMP Sumatera Selatan berupa pelayanan pengujian penerapan standar instrumen spesifik lokasi, layanan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi, layanan pengelolaan produk standar instrumen spesifik lokasi.

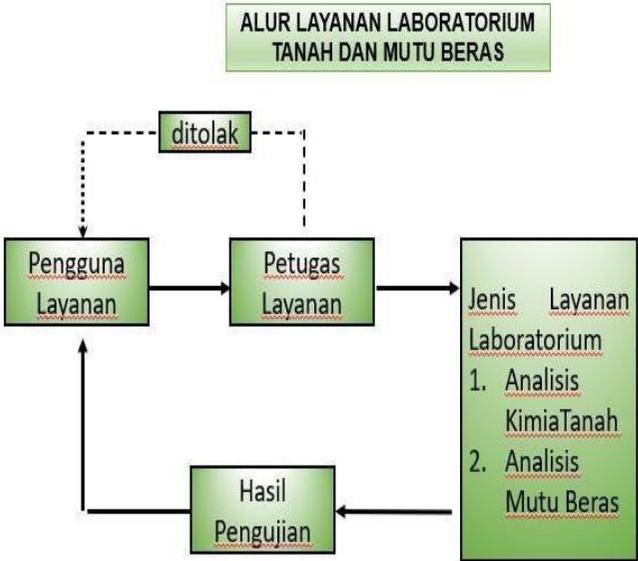
Dalam memberikan pelayanan publik, BPRMP Sumatera Selatan menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada pengguna. SPP wajib mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya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

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

B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1. Layanan Jasa Pengujian Penerapan Modernisasi Pertanian Spesifik Lokasi

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik.3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional.4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p> <p>6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.</p> <p>7. Permentan 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.</p> <p>8. Keputusan Menteri Pertanian No.170 tahun 2006 tentang Pelaksanaan Standardisasi Nasional di sektor pertanian.</p>
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan masih berlaku serta maksud kedatangan pada buku tamu. 2. Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan; KTP/Kartu Anggota dan lainnya 3. Mengisi SKM setelah mendapatkan layanan melalui Google Form
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan pengujian laboratorium</p> <p style="text-align: center;">ALUR LAYANAN LABORATORIUM TANAH DAN MUTU BERAS</p>  <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Jenis Layanan Laboratorium 1. Analisis Kimia Tanah 2. Analisis Mutu Beras] C --> D[Hasil Pengujian] D --> A B -.-> E[ditolak] E -.-> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi form permohonan pengujian yang berisi identitas pelanggan, jenis analisis pengujian dan menyerahkan contoh/sample yang akan dianalisis; b. Petugas layanan menerima permohonan pengujian, sampel/contoh sekaligus membuat tagihan analisis pengujian sesuai jenis pengujian; c. Pengguna layanan melakukan pelunasan biaya analisis yang bisa dilakukan secara langsung kepada petugas layanan atau ditransfer pada rekening yang telah ditentukan; d. Penanggung jawab dan tim laboratoirum akan melakukan pengujian dan waktu penyelesaian pengujian dimulai setelah semua persyaratan administrasi, pelunasan pembayaran dan persyaratan teknis contoh/sample terpenuhi; e. Laporan Hasil Pengujian (LHP) yang diterbitkan oleh petugas laboratorium diserahkan kepada petugas layanan; f. Petugas layanan menyerahkan LHP kepada pengguna layanan dengan berita acara penyerahan yan telah ditandatangani penanggung jawab laboratorium. g. Apabila pengguna layanan meragukan hasil pengujian

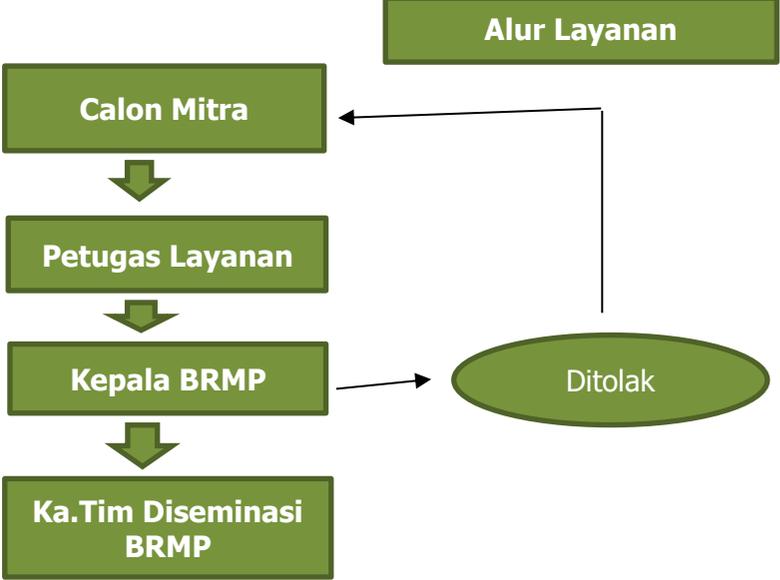
No.	Komponen	Uraian																																																							
1	2	3																																																							
		<p>yang tertuang dalam LHP, pelanggan dapat mengajukan pengujian ulang dengan mengajukan permohonan kembali.</p> <p>h. Pengguna layanan mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi form permohonan pengujian yang berisi identitas pelanggan, jenis analisis pengujian dan menyerahkan contoh/sample yang akan dianalisis;</p> <p>i. Petugas layanan menerima permohonan pengujian, sampel/contoh sekaligus membuat tagihan analisis pengujian sesuai jenis pengujian;</p> <p>j. Pengguna layanan melakukan pelunasan biaya analisis menggunakan ID billing yang diberikan oleh petugas layanan;</p> <p>k. Penanggung jawab dan tim laboratoirum akan melakukan pengujian dan waktu penyelesaian pengujian dimulai setelah semua persyaratan administrasi, pelunasan pembayaran dan persyaratan teknis contoh/sample terpenuhi;</p> <p>l. Laporan Hasil Pengujian (LHP) yang diterbitkan oleh petugas laboratorium diserahkan kepada petugas layanan;</p> <p>m. Petugas layanan menyerahkan LHP kepada pengguna layanan dengan berita acara penyerahan yang telah ditandatangani penanggung jawab laboratorium.</p>																																																							
4	Jangka waktu pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan pengujian laboratorium</p> <p>a. Analisis Kimia Tanah : 1 s.d 14 hari (hari kerja)</p> <p>b. Analisis Mutu Beras : 1 s.d 14 Hari (hari kerja)</p> <p>Jam Layanan :</p> <p>Hari Senin s.d Kamis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 08.00 s.d 16.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d. 13.00 WIB <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB - Isirahat Pukul 11.30 s.d 13.30 WIB 																																																							
5	Biaya/ Tarif	<p>Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian</p> <p>A. Biaya Tarif Analisis Kimia Tanah</p> <table border="1" data-bbox="557 1751 1388 2317"> <thead> <tr> <th data-bbox="557 1751 638 1856">No.</th> <th data-bbox="641 1751 979 1856">Jenis Analisis</th> <th data-bbox="982 1751 1128 1856">Jumlah Contoh</th> <th data-bbox="1131 1751 1278 1856">Tarif (Rp)/ Contoh</th> <th data-bbox="1281 1751 1388 1856">Biaya (Rp)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="557 1861 638 1896">1</td> <td data-bbox="641 1861 979 1896">Persiapan Contoh</td> <td data-bbox="982 1861 1128 1896"></td> <td data-bbox="1131 1861 1278 1896">18.000</td> <td data-bbox="1281 1861 1388 1896"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 1901 638 1971">2</td> <td data-bbox="641 1901 979 1971">Tekstur 3 Fraksi (pasir, debu dan liat)</td> <td data-bbox="982 1901 1128 1971"></td> <td data-bbox="1131 1901 1278 1971">30.000</td> <td data-bbox="1281 1901 1388 1971"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 1976 638 2011">3</td> <td data-bbox="641 1976 979 2011">pH H₂O dan KCI 1M</td> <td data-bbox="982 1976 1128 2011"></td> <td data-bbox="1131 1976 1278 2011">24.000</td> <td data-bbox="1281 1976 1388 2011"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 2016 638 2050">4</td> <td data-bbox="641 2016 979 2050">C-Organik</td> <td data-bbox="982 2016 1128 2050"></td> <td data-bbox="1131 2016 1278 2050">24.000</td> <td data-bbox="1281 2016 1388 2050"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 2055 638 2090">5</td> <td data-bbox="641 2055 979 2090">N-Kjeldahl</td> <td data-bbox="982 2055 1128 2090"></td> <td data-bbox="1131 2055 1278 2090">30.000</td> <td data-bbox="1281 2055 1388 2090"></td> </tr> <tr> <td colspan="5" data-bbox="557 2095 1388 2130" style="text-align: center;">P-Tersedia (Olsen atau Bray)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 2135 638 2170">6</td> <td data-bbox="641 2135 979 2170">Ekstraksi</td> <td data-bbox="982 2135 1128 2170"></td> <td data-bbox="1131 2135 1278 2170">18.000</td> <td data-bbox="1281 2135 1388 2170"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 2175 638 2245"></td> <td data-bbox="641 2175 979 2245">Pengukuran (Spektrophometer)</td> <td data-bbox="982 2175 1128 2245"></td> <td data-bbox="1131 2175 1278 2245">12.000</td> <td data-bbox="1281 2175 1388 2245"></td> </tr> <tr> <td colspan="5" data-bbox="557 2250 1388 2285" style="text-align: center;">K- Tersedia (Olsen atau Bry)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 2290 638 2325">7</td> <td data-bbox="641 2290 979 2325">Ekstraksi</td> <td data-bbox="982 2290 1128 2325"></td> <td data-bbox="1131 2290 1278 2325">18.000</td> <td data-bbox="1281 2290 1388 2325"></td> </tr> </tbody> </table>	No.	Jenis Analisis	Jumlah Contoh	Tarif (Rp)/ Contoh	Biaya (Rp)	1	Persiapan Contoh		18.000		2	Tekstur 3 Fraksi (pasir, debu dan liat)		30.000		3	pH H ₂ O dan KCI 1M		24.000		4	C-Organik		24.000		5	N-Kjeldahl		30.000		P-Tersedia (Olsen atau Bray)					6	Ekstraksi		18.000			Pengukuran (Spektrophometer)		12.000		K- Tersedia (Olsen atau Bry)					7	Ekstraksi		18.000	
No.	Jenis Analisis	Jumlah Contoh	Tarif (Rp)/ Contoh	Biaya (Rp)																																																					
1	Persiapan Contoh		18.000																																																						
2	Tekstur 3 Fraksi (pasir, debu dan liat)		30.000																																																						
3	pH H ₂ O dan KCI 1M		24.000																																																						
4	C-Organik		24.000																																																						
5	N-Kjeldahl		30.000																																																						
P-Tersedia (Olsen atau Bray)																																																									
6	Ekstraksi		18.000																																																						
	Pengukuran (Spektrophometer)		12.000																																																						
K- Tersedia (Olsen atau Bry)																																																									
7	Ekstraksi		18.000																																																						

No.	Komponen	Uraian		
1	2	3		
		Pengukuran (Spektrophometer)		12.000
		P dan K-Potensial (HCI 25%)		
8		Ekstraksi		18.000
		Pengukuran P (Spektrophometer)		18.000
		Pengukuran K (SSA)		12.000
9		Kapasitas Tukar Kation (KTK)		
		Ekstraksi		24.000
		Pengukuran		18.000
		Kation Dapat ditukar (K,Na,Ca,Mg-dd)		
10		Ekstraksi		18.000
		Pengukuran K, Na		12.000
		Pengukuran Ca, Mg		18.000
		Kemasaman Dapat Ditukar (Al dan H-dd)		
11		Ekstraksi		12.000
		Pengukuran Al dan H-dd		24.000
		B. Jenis Analisa Mutu Beras dan Mutu Gabah		
		No.	Jenis Analisis	Jumlah Contoh
				Tarif (Rp)/ Contoh
				Biaya (Rp)
		1	Derajat Sosoh	40.000
		2	Kadar Air	20.000
		3	Butir Kepala	45.000
		4	Butir Patah	45.000
		5	Butir Menir	45.000
		6	Butir Merah	45.000
		7	Butir Kuning / Rusak	45.000
		8	Butir Mengapur	45.000
		9	Keretakan	25.000
		10	Derajat Putih	25.000
		11	Kebeningan	25.000
		12	Berat 1000 butir	25.000
		13	Densitas	25.000
		14	Ketebalan	25.000
		15	Butir Gabah	45.000
		16	Benda Asing	45.000
		17	Rendemen	30.000
		B. MUTU GABAH		
		1	Kadar Air Gabah	20.000
		2	Butir Baik	20.000
		3	Hampa / Kotoran	20.000
		4	Butir Kuning / Rusak	30000
		5	Butir Mengapur/ Hujau	30.000
		6	Butir Merah	30.000

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
6	Produk Layanan	Laporan Hasil Pengujian (LHP) Standar Instrumen Pertanian a. LHP Analisis Kimia Tanah b. LHP Analisis Mutu Beras c. LHP Analisis Mutu Gabah
7	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPRMP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B-69/KPTS/OT.040/H.12.8/01/2025 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPRMP Sumatera Selatan</p> <p>Mekanisme Pengaduan Masyarakat</p> <div data-bbox="630 675 1279 1310" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A[ALUR LAYANAN PENGADUAN] --> B[Masyarakat] B --> C[Petugas Penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan] C --> D[Lengkap] C --> E[Tidak Lengkap] D --> F[Upaya Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] E --> G[Proses Pengaduan tidak dilanjutkan] F --> H[Masyarakat] G --> H </pre> </div> <p>a. Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung; b. Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BPSIP; c. Secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat e-mail dan website; d. Pelapor mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas seperti KTP/SIM yang berlaku; e. Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan; f. Untuk berkas laporan pengaduan yang lengkap, akan dilakukan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan hingga proses dihasilkannya tindak lanjut pengaduan dan disampaikan kepada pelapor; g. Namun apabila berkas laporan pengaduan tidak lengkap maka proses pengaduan tidak dilanjutkan.</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarpras utama:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laboratorium kimia tanah, Laboratorium mutu beras - Front office, ruang tunggu <p>Sarpras Penunjang</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempat parkir roda 4 dan roda 2 - Ruang sholat - Toilet

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
		Saprass Khusus Bagi Kaum Rentan <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Laktasi - Ruang Tunggu - Kursi Roda/ tempat duduk disabilitas
9	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompeten dalam bidang pelayanan laboratorium Pengujian Instrumen Pertanian Sumatera Selatan.
10	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPRMP Sumatera Selatan
11	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas layanan 3 orang pelaksana pengujian
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan mutu/ kualitas layanan, manajemen pengujian laboratorium dan anti penyuapan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BPRMP menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <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 P3K; f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; g. Sarana parkir. h. Wifi setiap ruangan i. Toilet j. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi bagi petugas/pelaksana pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme SDM melalui monev, rivi, pemberian penghargaan kepada pelaksana pelayanan yang dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

2. Layanan Pendampingan Penerapan Modernisasi Pertanian

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian; 6. Permentan 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat; 7. Keputusan Menteri Pertanian No.170 tahun 2006 tentang Pelaksanaan Standardisasi Nasional di sektor pertanian.
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan melalui Google Form. 2. Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan: KTP/Kartu Anggota dan lainnya yang masih berlaku. 3. Mengisi SKM setelah mendapatkan layanan melalui Google Form.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>1) Layanan Kerjasama</p>  <pre> graph TD A[Calon Mitra] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Kepala BRMP] C --> D[Ka.Tim Diseminasi BRMP] C --> E((Ditolak)) E --> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna jasa/calon mitra mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan kerjasama yang ditujukan kepada Kepala BPSIP Sumatera Selatan; b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BPRMP Sumsel; c. Kepala BPRMP Sumsel mendisposisikan surat permohonan kepada Katimker Diseminasi BPRMP untuk dapat menindaklanjuti; d. Katimker Diseminasi BPRMP bersama tim kerjasama mendiskusikan proposal kerjasama yang diterima; e. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BPRMP Sumsel; f. Bagian kerjasama membuat surat balasan persetujuan

		<p>kerjasama yang ditanda tangani kepala Balai;</p> <p>g. Bagian kerjasama bersama calon mitra membahas kegiatan kerjasama yang akan dilaksanakan;</p> <p>h. Bagian kerjasama membuat dokumen kerjasama;</p>
--	--	--

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>i. Bagian kerjasama membahas dokumen kerjasama dengan calon mitra, jika terjadi kesepakatan dilanjutkan dengan pembuatan perjanjian;</p> <p>j. Pelaksanaan kegiatan kerjasama;</p> <p>k. Bagian kerjasama membuat pelaporan hasil kerjasama.</p>
		<p>2) Konsultasi dan Rekomendasi Informasi Penerapan Modernisasi Pertanian</p> <p>a. Konsultasi dapat dilakukan dengan datang langsung maupun tidak langsung melalui pengiriman surat/email;</p> <p>b. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan melengkapi data diri seperti KTP/SIM yang masih berlaku melalui google form;</p> <p>c. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada pejabat berwenang;</p> <p>d. Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada pelaksana layanan (Pejabat fungsional /Tim Teknis, dan lain-lain);</p> <p>e. Pelaksana layanan melakukan pelayanan konsultasisesuai permohonan pengguna layanan;</p> <p>g. Petugas layanan juga dapat langsung menghubungi Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan informasi menyiapkan keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Ka. Tim kerja Diseminasi BPRMP;</p> <p>h. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Ka. Tim Kerja Diseminasi BPRMP menerbitkan surat penolakan permohonan;</p> <p>i. Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data/informasi/ rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi;</p> <p>j. Pemohon layanan mengisi form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan oleh petugas layanan.</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>3) Bimtek/ Pelatihan/ Magang/ Praktek Kerja Lapangan</p> <div data-bbox="651 393 1269 941" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A[ALUR LAYANAN BIMBINGAN TEKNIS/PELATIHAN/MAGANG/PRAKTEK KERJA LAPANGAN] --> B[Pengguna Layanan] B --> C[Petugas Layanan] C --> D[Pejabat Berwenang] D --> E[Tim Pelaksana] E --> F[Pengguna Layanan] D -.-> C E -.-> D G[ditolak] -.-> B </pre> </div> <p>a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan bimbingan teknis/ pelatihan/ magang/ praktek kerja lapangan yang dilengkapi dengan proposal bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan dan melampirkan profil pengguna layanan yang akan diajukan;</p> <p>b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal bimbingan teknis/pelatihan /magang/ praktek kerja lapangan kepada pejabat berwenang;</p> <p>c. Pejabat berwenang menerbitkan surat penerimaan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerjalapangan;</p> <p>d. Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada Tim pelaksana untuk melakukan layanan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan;</p> <p>e. Pengguna layanan yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (technical meeting) dengan membawa surat keterangan sehat (khusus untuk magang/praktek kerja lapangan) serta mengisi formulir persetujuan/ Pernyataan melaksanakan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai aturan yang ada;</p> <p>f. Pengguna layanan melaksanakan kegiatan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai dengan proposal yang diajukan di bawah bimbingan Tim pelaksana yang ditunjuk;</p> <p>g. Khusus pengguna layanan magang/praktek kerja lapangan diwajibkan membuat laporan hasil pelaksanaan magang/praktek kerja lapangan dan melaksanakan seminar hasil magang/praktek kerja lapangan di BPSIP Sumsel dan menyerahkan output hasil magang/praktek kerja lapangan serta menerima sertifikat magang/praktek kerja lapangan yang ditandatangani oleh Pejabat Berwenang;</p> <p>h. Pengguna layanan bimbingan teknis/ pelatihan/ magang/praktik kerja wajib mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>4). Perpustakaan</p>  <pre> graph TD A[ALUR LAYANAN PERPUSTAKAAN] --> B[Masyarakat] B --> C[Petugas] C --> D[Literatur] D --> E[Tercetak] E --> F[Baca] E --> G[Pinjam] G --> H[Selesai] </pre> <ol style="list-style-type: none"> Pemustaka mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh; Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan pengguna layanan; Bahan pustaka yang tersedia meliputi bahan pustaka tercetak dan online; Pemustaka bisa melakukan penelusuran sendiri dengan cara mengikuti instruksi kerja yang disediakan; Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri; Pemustaka membaca atau meminjam bahan pustaka tercetak yang telah ditentukan; Pemustaka dapat mengunduh dan menyimpan bahan pustaka yang telah ditentukan; Pemustaka wajib mengembalikan bahan pustaka yang tercetak sebelum batas waktu peminjaman.
		<p>5) Kunjungan Kebun Agro Standar</p>  <pre> graph TD A[ALUR LAYANAN KUNJUNGAN KEBUN AGRO STANDAR] --> B[Pegguna Layanan] B --> C[Petugas Layanan] C --> D[Pejabat Berwenang] D --> E[Penanggung Jawab Kebun Agro Standar] E --> F[Pegguna Layanan] G[ditolak] -.-> B G -.-> D </pre>

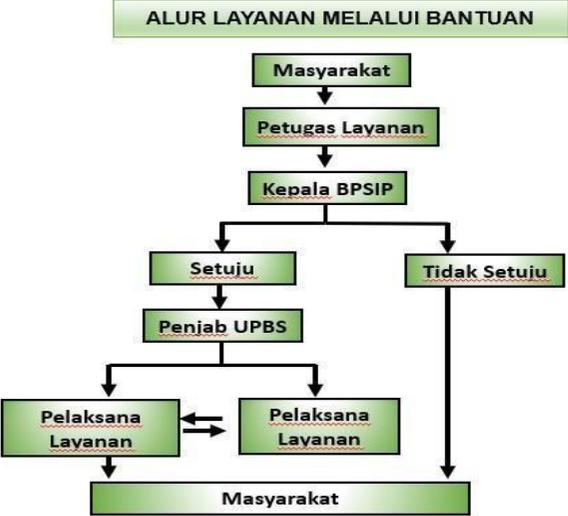
No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>a. Pengguna layanan mengajukan permohonan kunjungan agrostandar;</p> <p>b. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan melengkapi data diri dengan identitas yang masih berlaku;</p> <p>c. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada pejabat berwenang;</p> <p>d. Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada penanggung jawab kebun Agrostandar;</p> <p>e. Penanggung jawab dan tim kebun agrostandar menyiapkan segala keperluan dan melaksanakan layanan kunjungan;</p> <p>f. Tim medokumentasikan hasil kegiatan agrostandar;</p> <p>g. Pemohon layanan mengisi form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan oleh petugas layanan.</p>
2.	Jangka waktu pelayanan	<p>1) Jangka waktu layanan konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian/ diseminasi standar 1 hari atau kesepakatan.</p> <p>2) Jangka waktu layanan Bimbingan Teknis/ Pelatihan/ Magang/ Praktek Kerja Lapangan: sesuai kesepakatan.</p> <p>3) Jangka waktu layanan perpustakaan: 1 hari atau sesuai kesepakatan.</p> <p>Jam Kunjungan Kebun Agrostandar: 1 hari</p> <p>Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 16.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</p> <p>Hari Jumat - Pukul 08.00 s.d 16.30 WIB - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.30 WIB</p>

No	Komponen	Uraian
3.	Biaya/tarif	a. Biaya layanan informasi/ konsultasi/ rekomendasi adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp0,-). b. Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp0,-) c. Pelayanan bimbingan teknis/ magang/ bimbingan/ praktikkerja lapangan tidak dipungut biaya/gratis (Rp0,-); d. Pelayanan kunjungan Agrostandar tidak dipungut biaya/ gratis (Rp0,-); e. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/ minuman, tempat tinggal, transportasi ke luar kantor BPSIP ditanggung pengunjung.
4.	Produk Layanan	a. Informasi dan rekomendasi bidang pertanian, serta jasa rekomendasi standar instrumen pertanian, informasi tercetak dan elektronik. b. Jasa perpustakaan. c. Pelayanan Bimbingan teknis/magang/bimbingan/praktik kerja lapangan layanan kunjungan agrostandar
6.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B-69/KPTS/OT.040/H.12.8/01/2025 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSIP Sumatera Selatan</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p>  <pre> graph TD A[ALUR LAYANAN PENGADUAN] --> B[Masyarakat] B --> C[Petugas Penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan] C --> D[Lengkap] C --> E[Tidak Lengkap] D --> F[Upaya Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] E --> G[Proses Pengaduan tidak dilanjutkan] F --> H[Masyarakat] G --> H </pre> <p>a. Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung; b. Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BPRMP; c. Secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat e-mail dan website; d. Pelapor mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas seperti KTP/SIM yang berlaku; e. Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan;</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>f. Untuk berkas laporan pengaduan yang lengkap, akan dilakukan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan hingga proses dihasilkannya tindak lanjut pengaduan dan disampaikan kepada pelapor;</p> <p>g. Namun apabila berkas laporan pengaduan tidak lengkap maka proses pengaduan tidak dilanjutkan.</p>
7.	Sarana dan prasarana	<p>Sarpras utama:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laboratorium kimia tanah, laboratorium gaba dan mutu beras - Gudang UPBS - Front office, ruang tunggu - Alsintan <p>Sarpras penunjang:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempat parkir kendaraan roda 4 dan roda 2 - Toilet - Musholla - Ruang merokok - Wifi <p>Sarpras khusus bagi kaum rentan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang laktasi - Ruang tunggu/tempat duduk disabilitas - Tempat parkir khusus.
8.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompetensi dalam bidang pelayanan, dan bidang kepakaran instrumen pertanian
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPRMP
10.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan 3 orang pelaksana pendampingan
11.	Jaminan Pelayanan	BPRMP 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.
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>BPRMP 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 P3K; f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; g. Sarana parkir; h. Wifi setiap ruangan; i. Musholla; j. Toilet; k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan).
13.	Evaluasi kinerja pelaksana	Pelaksanaan evaluasi bagi petugas/pelaksana pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme SDM melalui monev, rivi, pemberian penghargaan kepada pelaksana pelayanan yang dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

3. Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan Modernisasi Pertanian; 7. Permentan 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat; 8. Keputusan Menteri Pertanian No.170 tahun 2006 tentang Pelaksanaan Standardisasi Nasional di sektor pertanian.
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1). Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu melalui google form. 2). Mengisi form permintaan layanan. 3). Permintaan bantuan benih sumber VUB dapat diberikan dengan ketentuan sebagai berikut: (a). Apabila target PNBP sudah dipenuhi, (b). Benih digunakan untuk kegiatan display atau sosialisasi yang dilakukan oleh dinas, (c). Bantuan diberikan pada kondisi tertentu, diantaranya: terjadi bencana alam, kekeringan, banjir atau hal-hal lain yang dianggap perlu untuk diberikan bantuan benih, (c). Pemberian bantuan benih di atas dengan tetap mempertimbangkan ketersediaan stok benih di gudang UPBS.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan Unit Pengelola Benih/Bibit Sumber (UPBS) untuk Komoditas Tanaman Pangan/Hortikultura/Perkebunan/Peternakan</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>a. Melalui Bantuan</p>  <pre> graph TD A[ALUR LAYANAN MELALUI BANTUAN] --> B[Masyarakat] B --> C[Petugas Layanan] C --> D[Kepala BPSIP] D --> E[Setuju] D --> F[Tidak Setuju] E --> G[Penjab UPBS] G --> H[Pelaksana Layanan] G --> I[Pelaksana Layanan] H <--> I H --> J[Masyarakat] I --> J F --> J </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk pemesanan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan melalui web/ telp/ email BPSIP atau datang langsung ke kantor BPSIP dengan mengisi form pemesanan; 2. Petugas layanan menyerahkan form pemesanan kepada Penanggung Jawab UPBS; 3. Penanggung jawab UPBS akan menugaskan bagian pelaksana layanan untuk melakukan pengecekan ketersediaan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan sesuai permintaan pengguna layanan; 4. Pengguna layanan melunasi pembayaran sesuai pemesanan kepada petugas pembayaran; 5. Khusus untuk pemesanan Komoditas Peternakan, pengguna layanan diwajibkan menyerahkan uang muka (50%) sebagai jaminan produksi, apabila bibit sudah tersedia (akan diinformasikan kepada pengguna layanan) maka pengguna layanan melakukan pelunasan; 6. Penanggung jawab dan pelaksana UPBS menyiapkan pesanan benih/bibit sumber Komoditas TanamanPangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan dari pengguna layanan; 7. Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan atau meminta Petugas UPBS untuk mengirimkan pesanan dengan biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>b. Melalui Penjualan</p> <div data-bbox="605 383 1240 899" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A[Pengguna] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Penjab UPBS] C --> D[Pelaksana Layanan] D --> E[Pengguna] E --> F[Petugas Bag ADM/Keuangan] C -.-> G[ditolak] G -.-> A </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengajukan Surat permohonan bantuan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan kepada pejabat berwenang dalam hal ini Kepala BPRMP 2. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BPRMP; 3. Kepala BPRMP berkoordinasi dengan penanggung jawab UPBS terkait dengan ketersediaan stok bantuan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/Hortikultura/ Perkebunan/Peternakan; 4. Apabila pemohon bantuan disetujui, maka Kepala BPRMP menerbitkan surat persetujuan permohonan bantuan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/Hortikultura/ Perkebunan/Peternakan; 5. Penanggung jawab UPBS menugaskan Pelaksana UPBS untuk menyiapkan pesanan benih/bibit sumberKomoditas Tanaman Pangan/Hortikultura/Perkebunan/Peternakan dan berkoordinasi dengan bagian administrasi keuangan untuk kelengkapan administrasi benih bantuan. 6. Pelaksana UPBS menyiapkan Berita Acara permohonan bantuan benih bantuan yang ditandatangani oleh Penanggung jawab UPBS. 7. Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/Perkebunan/Peternakan atau meminta Petugas UPBS untuk mengirimkan pesanan.

No	Komponen	Uraian
1	2	3
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Pelayanan penyaluran benih sumber komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan diselesaikan dalam jangka waktu 1 hari atau waktu yang telah disepakati.</p> <p>Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 16.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</p> <p>Hari Jumat - Pukul 08.00 s.d 16.30 WIB - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.30 WIB</p>
5	Biaya/ Tarif	<p>a. Biaya/tarif layanan pengelolaan produk instrument hasil standardisasi pertanian, berupa layanan bantuan benih/bibit sebar Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan adalah gratis (Rp/0);</p> <p>b. Biaya/tarif benih/bibit UPBS komoditas tanaman pangan/ hortikultura/ perkebunan/ peternakan sesuai ketentuan yang berlaku dalam PP No. 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian;</p> <p>c. Khusus untuk benih sumber yang disalurkan sebagai benih bantuan harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan;</p> <p>d. Biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.</p>
6	Produk Layanan	Benih/bibit komoditas tanaman pangan/hortikultura/ perkebunan/peternakan bersertifikat.
7	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPRMP telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor B-69/KPTS/OT.040/H.12.8/01/2025 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPRMP Sumatera Selatan</p> <p style="text-align: center;">MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[ALUR LAYANAN PENGADUAN] --> B[Masyarakat] B --> C[Petugas Penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan] C --> D[Lengkap] C --> E[Tidak Lengkap] D --> F[Upaya Verifikasi/ Klarifikasi/ Investigasi] E --> G[Proses Pengaduan tidak dilanjutkan] F --> H[Masyarakat] G --> H </pre> </div> <p>a. Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung;</p> <p>b. Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BPRMP;</p> <p>c. Secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat e-mail dan website;</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>d. Pelapor mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas seperti KTP/SIM yang berlaku;</p> <p>e. Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan;</p> <p>f. Untuk berkas laporan pengaduan yang lengkap, akan dilakukan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan hingga proses dihasilkannya tindak lanjut pengaduan dan disampaikan kepada pelapor;</p> <p>g. Namun apabila berkas laporan pengaduan tidak lengkap maka proses pengaduan tidak dilanjutkan.</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarpras utama:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gudang UPBS - Ruang Tetas DOC/DOD - Front office, ruang tunggu - Screen House - Lantai jemur <p>Sapras Penunjang</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempat parkir roda 4 dan roda 2 - Ruang sholat - Toilet - Wifi <p>Sapras Khusus Bagi Kaum Rentan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Laktasi - Ruang Tunggu/ tempat duduk disabilitas - Kursi Roda tempat duduk disabilitas
9	Kompetensi Pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompentensi dalam bidang pelayanan dan bidang kepakaran produk instrumen hasil standardisasi
10	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan oleh tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BRMP Sumatera Selatan
11	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas layanan 3 orang pelaksana layanan
12	Jaminan Pelayanan	BPRMP Sumatera Selatan 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

No	Komponen	Uraian
1	2	3
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BRMP Sumatera Selatan 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 P3K; f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby); h. Ruang Laktasi i. Kursi Roda j. Jalur Evakuasi k. Sarana parkir l. APAR
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi bagi petugas/pelaksana pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme SDM melalui monev, riviui, pemberian penghargaan kepada pelaksana pelayanan yang dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

C. EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Standar Pelayanan Publik dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BPRMP) Sumatera Selatan

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

Ditetapkan di Palembang
Pada tanggal 12 Juni 2025
Kepala Balai,



Dr. Rustam, S.P., M.Si
NIP. 197106131998031002