

**STANDAR PELAYANAN  
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN  
TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK**

**DOKUMEN LEVEL 2**

Nomor : B.45/HM.130/H.4.3/10/2023  
Terbitan Awal : 2023



**PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PERKEBUNAN  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN**

*Standar Pelayanan ini tidak boleh disalin secara keseluruhan ataupun sebagian, atau  
diberikan kepada  
Pihak Ketiga tanpa persetujuan tertulis dari Kepala BPSI TROA*



**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN  
TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK**

Nomor : B.45/HM.130/H.4.3/10/2023

**TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN  
TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK**

**KEPALA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN  
TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK**

- 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 Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik 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. Peraturan Menteri Keuangan No. 85 Tahun 2023 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang bersifat volatil yang berlaku pada Kementerian Pertanian;
11. Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2023 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian;
12. Keputusan Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik Nomor : 24/Kpts/OT.050/H.4.3/05 /2023 Tentang Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana pada Balai Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik;
13. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Petikan Tahun Anggaran 2023 Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat Nomor SP DIPA-018.09.2.237306/2023 tanggal 30 November 2022.

#### **MEMUTUSKAN**

**Menetapkan**

KESATU

: Standar Pelayanan Publik Pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA

: Standar Pelayanan Publik Pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik meliputi ruang lingkup Produk Layanan sebagai berikut:

1. Layanan pengujian standar instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik
2. Layanan pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi tanaman rempah, obat dan aromatik
3. Layanan diseminasi standardisasi instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik

KETIGA

: Standar Pelayanan Publik Pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik 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 Bogor

Pada tanggal 17 Oktober 2023

Kepala Balai,

**Dr. Ir. Evi Savitri Iriani, M.Si**

NIP. 19680116 199403 2 002





**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN  
TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK**

JLN. TENTARA PELAJAR NO. 3 BOGOR 16111  
Telepon: (0251) 8321879, Faximile: (0251) 8327010  
e-mail : bsip.rempahobat@pertanian.go.id, Website: <http://rempahobat.bsip.pertanian.go.id>



**BERITA ACARA KESEPAKATAN**  
Nomor : B.849/HM.130/H.4.3/10/2023

Pada hari ini, selasa tanggal tujuh belas bulan Oktober tahun dua ribu dua puluh tiga bertempat di Aula Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik Jalan Tentara Pelajar No. 3 Bogor dimulai pukul 08.00 WIB kami yang bertanda tangan dibawah ini, telah mengadakan Public Hearing Standar Pelayanan pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik yang dihadiri oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat. Pertemuan Public Hearing juga dihadiri oleh Para Undangan, Masyarakat Pengguna Jasa Layanan/ Stakeholder BPSI TROA dan Akademisi yang berjumlah 50 (lima puluh) orang.

Rapat tersebut menghasilkan kesepakatan-kesepakatan antara lain sebagai berikut

1. MAKLUMAT PELAYANAN :

- Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus
- Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

2. Jenis dan Waktu Layanan terlampir  
3. Standar Biaya Pelayanan terlampir

Selanjutnya sesuai PP Nomor 96 tahun 2012, dinyatakan:

- Standar Pelayanan yang telah dibahas dan disepakati dipublikasikan pada Website Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik, paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara kesepakatan dan diberi kesempatan untuk memberi tanggapan atau masukan;
- Pengguna jasa atau Pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan terhadap Standar Waktu Pelayanan yang ditandatangani pada berita acara;
- Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik memperbaiki Standar Waktu Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan paling lama 7 (Tujuh) hari sejak batas akhir pengajuan anggapan atau masukan dari pengguna jasa atau pihak terkait.

Demikian Berita Acara penyusunan Standar Pelayanan Publik ini di buat dengan sebenarnya pada waktu dan tempat sebagaimana disebutkan pada awal Berita Acara ini dengan rangkap secukupnya yang ditandatangani oleh Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik dan 11 (sebelas) orang wakil undangan peserta dan stakeholder layanan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wakil Peserta  
1. PT. Cipta Membangun Bangsa

### Wakil Peserta

#### 1. PT. Cipta Membangun Bangsa

**Hafiz Khairuddin, SP**

## 2. Kelompok Tani Cita Mandiri

flmss

Euis Roswati

### 3. Stikes Bogor Husada

Ami

Suci Rahmawati, S.I.Kom

#### 4. Institut Pertanian Bogor

D. D. Smith

Dilla Adinda Gerlita

## 5. Universitas Bengkulu

Nuj

Nasywa Mahira Alyda

## 6. BRIN

*[Signature]*

Dr. Kartika, SP



# Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik

Dr. Ir. Evi Savitri Iriani, M.Si

Saksi.

Biro Organisasi dan Kepegawaian  
Kementerian Pertanian

Drs. Zulkifli, MM

## Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat

Maurice Ibson

Sub Koordinator TU dan Rumah Tangga  
Badan Standardisasi Instrumen Pertanian

Andini Ramadhani SAP MM

Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan

B. Dari Medionovianto, S.Pt. M.A.P

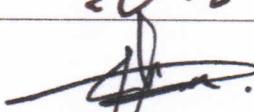
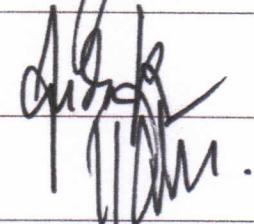
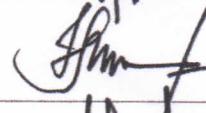
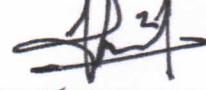
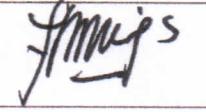
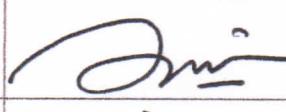
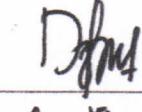
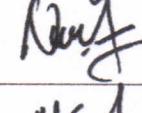
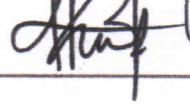
## Kasi Kemasyarakatan Kelurahan Menteng, Bogor Barat

Hi. Risma Handayani

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH,  
OBAT DAN AROMATIK**

**Standar Pelayanan Publik ini dimutakhirkan oleh :**

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Ir. Evi Savitri Iriani, M.Si	
2. Drs. Zulkifli, MM	
3. Maulana Ihsan	
4. Andini Ramadhani, S.AP., MM	
5. R. Dani Medionovianto, S.Pt, M.A.P	
6. Hj. Risna Handayani	
7. Hafiz Khairuddin, SP	
8. Euis Roswati	
9. Suci Rahmawati, S.I.Kom	
10. Dilla Adinda Gerlita	
11. Nasywa Mahira Alyda	
12. Dr. Kartika, SP	

**Lampiran Keputusan Kepala Balai Pengujian  
Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat  
dan Aromatik**

Nomor :  
Tanggal : Oktober 2023  
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik  
Pada Balai Pengujian Standar  
Instrumen Tanaman Rempah, Obat  
dan Aromatik

**A. PENDAHULUAN**

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

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

BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik 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 92 menyebutkan bahwa, BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik mempunyai tugas melaksanakan pengujian standar instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik dengan fungsi: a) pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran pengujian standar instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik; b) pelaksanaan pengujian standar instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik; c) pengelolaan produk instrument hasil standardisasi tanaman rempah, obat dan aromatik; d) pelaksanaan layanan pengujian dan penilaian kesesuaian standar instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik; e) pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data serta penyebarluasan hasil standardisasi instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik; f) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan

pengujian standar instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik; g) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik.

## B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

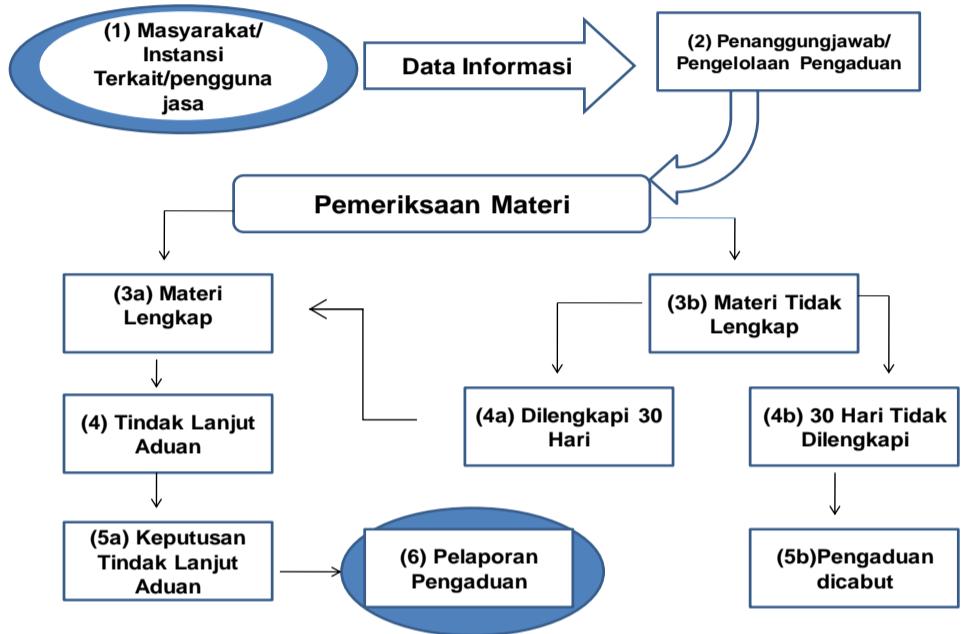
### 1. Layanan pengujian standar instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif PNBP yang berlaku pada Kementerian Pertanian;</li> <li>7. Peraturan Menteri Keuangan No. 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat Volatil yang berlaku pada Kementerian Pertanian ;</li> <li>8. Permentan No. 36 Tahun 2023 tentang besaran, persyaratan, dan tata cara pengenaan tarif penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian.</li> </ul>
2.	Persyaratan layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi form permohonan penerimaan contoh</li> <li>2. Membayar biaya analisis sesuai dengan PP tarif yang berlaku pada Kementerian Pertanian</li> </ul>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD     Pelanggan[Pelanggan] --&gt; Petugas[Petugas Penerima Contoh]     Petugas --&gt; ManagerAdm[Manager Administrasi]     ManagerAdm --&gt; Analisis{Analisis}     Analisis -- Ya --&gt; ManagerAdmSertifikat[Manager Adm/ Sertifikat]     ManagerAdmSertifikat --&gt; Pelanggan     Analisis -- Tidak --&gt; ManagerTeknis[Manager Teknis]     ManagerTeknis --&gt; Pelanggan   </pre>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan mengajukan permohonan analisis dan parameter yang akan dianalisis dengan mengisi formulir permohonan contoh di petugas penerima contoh.</li> <li>• Pelanggan menyerahkan contoh dan melunasi pembayaran setelah menerima billing dari bendahara melalui aplikasi SIMPONI.</li> <li>• Bukti pembayaran sudah tercantum dalam aplikasi SIMPONI.</li> <li>• Perhitungan waktu analisis dimulai setelah persyaratan administratif, pembayaran dan persyaratan teknis contoh terpenuhi.</li> <li>• Manajemen laboratorium menjadwalkan lama pengujian standar selama 20 hari kerja.</li> <li>• Manajer administrasi memberikan contoh kepada manajer teknis untuk kemudian diberikan kepada analis untuk dilakukan analisa sesuai dengan permintaan pelanggan</li> <li>• Setelah analis melakukan analisa, data hasil analisa dilaporkan dalam bentuk laporan hasil uji intern dan diberikan kepada manajer teknis untuk dikoreksi, apabila ada kekeliruan data dikembalikan kepada analis untuk dilakukan perbaikan dan apabila tidak ada kekeliruan data selanjutnya diberikan kepada manajer teknis untuk disahkan.</li> <li>• Manajer teknis memberikan data kepada manajer administrasi untuk dibuat sertifikat pengujian</li> <li>• Manajer administrasi memberikan kembali sertifikat pengujian kepada manajer teknis untuk disahkan.</li> <li>• Sertifikat pengujian siap diberikan kepada pelanggan.</li> </ul>
4.	Jam pelayanan dan jangka waktu penyelesaian pelayanan	<p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</li> </ul> <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB</li> </ul> <p>Waktu penggeraan : 20 (dua puluh) hari kerja.</p>
5.	Biaya/Tarif	Biaya/tarif pengujian mengacu kepada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif PNBP yang berlaku pada Kementerian Pertanian dan Peraturan Menteri Keuangan No. 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat Volatil yang berlaku pada Kementerian Pertanian.
6.	Produk layanan	Sertifikat Pengujian
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Penanganan pengaduan masyarakat pada BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 26/Kpts/OT.050/H.4.3/05/2023 tanggal 30 Mei 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik

## MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail : [bsip.rempahobat@pertanian.go.id](mailto:bsip.rempahobat@pertanian.go.id), website : <http://rempahobat.bsip.pertanian.go.id> 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.



### Alur/prosedur pengaduan :

- (1) Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan ke penanggungjawab/pengelola pengaduan;
- (2) Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan penanggungjawab/pengelola pengaduan akan menindaklanjuti dengan upaya investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut;
- (3a) Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan;
- (3b) Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap;
- (4a) Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh penyelenggara;
- (4b) Dalam hal berkas aduan tidak lengkap dalam waktu 30 (tiga puluh) hari;
- (5a) Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diputuskan;
- (5b) Pelapor dianggap mencabut laporan pengaduannya;
- (6) Penyampaian hasil keputusan laporan pengaduan.

8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang tunggu, ruang kerja petugas.</li> <li>- Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, toilet,</li> <li>- tempat parkir, instrumen laboratorium, peralatan gelas (yang sudah terkalibrasi), serta sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, kursi roda, rambatan).</li> </ul>
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompeten dalam bidang layanan pengujian tanaman rempah, obat dan aromatik.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Monev yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik.
11.	Jumlah pelaksana	<p>1 orang petugas penerima contoh      7 orang pelaksana analis tanaman rempah, obat dan aromatik      4 orang tenaga laboran      4 penanggung jawab/manajer layanan pengujian</p>
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, pengujian laboratorium, (Dalam tahap persiapan dokumen proses akreditasi ISO/IEC 17025: 2017).</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas pelayanan informasi;</li> <li>- Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa;</li> <li>- Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>- Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>- Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>- Wifi setiap ruangan;</li> <li>- Toilet;</li> <li>- Ruang Laktasi;</li> <li>- APAR (Alat Pemadam Api Ringan);</li> <li>- Contoh yang ditangani oleh Layanan Pengujian tanaman rempah, obat dan atsiri merupakan contoh yang tidak membahayakan/menimbulkan penyakit baik pada pelaksana, flora-fauna dan lingkungan sekitar;</li> <li>- Penyimpanan bahan kimia yang aman dan terpisah;</li> <li>- BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik 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 beraktivitas dari pelayanan yang diperoleh.</li> </ul>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dilaksanakan evaluasi minimal setiap 1 (satu) tahun sekali oleh Tim Monev;</li> <li>- Pertemuan manajer lingkup Layanan Pengujian dilakukan minimal 2 bulan sekali;</li> </ul>

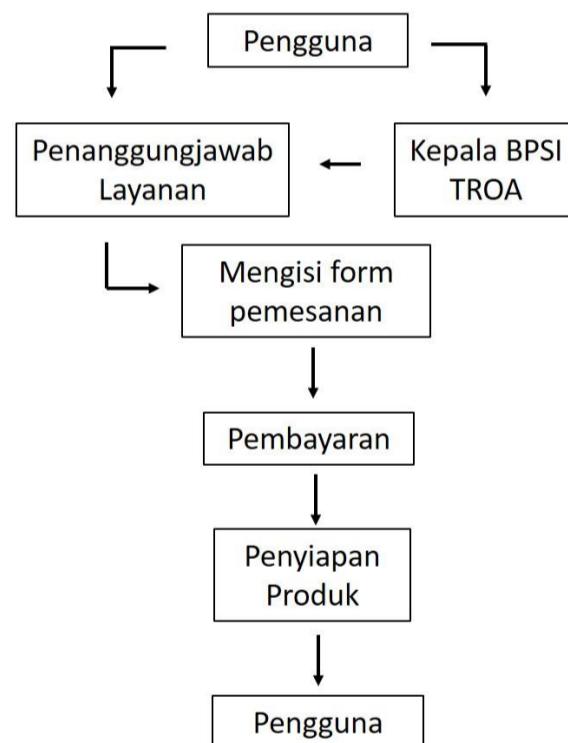
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Audit Internal dan Tinjauan Managemen dilakukan oleh Tim Internal Laboratorium.</li> </ul>
--	--	---

## 2. Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1). Peraturan Menteri Pertanian No. 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit pelaksana teknis Lingkup Badan Standarisasi Instrumen Pertanian;</li> <li>2). Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>3). Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4). Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik;</li> <li>5). Peraturan Menteri Pertanian No 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</li> <li>6). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>7). Peraturan Menteri Pertanian No 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;</li> <li>8). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif PNBP yang berlaku pada Kementerian Pertanian;</li> <li>9). Permentan No. 36 Tahun 2023 tentang besaran, persyaratan, dan tata cara pengenaan tarif penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian.</li> </ol>
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1). Menyebutkan identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu;</li> <li>2). Mengisi form permintaan layanan; <ul style="list-style-type: none"> <li>- form layanan penjualan,</li> <li>- form layanan bantuan</li> </ul> </li> </ol> <p>Permintaan bantuan benih sumber VUB dapat diberikan dengan ketentuan sebagai berikut: (a). Benih akan dibagikan ke petani melalui surat resmi dari dinas dengan melampirkan data CPCL, (b). Diprioritaskan untuk pembangunan kebun induk dibandingkan dengan kebun produksi, (c). Benih digunakan untuk program-program Pemerintah atau kegiatan sosialisasi, (d). Pemberian bantuan benih di atas dengan tetap mempertimbangkan ketersediaan stok benih.</p>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan Pengelolaan Produk Benih Sumber untuk tanaman rempah, obat dan aromatik :</p> <p>A. Mekanisme Penjualan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk pemesanan benih tanaman rempah, obat dan aromatik melalui surat langsung kepada Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik atau melalui website, serta melalui telpon atau datang langsung ke</li> </ol>

- Penanggungjawab Layanan;
2. Penanggungjawab layanan menerima informasi permohonan pemesanan benih tanaman rempah, obat dan aromatik dan memberikan informasi terkait komoditas yang akan dipesan;
  3. Petugas layanan menyerahkan form pemesanan kepada pengguna;
  4. Pengguna layanan melunasi pembayaran setelah menerima invoice dan kode billing dari bendahara secara langsung melalui aplikasi SIMPONI, selanjutnya bukti pembayaran diserahkan ke Penanggung jawab layanan;
  5. Penanggung jawab layanan menugaskan Pelaksana layanan untuk menyiapkan pesanan benih tanaman rempah, obat dan aromatik, baik benih maupun kelengkapan dokumen yang dibutuhkan;
  6. Pengguna layanan dapat menerima pesanan benih sumber komoditas tanaman rempah, obat dan aromatik dengan mengambil secara langsung atau melalui pengiriman yang dibantu oleh petugas layanan dengan menanggung biaya pengiriman;
  7. Penanggung Jawab layanan melaporkan hasil kegiatan secara tertulis kepada Kepala Balai.

#### **Alur Pelayanan Penyaluran Pengelolaan Produk**



#### **B. Mekanisme Melalui Bantuan:**

1. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan bantuan benih komoditas tanaman rempah, obat dan aromatik melalui surat resmi dari dinas daerah setempat disertai dengan data calon petani penerima;
2. Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik mendisposisikan kepada Penanggung jawab layanan terkait permohonan bantuan;

		<p>3. Penanggung jawab layanan melakukan pengecekan ketersediaan benih sesuai permintaan pengguna layanan, dan pengguna mengisi form layanan;</p> <p>4. Apabila stok tersedia, pengguna layanan langsung menerima produk, apabila stok kosong maka tidak dapat dilanjutkan kembali;</p> <p>5. Penanggung jawab layanan menugaskan Petugas layanan untuk menyiapkan pesanan benih sumber komoditas tanaman rempah, obat dan aromatik dari pengguna layanan, baik benih maupun kelengkapan dokumen yang dibutuhkan;</p> <p>6. Pengguna layanan dapat mengambil secara langsung pesanan benih sumber komoditas tanaman rempah, obat dan aromatik atau meminta Petugas layanan untuk mengirimkan pesanan ke alamat pengguna layanan dengan menanggung biaya pengiriman;</p> <p>7. Penanggung Jawab layanan melaporkan hasil kegiatan secara tertulis kepada Kepala Balai.</p>
4.	Jam pelayanan dan Jangka waktu penyelesaian pelayanan	<p><b>Alur Pelayanan Penyediaan Bantuan</b></p> <pre> graph TD     Pengguna[Pengguna] --&gt; KepalaBPSI[Kepala BPSI TROA]     KepalaBPSI --&gt; Penanggungjawab[Penanggungjawab Layanan]     Penanggungjawab --&gt; Form[Pengisian Form dan Konfirmasi stok]     Form --&gt; Penyiapan[Penyiapan Produk]     Penyiapan --&gt; Pengguna2[Pengguna]     </pre> <p>Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB</li> <li>Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</li> </ul> <p>Hari Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB</li> <li>Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB</li> </ul> <p>Pelayanan Informasi Ketersediaan dan/atau Penyaluran Benih Sumber Komoditas Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik diselesaikan</p>

		<p>berdasarkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waktu penyelesaian penyiapan pesanan;</li> <li>- Prioritas urutan sesuai pesanan;</li> <li>- Produk, sarana dan prasarana yang dimiliki;</li> <li>- Beban kerja dan jumlah pesanan;</li> <li>- Keterkaitan proses pelayanan dengan instansi lain;</li> <li>- Pelayanan informasi ketersediaan benih dapat dilaksanakan maksimal 5 hari kerja.</li> </ul>
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Biaya/tarif layanan pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi pertanian, berupa layanan bantuan benih/bibit komoditas tanaman rempah, obat dan aromatik adalah gratis (Rp/0);</li> <li>b. Biaya/tarif benih layanan produk instrumen pertanian komoditas tanaman rempah, obat dan aromatik sesuai ketentuan yang berlaku dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif PNBP yang berlaku pada Kementerian Pertanian dan Permentan No. 36 Tahun 2023 tentang besar, persyaratan, dan tata cara pengenaan tarif penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian;</li> <li>c. Khusus untuk benih sumber yang disalurkan sebagai benih bantuan harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan;</li> <li>d. Biaya pengemasan dan pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.</li> </ol>
6.	Produk layanan	Benih komoditas tanaman rempah, obat dan aromatik bersertifikat.
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 26/Kpts/OT.050/H.4.3/05/2023 tanggal 30 Mei 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail : <a href="mailto:bsip.rempahobat@pertanian.go.id">bsip.rempahobat@pertanian.go.id</a>, website : <a href="http://rempahobat.bsip.pertanian.go.id">http://rempahobat.bsip.pertanian.go.id</a> atau kotak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/telpon/whatsapp ke alamat e-mail/telpon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga.</p>

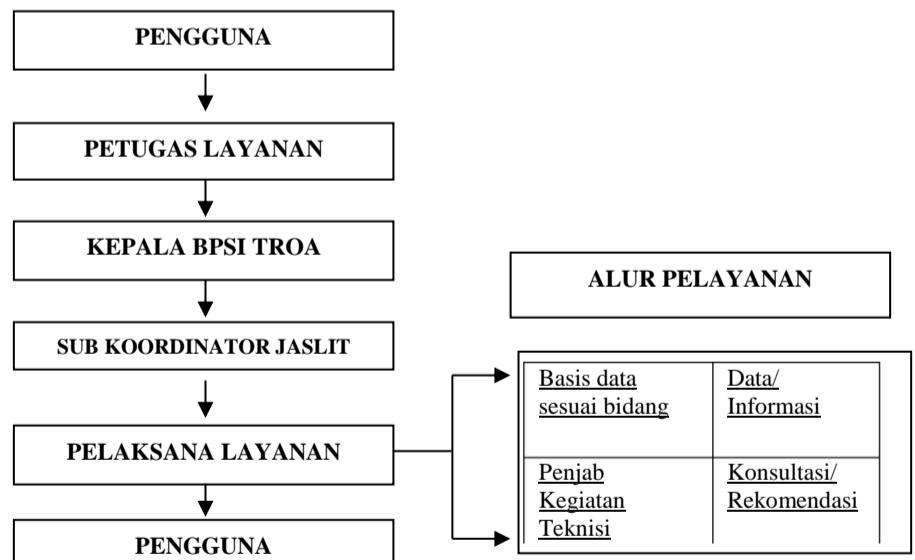
		<pre> graph TD     A((1) Masyarakat/Instansi Terkait/pengguna jasa) -- "Data Informasi" --&gt; B[2) Penanggungjawab/Pengelolaan Pengaduan]     B --&gt; C[Pemeriksaan Materi]     C --&gt; D[3a) Materi Lengkap]     C --&gt; E[3b) Materi Tidak Lengkap]     D --&gt; F[4) Tindak Lanjut Aduan]     F --&gt; G[5a) Keputusan Tindak Lanjut Aduan]     G --&gt; H((6) Pelaporan Pengaduan)     E --&gt; I[4a) Dilengkapi 30 Hari]     E --&gt; J[4b) 30 Hari Tidak Dilengkapi]     I --&gt; K[5b) Pengaduan dicabut]     </pre>	
Alur/prosedur pengaduan :			
<p>(1) Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan ke penanggungjawab/pengelola pengaduan;</p> <p>(2) Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan penanggungjawab/pengelola pengaduan akan menindaklanjuti dengan upaya investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut;</p> <p>(3a) Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan;</p> <p>(3b) Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap;</p> <p>(4a) Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh penyelenggara;</p> <p>(4b) Dalam hal berkas aduan tidak lengkap dalam waktu 30 (tiga puluh) hari tersebut;</p> <p>(5a) Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diputuskan;</p> <p>(5b) Pelapor dianggap mencabut laporan pengaduannya;</p> <p>(6) Penyampaian hasil keputusan laporan pengaduan.</p>	8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang tunggu, ruang rapat, ruang kerja, toilet, musola, lahan untuk produksi benih, gudang, rumah persemaian, rumah kaca, implasemen, instalasi air, display tanaman induk, dan kebun induk.
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompetensi dalam bidang pelayanan dan bidang kepakaran produk instrumen hasil standardisasi.	

10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Monev BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik.
11.	Jumlah pelaksana	27 orang
12.	Jaminan pelayanan	BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik 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.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>Memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna dengan menyediakan ruang tunggu;</li> <li>Benih/bibit dikemas secara aman dengan kemasan sesuai SOP baik berupa kardus, peti kayu, karung, maupun plastik;</li> <li>Benih rimpang, biji, dan setek disimpan sesuai dengan persyaratan teknis;</li> <li>Benih/bibit yang disalurkan merupakan benih berkualitas dan bersertifikat.</li> </ol>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan evaluasi minimal setiap 1 (satu) tahun sekali oleh Tim Monev dan dilakukan peninjauan ulang setiap 6 (enam) bulan sekali sesuai peraturan yang berlaku.

### 3. Layanan Diseminasi Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik

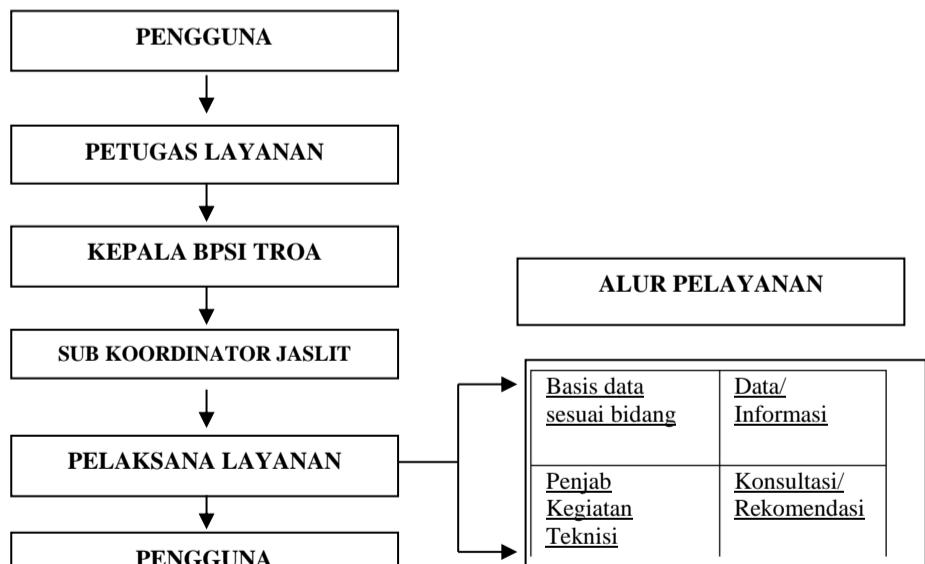
No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;</li> <li>Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik;</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li> </ol>
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.</li> <li>Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan: KTP/Kartu Anggota dan lainnya.</li> </ol>

3. Sistem, mekanisme dan prosedur Pelayanan
- 1) **Konsultasi dan rekomendasi informasi bidang tanaman rempah, obat dan aromatik/ Diseminasi Standar**
    - 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 Rempah, Obat dan Aromatik.
    - b. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik atau yang mewakili.
    - c. Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik mendisposisikan permohonan kepada Subkoordinator Jasa Penelitian untuk selanjutnya di disposisikan dan dikoordinasikan kepada pelaksana layanan.
    - d. Sub Koordinator Jasa Penelitian merespon permintaan tertulis pemohon layanan yang sudah disetujui oleh Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik untuk memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi sesuai permohonan dengan berkoordinasi dengan pelaksana layanan.
    - e. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki atau informasi/data termasuk yang dikecualikan, maka petugas layanan informasi memberi surat penolakan permohonan yang diterbitkan oleh Subkoordinator Jasa Penelitian.
    - f. Apabila informasi/rekomendasi tersedia, maka petugas layanan informasi penyiapan data informasi/rekomendasi/proses layanan sesuai dengan memo yang telah diajukan untuk diserahkan kepada pemohon.
    - g. Petugas layanan informasi menyampaikan kuisioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa dan hasilnya disampaikan kepada Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik/Subkoordinator Jasa Penelitian.
    - h. Seluruh hasil Informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan kepada Subkoordinator Jasa Penelitian.

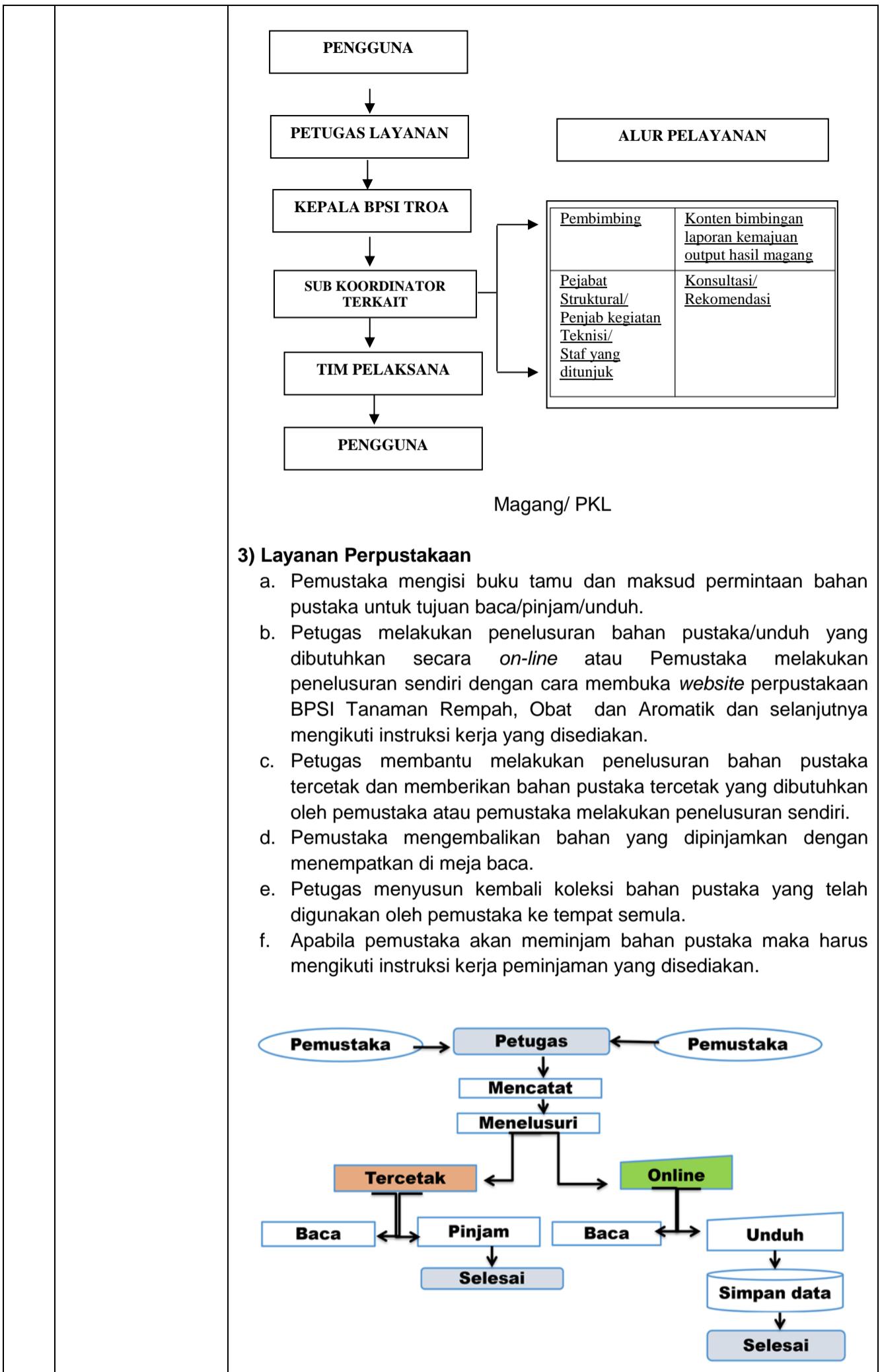


## 2). Bimbingan Teknis/Magang/Praktek Kerja Lapangan

- a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan bimbingan teknis/magang/praktek kerja lapangan yang dilengkapi dengan surat/proposal bimbingan teknis/magang/praktek kerja lapangan 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/magang/praktek kerja lapangan kepada Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik.
- c. Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik mendisposisikan kepada Subkoordinator Jasa Penelitian untuk dapat ditindaklanjuti.
- d. Subkoordinator Jasa Penelitian selanjutnya mempersiapkan surat balasan peserta bimbingan teknis/magang/praktek kerja lapangan yang diterima dan mengirimkannya.
- e. Peserta bimbingan teknis/magang/praktek kerja lapangan yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (*technical meeting*) di BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik, dengan mengisi formulir persetujuan/pernyataan melaksanakan bimbingan teknis/magang/praktek kerja lapangan sesuai aturan yang ada.
- f. Peserta bimbingan teknis/magang/praktek kerja lapangan melaksanakan kegiatan bimbingan teknis/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, menyerahkan output hasil magang/praktek kerja lapangan serta menerima sertifikat magang/praktek kerja lapangan yang ditandatangani oleh Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik.
- h. Peserta bimbingan teknis/magang/praktik kerja wajib mengisi Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.



Bimbingan Teknis



		<p><b>4) Kunjungan Agro Eduwisata</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan kunjungan agro eduwisata kepada Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik.</li> <li>b. Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik mendisposisikan surat permohonan kunjungan kepada Subkoordinator Jasa Penelitian untuk membalas surat kesediaan.</li> <li>c. Subkoordinator Jasa Penelitian menugaskan Tim pelaksana.</li> <li>d. Tim melaksanakan kegiatan pelayanan dan mendokumentasikan hasil kegiatan agro eduwisata.</li> <li>e. Mengisi FKP.</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="flex: 1; text-align: center;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kualitas pelaksana</td> <td>Menguasai informasi yang dibutuhkan mengenai pelaksanaan Mengetahui prosedur pengelolaan dan pelayanan informasi</td> </tr> <tr> <td>Peralatan/ Teknisi</td> <td>Surat permohonan Surat balasan dari BBPSP Komputer, ATK, Fax, email dan telepon</td> </tr> <tr> <td>Pendataan/ Pendokumentasian</td> <td>Surat permohonan, data jumlah pengunjung/ dokumentasi kegiatan</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>	ALUR PELAYANAN		Kualitas pelaksana	Menguasai informasi yang dibutuhkan mengenai pelaksanaan Mengetahui prosedur pengelolaan dan pelayanan informasi	Peralatan/ Teknisi	Surat permohonan Surat balasan dari BBPSP Komputer, ATK, Fax, email dan telepon	Pendataan/ Pendokumentasian	Surat permohonan, data jumlah pengunjung/ dokumentasi kegiatan
ALUR PELAYANAN										
Kualitas pelaksana	Menguasai informasi yang dibutuhkan mengenai pelaksanaan Mengetahui prosedur pengelolaan dan pelayanan informasi									
Peralatan/ Teknisi	Surat permohonan Surat balasan dari BBPSP Komputer, ATK, Fax, email dan telepon									
Pendataan/ Pendokumentasian	Surat permohonan, data jumlah pengunjung/ dokumentasi kegiatan									
4.	Jam pelayanan dan Jangka waktu penyelesaian pelayanan	<p>Hari Senin s.d Kamis: Pukul 09.00 s.d 15.00 WIB Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</p> <p>Hari Jumat Pukul 09.00 s.d 15.30 WIB Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB</p> <p>1) Jangka waktu layanan konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian/ diseminasi standar bidang tanaman rempah, obat dan aromatik. 2) Jangka waktu layanan Bimbingan Teknis/ Magang/ Praktek Kerja Lapangan. 3) Jangka waktu layanan Perpustakaan. 4) Jam Kunjungan Agro Eduwisata Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik.</p>								
5.	Biaya/Tarif	<p>a. Biaya layanan informasi/konsultasi/rekomendasi tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0); b. Pelayanan magang/ praktik kerja lapangan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0); c. Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0); d. Pelayanan kunjungan Agro Eduwisata dan bimbingan teknis berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 tahun 2023 tentang jenis dan tarif PNBP yang berlaku pada Kementerian Pertanian;</p>								

6.	Produk layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi dan rekomendasi bidang tanaman rempah, obat dan aromatik, serta jasa rekomendasi standar instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik, informasi tercetak dan elektronik.</li> <li>b. Pelayanan bimbingan teknis/magang/praktik kerja lapangan.</li> <li>c. Jasa perpustakaan:</li> <li>d. Layanan kunjungan agro eduwisata.</li> </ul>
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 26/Kpts/OT.050/H.4.3/05/2023 tanggal 30 Mei 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail : <a href="mailto:bsip.rempahobat@pertanian.go.id">bsip.rempahobat@pertanian.go.id</a>, website : <a href="http://rempahobat.bsip.pertanian.go.id">http://rempahobat.bsip.pertanian.go.id</a> atau kotak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/telpon/whatsapp ke alamat e-mail/telpon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga.</p> <pre> graph TD     A((1) Masyarakat/Instansi Terkait/pengguna jasa) -- Data Informasi --&gt; B[2) Penanggungjawab/Pengelolaan Pengaduan]     B --&gt; C[Pemeriksaan Materi]     C --&gt; D[3a) Materi Lengkap]     C --&gt; E[3b) Materi Tidak Lengkap]     D --&gt; F[4) Tindak Lanjut Aduan]     E --&gt; G[4a) Dilengkapi 30 Hari]     E --&gt; H[4b) 30 Hari Tidak Dilengkapi]     F --&gt; I[5a) Keputusan Tindak Lanjut Aduan]     G --&gt; I     H --&gt; J[5b) Pengaduan dicabut]     I --&gt; K((6) Pelaporan Pengaduan)     </pre> <p>Alur/prosedur pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan ke penanggungjawab/pengelola pengaduan;</li> <li>(2) Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan penanggungjawab/pengelola pengaduan akan menindaklanjuti dengan upaya investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut;</li> </ol>

		<p>(3a)Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan;</p> <p>(3b)Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap;</p> <p>(4a)Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh penyelenggara;</p> <p>(4b)Dalam hal berkas aduan tidak lengkap dalam waktu 30 (tiga puluh) hari tersebut</p> <p>(5a)Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diputuskan;</p> <p>(5b)Pelapor dianggap mencabut laporan pengaduannya;</p> <p>(6) Penyampaian hasil keputusan laporan pengaduan.</p>
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang bimbingan, ruang kerja petugas.</li> <li>- Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, toilet, tempat parkir, lahan IP2TP, peralatan lapangan, perpustakaan, ruang bimbingan, WIFI, serta sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, kursi roda, rambatan).</li> </ul>
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompeten dalam bidang pelayanan, dan bidang kepakaran instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Monev yang telah ditetapkan oleh Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik.
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana yang dibutuhkan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 16 orang pelaksana bidang pelayanan.</li> <li>b. 13 orang pelaksana bidang kepakaran standar instrumen pertanian.</li> </ol>
12.	Jaminan pelayanan	BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik 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 beraktivitas dari pelayanan yang diperoleh sesuai SOP.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas keamanan;</li> <li>- Petugas pelayanan informasi;</li> <li>- Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa;</li> <li>- Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>- Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>- Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>- Sarana parkir;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wifi setiap ruangan;</li> <li>- Musholla;</li> <li>- Toilet;</li> <li>- APAR (Alat Pemadam Api Ringan).</li> </ul>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat (SKM);</p> <p>Evaluasi dilaksanakan minimal 1 kali/tahun oleh tim monev</p>

### C.EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

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

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 Bogor  
Pada tanggal 17 Oktober 2023  
Kepala Balai,





KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN  
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERKEBUNAN  
**BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT**

Kampus Penelitian Pertanian Cimanggu Jln. Tentara Pelajar No. 3 Bogor 16111  
Telepon: (0251) 8321879, Faximile: (0251) 8327010  
e-mail : balitro@litbang.pertanian.go.id, Website: http://balitro.litbang.pertanian.go.id



### DAFTAR HADIR

NAMA PERTEMUAN : PUBLIC HEARING STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PIMPINAN PERTEMUAN : DR. IR. EVI SAVITRI IRIANI, M.SI

TANGGAL : 17 OKTOBER 2023

NO	NAMA	ASAL	TANDA TANGAN
1	NUR MASLAHAH	BSIP TROA	
2	MAYTA M.	BSIP TROA	
3.	EDININGESIH	BSIP TROA	
4.	Andriana K	BSIP TROA	
5.	Delta Lintang Melinda	STKes Bogor Husada	
6.	Suci Rahmawati	STKes Bogor Husada	
7.	Fetti Andriyani KN	AGH IPB	
8.	Dilla Adinda Gerlita	AGH IPB	
9.	Sarnika W.	BSIP TROA	
10	Lindiana	BSIP TROA	
11	Evi Savitri	BSIP TROA	
12.	Febri Mundini	PSIPKH	
13	Wyna	Kec. Bojong Banjar	
14	DAVI MEMO	BSIP Brv	
15	Hera Nurhayati	BSIP Brv	
16	Syahida Ar. S.	BSIP TROA	
17	Kartika	BRIN	
18	Siti Ef' N	BSIP TROA	
19	Yakunffhana W	BSIP TROA	
20	Aprillia N	Secretariat BSIP	
21	Liliana Indra San	-	
22	Faradela D. Putri	BSIP TROA	
23	Jajut D	BSIP TROA	
24	Ogi Lutfifryza	BSIP TROA	



KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN  
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERKEBUNAN  
**BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT**

Kampus Penelitian Pertanian Cimanggu Jln. Tentara Pelajar No. 3 Bogor 16111  
Telepon: (0251) 8321879, Faximile: (0251) 8327010  
e-mail : balitro@litbang.pertanian.go.id, Website: http://balitro.litbang.pertanian.go.id



NO	NAMA	ASAL	TANDA TANGAN
25.	Durgasanti	PSI Horof	
26.	Nurul H A	PSI Bun	
27.	Caelahet Q	BSIP SDGJ	
28.	Mety Maryanti	BSIP SDGP	
29.	Haidar	Pelten Gigeulis	
30.	Alfi Saripudin	smkf tunas mandiri	
31.	Yulius Argo B	BSIP AOROKI MHT	
32.	Noyara	"	
33.	M. Husan.	Ombakona Bl	
34.	Hekim.	"	
35.	Bella	BNP penerapan	
36.	RISA.	kel. Ali	
37.	Fachmawati	kel. Monca	
38.	Okie	BCIP Penerapan	
39.	Hafiz Errazuddin.	PT. Cradle NB	
40.	S. Keraum	BSIP Viet	
41.	Asep Sri Mulyana	Distrik Sikabui	
42.	DEDE. M	"	
43.	Ether Cahya	Al. Mitrabani Barokah	
44.	Ade Wahyudin	BSIP STPA	
45.	Euis Kosweti	Taman sari	
46.	Dede Amanah.	taman sari	
47.	Siti Rosidah	taman sari	
48.	Dodi	Biro OK	
49.	Bharjo. P	Biro OK	
50.	Zulkyfei	Biro OK	

**HASIL LIPUTAN PUBLIK HEARING**  
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)**  
**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK**  
**BOGOR, TANGGAL 17 OKTOBER 2023**

Foto Pada Saat Pembukaan



Foto Pada saat Pemaparan Materi oleh Para Narasumber ( Kepala Biro Organisasi & Kepegawaian Kementerian; dan Ombusman RI Perwakilan Jawa Barat)



Foto Pada saat Pemaparan Standar Pelayanan Publik BPSI-TROA oleh masing-masing Penanggungjawab



## Foto Pada Saat Diskusi



## Foto Pada Saat Berita Acara



### Foto Pada Saat Penyerahan Cinderamata (Souvenir Produk BPSI-TROA)

