



SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN AGROKLIMAT DAN
HIDROLOGI PERTANIAN

Nomor : 36/Kpts/OT.080/H.8.3/04/2024

Tentang

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGUJIAN
STANDAR INSTRUMEN AGROKLIMAT DAN HIDROLOGI PERTANIAN

KUASA PENGGUNA ANGGARAN BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
AGROKLIMAT DAN HIDROLOGI PERTANIAN

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 Pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi 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;

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 Nomor 240/KPTS/KP.230/A/04/2024 tanggal 01 April 2024 tentang Pemberhentian, Pemindahan dan Pengangkatan Pejabat Administrator dan Pejabat Pengawas lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian
11. Keputusan 39/Kpts/OT.050/H.8.3/01/2024 Tentang Penunjukan Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Balai Pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi Pertanian.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi Pertanian sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi Pertanian meliputi ruang lingkup Produk Layanan sebagai berikut:

1. Layanan pengujian standar instrumen agroklimat dan hidrologi pertanian
2. Layanan pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi agroklimat dan hidrologi pertanian
3. Layanan pengumpulan dan pengolahan serta penyebarluasan hasil standardisasi instrumen agroklimat dan hidrologi pertanian.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi Pertanian 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 : B O G O R
Pada tanggal : 03 April 2024



Kepala Balai,


Rima Purnamayani, SP., M.Si
NIP. 197606132003122001

SALINAN Keputusan ini disampaikan Kepada Yth.:

1. Kepala Badan Standardisasi Instrumen Pertanian di Jakarta;
2. Kepala Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Sumberdaya Lahan Pertanian di Bogor

Lampiran Surat Keputusan Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen
Agroklimat dan Hidrologi Pertanian
Nomor : 36/Kpts/OT.080/H.8.3/04/2024
Tanggal : 03 April 2024

A. PENDAHULUAN

Balai Pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi Pertanian 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 Agroklimat dan Hidrologi Pertanian wajib menyusun, menetapkan melalui mekanisme *public hearing* dengan melibatkan masyarakat pengguna layanan. Selain itu BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian 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 Agroklimat dan Hidrologi Pertanian, berupa layanan pengujian standar instrumen agroklimat dan hidrologi pertanian, dan layanan pengumpulan dan pengolahan serta penyebarluasan hasil standardisasi instrumen agroklimat dan hidrologi pertanian.

Dalam memberikan pelayanan publik, BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian 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 Agroklimat dan Hidrologi Pertanian melaksanakan tugas dan fungsi 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 150 menyebutkan bahwa, BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian mempunyai tugas melaksanakan pengujian standar instrumen agroklimat dan hidrologi pertanian dengan fungsi:

- a) pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran pengujian standar instrumen agroklimat dan hidrologi pertanian;
- b) pelaksanaan pengujian standar instrumen agroklimat dan hidrologi pertanian;
- c) pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi agroklimat dan hidrologi pertanian
- d) pelaksanaan layanan pengujian dan penilaian kesesuaian standar instrumen agroklimat dan hidrologi pertanian
- e) pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data serta penyebarluasan hasil standardisasi instrumen agroklimat dan hidrologi pertanian
- f) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pengujian standar instrumen agroklimat dan hidrologi pertanian
- g) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian

B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1. Layanan Pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi Pertanian

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian. 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
2.	Persyaratan layanan	1. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu. 2. Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan : KTP/Kartu Anggota dan lainnya
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Layanan pengujian laboratorium a. Pengguna layanan mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi form 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

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
		parameter pengujian yang dilakukan dengan mengisi form. ALUR PELAYANAN JASA LABORATORIUM <pre> graph LR 1[1] --> Pelanggan Pelanggan --> 2[2] 2 --> PelayananJasa[Pelayanan Jasa] PelayananJasa --> 3[3] 3 --> Laboratorium[Laboratorium: Agrohidromet] Laboratorium --> 4[4] 4 --> Pelanggan </pre>
4.	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu layanan pengujian laboratorium (disesuaikan dengan layanan masing-masing) Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 09.00 s.d 16.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 09.00 s.d 16.30 WIB - Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif pengujian laboratorium mengacu kepada PP Tarif
6.	Produk layanan	Laporan Hasil Pengujian (LHP) (disesuaikan masing-masing)
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 34/Kpts/OT.050/H.8.3/04/2024 tentang Prosedur Pengelolaan Pengaduan dan Penunjukan Petugas Pengelola Pengaduan Tahun Anggaran 2024 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.

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
		<pre> graph TD M1((MASYARAKAT)) -- 1 --> PP[Petugas Penerima Pengaduan] M2((MASYARAKAT)) -- 1 --> PP PP -- 2 --> PK[Pemeriksaan Kelengkapan Lap. Pengaduan] PK -- 3a. --> PKD[Permintaan Kelengkapan dokumen bukti] PK -- 3b. --> LP[Laporan Pengaduan lengkap] PKD -- 4a. --> DD[Dapat dilengkapi] PKD -- 4b. --> TDD[Tdk dapat dilengkapi] DD -- 5a. --> UVKI[UPAYA Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] TDD -- 5a. --> PD[Pengaduan dicabut] LP -- 5b. --> UVKI UVKI -- 7. --> KVKI[KEPUTUSAN Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] PD -- 7. --> KVKI KVKI -- 8. --> HTLP{Hasil tindak lanjut pengaduan} </pre>
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, Laboratorium pengujian, serta sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, kusi roda, toilet khusus difable).
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompeten dalam bidang pelayanan laboratorium instrumen pertanian.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSI AHP.
11.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan 1 - 4 orang pelaksana pengujian
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, anti penyuapan (ISO 9001)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPSI AHP menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: - Petugas keamanan; - Petugas pelayanan informasi; - Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; - Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; - Sarana peralatan dan obat P3K; - Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; - Sarana parkir. - Wifi setiap ruangan - Musholla - Toilet - APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan evaluasi 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 Agroklimat dan Hidrologi Pertanian

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian. 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
2.	Persyaratan layanan	1. 1/Kartu Anggota dan lainnya
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Layanan penyediaan data laboratorium a. Pengguna layanan mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi form 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 form.

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
		ALUR PELAYANAN JASA LABORATORIUM <pre> graph LR 1[Pelanggan] -- 1 --> 2[Pelayanan Jasa] 2 -- 2 --> 3[Laboratorium: Agrohidromet] 3 -- 3 --> 2 2 -- 4 --> 1 </pre>
4.	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu layanan pengujian laboratorium (disesuaikan dengan layanan masing-masing) Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 09.00 s.d 16.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 09.00 s.d 16.30 WIB - Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif pengujian laboratorium mengacu kepada PP Tarif
6.	Produk layanan	Laporan Hasil Pengujian (LHP) (disesuaikan masing-masing)
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 34/Kpts/OT.050/H.8.3/04/2024 tentang Prosedur Pengelolaan Pengaduan dan Penunjukan Petugas Pengelola Pengaduan Tahun Anggaran 2024 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.

No.	Komponen	Uraian
1	2	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, Laboratorium pengujian, serta sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, kusi roda, toilet khusus difable).
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompeten dalam bidang pelayanan laboratorium instrumen pertanian.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSI AHP.
11.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan 1 - 4 orang pelaksana pengujian
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, anti penyuapan (ISO 9001)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPSI AHP menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: - Petugas keamanan; - Petugas pelayanan informasi; - Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; - Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; - Sarana peralatan dan obat P3K; - Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; - Sarana parkir. - Wifi setiap ruangan - Musholla - Toilet - APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan evaluasi setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan

3. Layanan pengumpulan dan pengolahan serta penyebarluasan hasil standarisasi instrumen agroklimat dan hidrologi pertanian

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1.Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2.Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik 3.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4.Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian
2.	Persyaratan layanan	1 Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu. 2 Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan : KTP/Kartu Anggota dan lainnya
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1) Konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian/ Diseminasi Standar a. Pemohon datang atau melalui surat/<i>e-mail</i> mengajukan permohonan tertulis dengan mengisi buku tamu untuk mendapatkan pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi atau melalui <i>website</i> BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian b. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian atau yang mewakili. c. Kepala BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian mendisposisi permohonan kepada Ketua Tim Kerja Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian untuk selanjutnya didisposisikan kepada dan selanjutnya dikoordinasikan kepada pelaksana layanan (Penyuluh Pertanian/Tim Teknis, dan lain-lain) d. Sub Koordinator Pelayanan Jasa merespon permintaan tertulis pemohon layanan yang ditandatangani Kepala BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian/Pelaksana Tugas dan menentukan jadwal layanan atas kesepakatan bersama dengan pemohon layanan e. Petugas layanan informasi menyampaikan surat permintaan data dan memo kepada bagian yang ditunjuk/pelaksana layanan f. Ketua Tim Kerja Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi bidang pertanian sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan. g. Pelaksana melakukan pelayanan konsultasi bidang pertanian sesuai permohonan. h. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan informasi memberi keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Ketua Tim Kerja Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian. i. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		Ketua Tim Kerja Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian menerbitkan surat penolakan permohonan j. Apabila informasi/rekomendasi ada, maka petugas layanan informasi memantau penyiapan data informasi/ rekomendasi/proses layanan sesuai dengan memo yang telah diajukan k. Petugas layanan informasi menerima data/informasi/rekomendasi yang telah dipersiapkan oleh bagian tertentu l. Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data/ informasi/ rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi. m. Petugas layanan informasi menyampaikan Kuisioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa magang dan hasilnya disampaikan kepada Kepala BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian /Ketua Tim Kerja Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian. n. Seluruh hasil Informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan kepada Ketua Tim Kerja Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian. <pre> graph TD A[Pegguna] --> B[Petugas Layanan] B --> C[KA.BPSI AHP/Sub Koord. Pelayanan Jasa] C --> D[Pelaksana Layanan] D --> E[Pegguna] D --> F[Basis data sesuai bidang] F --> G[Penjab Kegiatan Teknis] F --> H[Konsultasi/ Rekomendasi] </pre> 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

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		kepada Kepala BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian. c. Kepala BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian mendisposisikan kepada Ketua Tim Kerja Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian untuk dapat ditindaklanjuti. d. Ketua Tim Kerja Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian 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 (<i>technical meeting</i>) di BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian, 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 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 di BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian, menyerahkan output hasil magang/praktek kerja lapangan serta menerima sertifikat magang/praktek kerja lapangan yang ditandatangani oleh Kepala BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian. h. Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja wajib mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.

No	Komponen	Uraian						
1	2	3						
		Pengguna Petugas Layanan KA.BPSI AHP Sub Koordinator Pelayanan Jasa Tim Pelaksana Pengguna ALUR PELAYANAN <table><tr><td>Tim</td><td>Technical meeting, form persetujuan magang</td></tr><tr><td>Pembimbing</td><td>Konten bimbingan, laporan kemajuan, output hasil magang</td></tr><tr><td>Pejabat Struktural/ Penjab Kegiatan Teknis/Staf yang ditunjuk</td><td>Bimbingan/ Magang/Praktek</td></tr></table>	Tim	Technical meeting, form persetujuan magang	Pembimbing	Konten bimbingan, laporan kemajuan, output hasil magang	Pejabat Struktural/ Penjab Kegiatan Teknis/Staf yang ditunjuk	Bimbingan/ Magang/Praktek
Tim	Technical meeting, form persetujuan magang							
Pembimbing	Konten bimbingan, laporan kemajuan, output hasil magang							
Pejabat Struktural/ Penjab Kegiatan Teknis/Staf yang ditunjuk	Bimbingan/ Magang/Praktek							
		2) Layanan Perpustakaan a. Pemustaka mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh; b. Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan secara <i>on-line</i> atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka <i>website</i> perpustakaan BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan; c. Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri; d. Pemustaka mengembalikan bahan yang dipinjamkan dengan menempatkan di meja baca; e. Petugas menyusun kembali koleksi bahan pustaka yang telah digunakan oleh pemustaka ke tempat semula; f. Apabila pemustaka akan meminjam bahan pustaka maka harus mengikuti instruksi kerja peminjaman yang disediakan						

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<pre> graph TD P1([Pemustaka]) --> Petugas P2([Pemustaka]) --> Petugas Petugas --> Mencatat Mencatat --> Menelusuri Menelusuri --> Tercetak Menelusuri --> Online Tercetak --> Baca1[Baca] Baca1 --> Pinjam Pinjam --> Selesai1[Selesai] Online --> Baca2[Baca] Baca2 --> Unduh Unduh --> SimpanData[(Simpan data)] SimpanData --> Selesai2[Selesai] </pre>
4.	Jangka waktu pelayanan	Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 09.00 s.d 16.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumat - Pukul 09.00 s.d 16.30 WIB Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	a. Biaya layanan informasi/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 Agro Eduwisata tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0); e. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/ minuman, tempat tinggal, transportasi ke luar kantor BPSI AHP ditanggung pengunjung
6.	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.
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 34/Kpts/OT.050/H.8.3/01/2024 tentang Prosedur Pengelolaan Pengaduan dan Penunjukan Petugas Pengelola Pengaduan Tahun Anggaran 2024 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.

No	Komponen	Uraian
1	2	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, WIFI, serta sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, kusi roda, toilet khusus difable).
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompetensi dalam bidang pelayanan, dan bidang kepakaran instrumen pertanian.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSI AHP.
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana yang dibutuhkan yaitu : a. 1 orang pelaksana bidang pelayanan b. 1 - 4 orang pelaksana bidang kepakaran standar instrumen pertanian
12.	Jaminan pelayanan	BPSI AHP 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 AHP menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: - Petugas keamanan; - Petugas pelayanan informasi; - Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; - Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; - Sarana peralatan dan obat P3K;

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		- Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; - Sarana parkir. - Wifi setiap ruangan - Musholla - Toilet - APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
14	Evaluasi kinerja pelaksana	dilaksanakan Evaluasi 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 Balai Pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi Pertanian.

1. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 (enam) bulan sekali atau semester untuk tindaklanjut 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 : B O G O R
Pada tanggal : 03 April 2024

Kepala Balai,



[Signature]
Riyan, SP., M.Si
NIP. 197606132003122001