



KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN HORTIKULTURA  
**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN HIAS**

Jl. Raya Ciherang Segunung, Pacet Cianjur 43253 PO BOX 8 SDL  
Telp. (0263) 517056, Fax. (0263) 514138  
Website : [hias.bsip.pertanian.go.id](http://hias.bsip.pertanian.go.id), e-mail : [bsiphias@gmail.com](mailto:bsiphias@gmail.com), [bsip.hias@pertanian.go.id](mailto:bsip.hias@pertanian.go.id)

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN HIAS**  
Nomor: B-602.2/Kpts/OT.080/H.3.3/11/2023

**TENTANG**  
**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN HIAS**

**KEPALA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN HIAS**

- 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 dalam huruf b, Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Hias adalah salah satu Unit Pelaksana Tugas lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian yang bertugas melaksanakan pengujian standar instrumen tanaman hias;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a,b dan huruf c, perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Hias melalui 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 Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian;
6. Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/ 12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 61/Permentan/OT.140 /10//2012 tentang Pedoman Monitoring dan Evaluasi Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Pertanian;
11. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77/Permentan/OT.140 /8/2013 tanggal 12 Agustus 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian;
12. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.080 /4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
15. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 192/Kpts/KP.230/A/05/2023 tentang Pemberhentian, Pemindehan dan Pengangkatan Pejabat Administrator dan Pejabat Pengawas Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
16. Keputusan Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Hias Nomor 556/KP.140/H.3.3/10/2023 Tahun 2023 tentang Penetapan Harga Produk Perolehan dari Hasil Pertanian Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Hias.

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU** : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Hias sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Hias meliputi ruang lingkup sebagai berikut:
1. Layanan pengujian standar instrumen tanaman hias;
  2. Layanan pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi tanaman hias;
  3. Layanan pengujian dan penilaian kesesuaian standar instrumen tanaman hias;
  4. Layanan penyebarluasan hasil standardisasi instrumen tanaman hias.
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Hias ditetapkan untuk memberikan kepastian produk, meningkatkan kinerja pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pengguna layanan yang wajib dilaksanakan dengan baik, bertanggungjawab, dan berkeadilan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : di Cianjur

Pada tanggal : 09 November 2023

Kepala Balai,



Dr. Ir. Erna Suryani, M.Si.

NIP. 196710171998032001

Lampiran Keputusan Kepala Balai Pengujian  
Standar Instrumen Tanaman Hias  
Nomor : B-602.2/Kpts/OT.080/H.3.3/11/2023  
Tanggal : 09 November 2023  
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik  
pada Balai Pengujian Standar  
Instrumen Tanaman Hias

## A. PENDAHULUAN

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Hias (BPSI Tanaman Hias) adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP), Kementerian Pertanian. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, BPSI Tanaman Hias mengacu kepada Permentan Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian Bagian Kedua Belas Pasal 76 menyebutkan bahwa BPSI Tanaman Hias mempunyai tugas melaksanakan pengujian standar instrumen tanaman hias. Pasal 78 menyebutkan bahwa dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 76, BPSI Tanaman Hias menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran pengujian standar instrumen tanaman hias;
- b. pelaksanaan pengujian standar instrumen tanaman hias;
- c. pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi tanaman hias;
- d. pelaksanaan layanan pengujian dan penilaian kesesuaian standar instrumen tanaman hias;
- e. pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data serta penyebarluasan hasil standardisasi instrumen tanaman hias;
- f. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pengujian standar instrumen tanaman hias;
- g. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BPSI Tanaman Hias.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, BPSI Tanaman Hias wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan melalui mekanisme *public hearing* dengan melibatkan masyarakat pengguna layanan. Selain itu, BPSI Tanaman Hias wajib menerapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan prima dan akuntabel. Pelayanan yang diberikan BPSI Tanaman Hias berupa: 1) Layanan pengujian standar instrumen tanaman hias, 2) Layanan pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi tanaman hias, 3) Layanan pengujian dan penilaian kesesuaian standar instrumen tanaman hias, dan 4) Layanan penyebarluasan hasil standardisasi instrumen tanaman hias.

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

## B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### 1. Layanan pengujian standar instrumen tanaman hias

#### 1.1. Dasar Hukum

- a. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- e. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
- f. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
- g. ISO/IEC 17025:2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi (tahap re-akreditasi);

#### 1.2. Persyaratan Layanan

- a. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan tujuan/maksud kedatangan pada buku tamu;
- b. Mengisi formulirulir permohonan layanan, dengan melampirkan kartu identitas (KTP/SIM atau tanda pengenal lainnya).

#### 1.3. Sistem, mekanisme dan prosedur

##### **Layanan pengujian laboratorium**

- a. Pengguna layanan mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi formulir permohonan pengujian (identitas pelanggan, jenis contoh, jenis analisis, parameter yang akan dianalisis).
- b. Petugas layanan menerima permohonan pengujian dan menjelaskan rincian biaya analisis;
- c. Petugas layanan membuat tagihan biaya analisis;
- d. Pengguna layanan menyerahkan contoh/sample yang akan dianalisis. Petugas layanan mengkonfirmasi jumlah contoh/sample dan memberikan nomor contoh/sample;
- e. Pengguna layanan melaksanakan pelunasan terhadap biaya analisis kepada petugas layanan (tunai atau transfer);
- f. Petugas layanan membuat Kaji Ulang Permintaan (KUP) yang isinya antara lain waktu penyelesaian analisis yang ditandatangani bersama oleh Manajer Laboratorium dan pengguna layanan;
- g. Penyelesaian waktu analisis laboratorium dimulai setelah semua persyaratan administrasi, pelunasan pembayaran dan persyaratan teknis contoh/sample terpenuhi;
- h. Laporan Hasil Pengujian (LHP) yang diterbitkan oleh petugas laboratorium diserahkan kepada petugas layanan;
- i. Petugas layanan menyerahkan LHP kepada pengguna layanan dengan berita acara penyerahan.

- j. Apabila pengguna layanan meragukan hasil pengujian yang tertuang dalam LHP, pelanggan dapat mengajukan pengujian ulang atas parameter pengujian yang dilakukan dengan mengisi formulir.

Alur Pelayanan Jasa Analisa Laboratorium sebagai berikut:



#### 1.4. Waktu pelayanan

Hari Senin s.d Kamis:

- Layanan : Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB
- Istirahat : Pukul 12.00 s.d 13.00 WIB

Hari Jumat

- Layanan : Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB
- Istirahat : Pukul 11.00 s.d 13.00 WIB

#### 1.5. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif pengujian laboratorium mengacu kepada PP Tarif

#### 1.6. Produk layanan

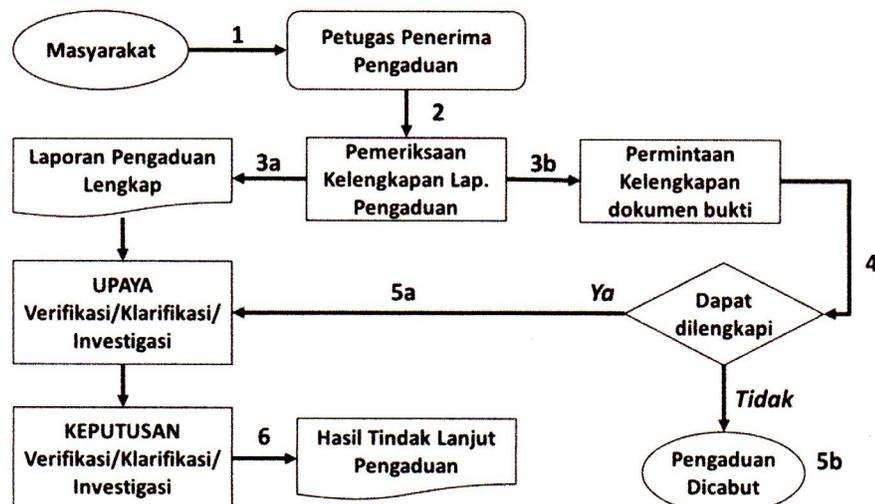
Laporan Hasil Pengujian (LHP) berupa surat hasil pengujian yang ditandatangani oleh Ketua Tim Kerja Laboratorium.

#### 1.7. Penanganan pengelolaan pengaduan

##### **MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN**

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.

Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSI Tanaman Hias, disajikan pada diagram berikut:



1. Pengguna Jasa/Masyarakat/Instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas).
  2. 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 di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut.
  3. a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya Materi Aduan.  
b. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi Materi Aduan.
  4. a. Pelapor melengkapi Materi Aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat  
b. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.
  5. a. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.  
b. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.
  6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.
- 1.8. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- a) Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, dan ruang bimbingan.
  - b) Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, toilet, tempat parkir, dan laboratorium pengujian.
- 1.9. Kompetensi pelaksana
- Tersedia pelaksana yang berkompeten dalam bidang pelayanan laboratorium instrumen pertanian.
- 1.10. Pengawasan internal
- Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Satuan Pengawas Internal (SPI) yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSI Tanaman Hias.
- 1.11. Jumlah pelaksana yang dibutuhkan yaitu:
- a) 1 (satu) orang petugas layanan
  - b) 2 - 4 (dua – empat) orang pelaksana pengujian.
- 1.12. Jaminan pelaksanaan
- Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, anti penyuapan (ISO 9001:2015), dan pengujian laboratorium (re-akreditasi)

### 1.13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

BPSI Tanaman Hias menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:

- Petugas keamanan;
- Petugas pelayanan informulirasi;
- Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa;
- Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;
- Sarana peralatan dan obat P3K;
- Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;
- Sarana parker;
- Wifi setiap ruangan;
- Musholla;
- Toilet; dan
- APAR (Alat Pemadam Api Ringan)

### 1.14. Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

## 2. Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi

### 2.1. Dasar Hukum

- a. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- e. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
- f. Peraturan Menteri Pertanian No. 77/Permentan/OT.140/8/2013 tanggal 12 Agustus 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
- g. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
- h. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian.

### 2.2. Persyaratan layanan

- a. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu;
- b. Mengisi formulir permintaan layanan;
- c. Permintaan bantuan benih sumber VUB dapat diberikan dengan ketentuan sebagai berikut: (b). Benih digunakan untuk kegiatan display, sosialisasi,

penyebarluasan hasil standardisasi, kegiatan sosial yang dilakukan oleh stakeholder, (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 UPBS.

### 2.3. Sistem, mekanisme dan prosedur

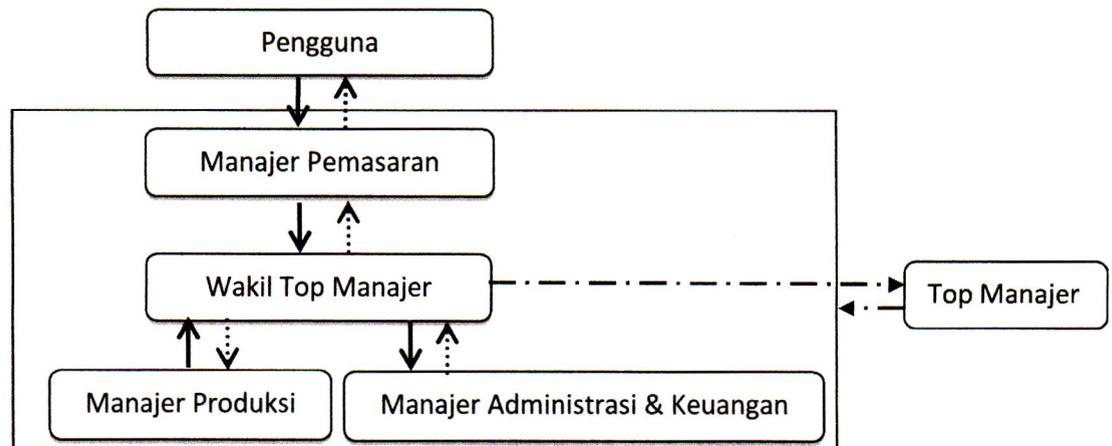
#### 2.3.1. Layanan Unit Pengelola Benih terstandar (UPBS) untuk komoditas tanaman hias

##### 2.3.1.1. Melalui penjualan

- a. Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk pemesanan benih komoditas tanaman hias melalui web/telp/e-mail BPSI Tanaman Hias atau datang langsung ke kantor UPBS BPSI Tanaman Hias dengan mengisi formulir pemesanan, yang disediakan oleh Manajer Pemasaran.
- b. Manajer Pemasaran menyerahkan formulir pemesanan kepada Wakil Top Manajer UPBS yang telah ditugaskan oleh Top Manajer (Kepala BPSI Tanaman Hias);
- c. Wakil Top Manajer menugaskan Manajer Produksi untuk melakukan pengecekan ketersediaan benih sesuai permintaan pengguna layanan;
- d. Manajer Produksi melaporkan hasil pengecekan ketersediaan benih kepada Wakil Top Manajer;
- e. Jika terdapat ketidaksesuaian antara permintaan dengan ketersediaan benih, maka Wakil Top Manajer menugaskan Manajer Pemasaran untuk mengkonikasikan lebih lanjut dengan Pengguna layanan.
- f. Manajer Pemasaran menyampaikan hasil komunikasi dengan Pengguna layanan kepada Wakil Top Manajer.
- g. Wakil Top Manajer menugaskan Manajer Administrasi dan Keuangan untuk membuat tagihan pemesanan (rangkap dua), selanjutnya diteruskan kepada Manajer Pemasaran.
- h. Manajer Pemasaran menyampaikan tagihan kepada Pengguna layanan untuk melunasi pembayaran sesuai pesanan.
- i. Jika terdapat ketidaksesuaian antara permintaan dengan ketersediaan benih, maka Manajer Pemasaran akan mengkonikasikan lebih lanjut dengan Pengguna layanan.
- j. Pengguna layanan melunasi tagihan kepada Manajer Pemasaran, selanjutnya Manajer Pemasaran menyerahkan bukti pembayaran (salinan 1) kepada Pengguna layanan.
- k. Manajer Pemasaran menyerahkan bukti pembayaran (salinan 2) dan hasil pembayaran kepada Manajer Administrasi dan Keuangan.
- l. Manajer Administrasi dan Keuangan menginformasikan pelunasan pembayaran kepada Wakil Top Manajer;
- m. Wakil Top Manajer menugaskan Manajer Produksi untuk menyiapkan pesanan benih sumber, dan selanjutnya diserahkan kepada Manajer Pemasaran;

- n. Manajer Pemasaran menyerahkan pesanan benih sumber kepada pengguna layanan, atau Pengguna layanan dapat meminta Manajer Pemasaran untuk mengirimkan pesanan ke alamat pengguna layanan dengan menanggung biaya pengiriman;
- o. Wakil manager UPBS melaporkan hasil kegiatan secara tertulis kepada Top Manager secara berkala, dan Top Manager memantau seluruh kegiatan pelayanan.

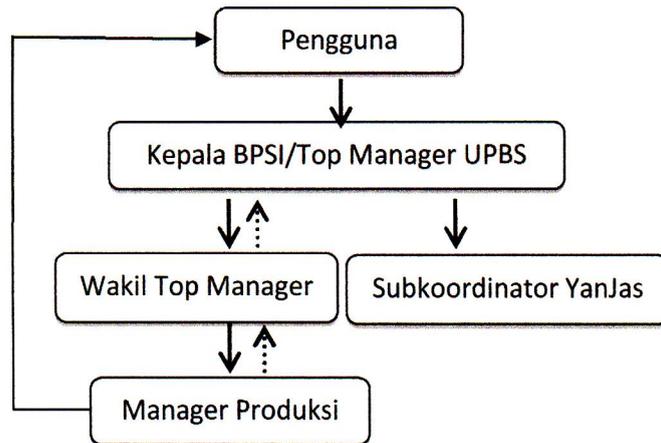
Alur Pelayanan Produk Instrumen Hasil Standardisasi melalui Prosedur Penjualan, sebagai berikut:



#### 2.3.1.2. Melalui Bantuan

- a. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan bantuan benih komoditas tanaman hias kepada Kepala BPSI/Top Manager UPBS BPSI Tanaman Hias;
- b. Kepala BPSI Tanaman Hias mendisposisikan kepada Wakil Top Manager dan Subkoordinator Pelayanan Jasa terkait permohonan bantuan;
- c. Wakil Top Manager akan menugaskan Manajer Produksi untuk melakukan pengecekan ketersediaan benih komoditas tanaman hias sesuai permintaan pengguna layanan;
- d. Manajer Produksi melaporkan hasil pengecekan ketersediaan benih kepada Wakil Top Manager;
- e. Wakil Top Manager menugaskan Manajer Produksi untuk menyiapkan pesanan benih komoditas tanaman hias dari pengguna layanan;

Alur Pelayanan Produk Instrumen Hasil Standardisasi melalui Prosedur Bantuan, sebagai berikut:



#### 2.4. Jangka waktu pelayanan

Pelayanan Penyaluran Benih Sumber komoditas Tanaman hias diselesaikan dalam jangka waktu 1 (satu) hari atau waktu yang telah disepakati.

Waktu layanan:

Hari Senin s.d Kamis:

- Layanan: Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB
- Istirahat: Pukul 12.00 s.d 13.00 WIB

Hari Jumat

- Layanan: Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB
- Istirahat: Pukul 11.00 s.d 13.00 WIB

#### 2.5. Biaya/Tarif

- a. Biaya/tarif layanan pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi pertanian, berupa layanan bantuan benih komoditas tanaman hias adalah gratis (Rp 0);
- b. Khusus untuk benih sumber yang disalurkan sebagai benih bantuan harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan;
- c. Biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.

#### 2.6. Produk layanan

Benih komoditas tanaman hias bersertifikat.

#### 2.7. Penanganan pengelolaan pengaduan

Pengaduan disampaikan secara jelas kepada BPSI Tanaman Hias dengan nomor telp (0263) 517056, atau website: [tanamanhias.bsip.pertanian.go.id](http://tanamanhias.bsip.pertanian.go.id), atau email: [tanamanhias.bsip@pertanian.go.id](mailto:tanamanhias.bsip@pertanian.go.id), atau melalui kotak pengaduan BPSI Tanaman Hias, atau datang langsung ke Petugas Pengelola Pengaduan BPSI Tanaman Hias.

#### 2.8. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

- a. Sarana prasarana utama: *front office* dan loket layanan, ruang tunggu, komputer, toilet pengguna, dsb
- b. Sarana prasarana penunjang (tempat parkir, tempat bermain, dsb.)

## 2.9. Kompetensi pelaksana

Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan dan bidang kepakaran produk instrumen hasil standardisasi.

## 2.10. Pengawas internal

Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI BPSI Tanaman Hias.

## 2.11. Jumlah pelaksana

- a. 1 (satu) orang petugas layanan.
- b. 2-3 (dua-tiga) orang pelaksana layanan.

## 2.12. Jaminan pelayanan

BPSI Tanaman Hias 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.

## 2.13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

BPSI Tanaman Hias menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:

- a. Petugas keamanan;
- b. Petugas pelayanan informasi;
- c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa;
- d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;
- e. Sarana peralatan dan obat P3K;
- f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;
- g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby);
- h. Tempat parkir.

## 2.14. Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang undangan.

## 3. Layanan Penyebarluasan Hasil Standardisasi Instrumen Tanaman Hias

### 3.1. Dasar Hukum

- a. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.

### 3.2. Persyaratan layanan

- a. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.
- b. Mengisi formulir permohonan layanan, dengan melampirkan: KTP/SIM/tanda pengenal lainnya.

### 3.3. Sistem, mekanisme dan prosedur

#### 3.3.1. Konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian/Penyebarluasan Hasil standardisasi instrumen tanaman hias

- a. Pemohon datang atau melalui surat/e-mail mengajukan permohonan tertulis dengan mengisi buku tamu untuk mendapatkan pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi atau melalui website BPSI Tanaman Hias;
- b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BPSI Tanaman Hias atau yang mewakili;
- c. Kepala BPSI Tanaman Hias mendisposisi permohonan kepada Subkoordinator Pelayanan Jasa untuk selanjutnya didisposisikan kepada pelaksana layanan (Tim Teknis, dan lain-lain);
- d. Subkoordinator Pelayanan Jasa merespon permintaan tertulis pemohon layanan yang ditandatangani Kepala BPSI Tanaman Hias dan menentukan jadwal layanan atas kesepakatan bersama dengan pemohon layanan;
- e. Petugas layanan menyampaikan surat permintaan data dan memo kepada bagian yang ditunjuk/pelaksana layanan;
- f. Subkoordinator Pelayanan Jasa memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi bidang pertanian tanaman hias sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan;
- g. Pelaksana melakukan pelayanan konsultasi bidang pertanian tanaman hias sesuai permohonan;
- h. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan memberi keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Subkoordinator Pelayanan Jasa;
- i. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Subkoordinator Yanjas menerbitkan surat penolakan permohonan;
- j. Apabila informasi/rekomendasi ada, maka petugas layanan memantau penyiapan data/informasi/rekomendasi/proses layanan sesuai dengan memo yang telah diajukan;
- k. Petugas layanan menerima data/informasi/rekomendasi yang telah dipersiapkan oleh bagian tertentu;
- l. Pemohon mengambil data/informasi/rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi;
- m. Petugas layanan menyampaikan kuisioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa magang dan hasilnya disampaikan kepada Kepala BPSI Tanaman Hias/Subkoordinator Pelayanan Jasa;
- n. Seluruh hasil informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan kepada Subkoordinator Pelayanan Jasa.

### 3.3.2. Bimbingan Teknis/Pelatihan/Magang/Praktek Kerja Lapangan

- 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 untuk program bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan.
- b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan kepada Kepala BPSI Tanaman Hias.
- c. Kepala BPSI Tanaman Hias mendisposisikan kepada subkoordinator Pelayanan Jasa untuk dapat ditindaklanjuti.
- d. Subkoordinator Pelayanan Jasa selanjutnya mempersiapkan surat balasan peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang diterima dan mengirimkannya.
- e. Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (*technical meeting*) di BPSI Tanaman Hias dengan membawa surat keterangan sehat (khusus untuk magang/praktek kerja lapangan), mengisi formulir persetujuan/pernyataan melaksanakan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai aturan yang ada.
- f. Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan melaksanakan kegiatan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai dengan proposal yang diajukan atau sesuai dengan kegiatan yang sedang berlangsung di bawah bimbingan pejabat/staf berwenang yang ditunjuk.
- g. Peserta magang/praktek kerja lapangan membuat laporan hasil pelaksanaan magang/praktek kerja lapangan dan melaksanakan seminar hasil magang/praktek kerja lapangan, dan menyerahkan output hasil magang/praktek kerja lapangan serta menerima sertifikat magang/praktek kerja lapangan yang ditandatangani oleh Kepala BPSI Tanaman Hias.
- h. Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja wajib mengisi kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.

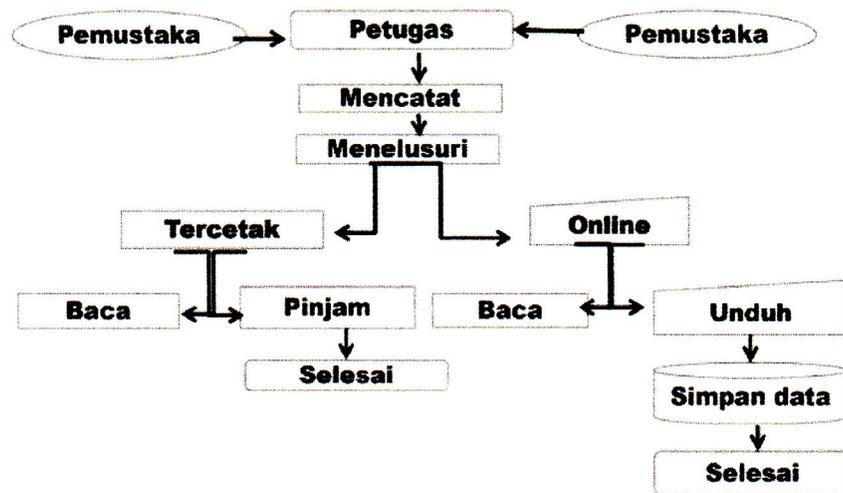
### 3.3.3. Kunjungan Agrowidya Wisata

- a. Pengguna layanan/pengunjung mengajukan surat permohonan kunjungan Agrowidya Wisata kepada Kepala BPSI Tanaman Hias;
- b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kunjungan Agrowidya Wisata kepada Kepala BPSI tanaman Hias;
- c. Kepala BPSI Tanaman Hias mendisposisikan surat permohonan kunjungan kepada Subkoordinator Pelayanan Jasa untuk dapat ditindaklanjuti;
- d. Subkoordinator Pelayanan Jasa berkoordinasi dengan Penanggung Jawab Agrowidya Wisata;
- e. Penanggung jawab Agrowidya Wisata beserta Tim menyiapkan segala keperluan kegiatan kunjungan;

- f. Tim melaksanakan kegiatan pelayanan dan mendokumentasikan hasil kegiatan Agrowidya Wisata.

### 3.3.4. Layanan Perpustakaan

- Pemustaka mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh;
- Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan secara *on-line* atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka *website* perpustakaan BPSI Tanaman Hias dan selanjutnya 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 mengembalikan bahan yang dipinjamkan dengan menempatkan di meja baca;
- Petugas menyusun kembali koleksi bahan pustaka yang telah digunakan oleh pemustaka ke tempat semula;
- Apabila pemustaka akan meminjam bahan pustaka maka harus mengikuti instruksi kerja peminjaman yang disediakan



### 3.4. Waktu pelayanan

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

### 3.5. Biaya/Tarif

- Biaya layanan informulirasi/konsultasi/rekomendasi adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0).

- b. Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0)
- c. Pelayanan bimbingan teknis/magang/bimbingan/praktik kerja lapangan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);
- d. Pelayanan kunjungan Agrowidya Wisata tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);
- e. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/minuman, tempat tinggal, transportasi masuk dan ke luar kantor BPSI Tanaman Hias) ditanggung pengunjung.

### 3.6. Produk layanan

- a. Informasi dan rekomendasi bidang pertanian, serta jasa rekomendasi standar instrumen pertanian, informasi tercetak dan elektronik.
- b. Jasa perpustakaan.
- c. Bimbingan teknis/magang/bimbingan/praktik kerja lapangan
- d. Kunjungan Agrowidya Wisata.

### 3.7. Penanganan pengelolaan pengaduan

#### **MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN**

Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, website atau kotak pengaduan dengan mengisi formulir 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.

### 3.8. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

- Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang bimbingan.
- Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, toilet, tempat parkir, peralatan lapangan, perpustakaan, ruang bimbingan dan WIFI.

### 3.9. Kompetensi pelaksana

Tersedia pelaksana yang berkompentensi dalam bidang pelayanan, dan bidang kepakaran instrumen pertanian.

### 3.10. Pengawasan internal

Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSI Tanaman Hias.

### 3.11. Jumlah pelaksana

Jumlah pelaksana yang dibutuhkan yaitu :

- 5-10 (lima-sepuluh) orang pelaksana bidang pelayanan.
- 5-10 (lima-sepuluh) orang pelaksana bidang kepakaran standar instrumen pertanian.

### 3.12. Jaminan pelayanan

BPSI Tanaman Hias 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 standar operasional prosedur (SOP).

### 3.13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

BPSI Tanaman Hias menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:

- Petugas keamanan;
- Petugas pelayanan informulirasi;
- Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa;
- Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;
- Sarana peralatan dan obat P3K;
- Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;
- Tempat parkir;
- Wifi setiap ruangan;
- Mushola;
- Toilet;
- APAR (Alat Pemadam Api Ringan)

### 3.14. Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi dilaksanakan setiap setahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 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 BPSI Tanaman Hias.

1. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan setiap 6 (enam) bulan sekali atau semester untuk tindaklanjut perbaikan penyelenggaraan pelayanan;
2. Evaluasi Standar Pelayanan Publik dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali dan peninjauan ulang dilakukan setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

Ditetapkan di Cianjur

Pada tanggal 09 November 2023

Kepala Balai



Dr. Ir. Erna Suryani, M.Si

NIP. 196710171998032001