



**SURAT KEPUTUSAN**  
**KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN**  
**KEPULAUAN RIAU (BPSIP KEPRI)**  
**NOMOR : 46/Kpts/HM.130/H.12.32/01/2025**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN**  
**KEPULAUAN RIAU**

**KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN (BPSIP)**  
**KEPULAUAN RIAU**

- 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 tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa telah ditetapkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Riau dengan Keputusan Kepala Balai.

- Menimbang : a. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- c. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Standar Pelayanan;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- g. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 188);
- h. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1250);
- i. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian);

- Menimbang : j. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 279/KPTS/OT.050/M/06/2023 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pertanian;
- k. Surat Edaran Sekretaris Jenderal Nomor 365/SE/KP.340/A/01/2023 tentang Sistem Kerja Pegawai Lingkup Kementerian Pertanian;
- l. Surat Direktur Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor: SP DIPA-018.09.2.320091/2025 tanggal 02 Desember 2024 Tentang Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Tahun Anggaran 2025 Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kepulauan Riau.

### **MEMUTUSKAN**

#### **MENETAPKAN :**

- PERTAMA** : Standar Pelayanan Publik pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Riau sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Riau meliputi ruang lingkup produk layanan sebagai berikut:
1. Layanan pendampingan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi;
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Riau 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 : Tanjungpinang**

**Pada tanggal : 02 Januari 2025**

**Kepala Balai,**



**AHMAD TOHIR HARAHAP**  
**NIP. 197911212011011007**

Lampiran Keputusan Kepala Balai Penerapan  
Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Riau.  
Nomor : 46/Kpts/HM.130/H.12.32/01/2025  
Tanggal : 02 Januari 2025  
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan  
Publik Pada Penerapan Standar  
Instrumen Pertanian Kepulauan  
Riau.

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Riau (BPSIP Kepulauan Riau) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP), Kementerian Pertanian. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan publik dalam penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian, BPSIP Kepulauan Riau wajib menyusun, menetapkan melalui mekanisme *public hearing* dengan melibatkan masyarakat pengguna layanan. Selain itu BPSIP Kepulauan Riau 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 BPSIP Kepulauan Riau berupa pelayanan layanan pendampingan penerapan.

Dalam memberikan pelayanan publik, BPSIP Kepulauan Riau menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolak 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.

BPSIP Kepulauan Riau 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 126 menyebutkan bahwa, BPSIP Kepulauan Riau mempunyai tugas melaksanakan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi dengan fungsi: a) pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; b) pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi kebutuhan standar instrumen pertanian spesifik lokasi; c) pelaksanaan pengujian penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi; d) pelaksanaan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; e) pelaksanaan penyusunan model penerapan dan materi penyuluhan standar instrumen pertanian spesifik lokasi; f) pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi pertanian spesifik lokasi; g) pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; h) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; dan i) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BPSIP.

## B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### 1. Layanan Pendampingan Penerapan dan Diseminasi Standar Instrumen Pertanian

NO	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li><li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik</li><li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian</li><li>5. Permentan 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.</li></ol>
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.</li><li>2. Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan : KTP/Kartu Anggota dan lainnya.</li></ol>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>1) Konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon datang atau melalui surat/<i>e-mail</i> mengajukan permohonan tertulis dengan mengisi buku tamu untuk mendapatkan pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi;</li><li>b. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala Balai atau yang mewakili;</li><li>c. Kepala Balai mendisposisi permohonan kepada Ketua Tim Kerja Diseminasi untuk selanjutnya dikoordinasikan kepada pelaksana layanan (Penyuluh Pertanian/Tim Teknis, dan lain-lain);</li><li>d. Ketua Tim Kerja Diseminasi merespon permintaan tertulis pemohon layanan yang ditandatangani Kepala Balai/Pelaksana dan menentukan jadwal layanan atas kesepakatan bersama dengan pemohon layanan;</li><li>e. Petugas layanan informasi menyampaikan surat permintaan data dan memo kepada bagian yang ditunjuk/pelaksana layanan;</li></ol>

NO	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>f. Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi bidang pertanian sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan;</p> <p>g. Pelaksana melakukan pelayanan konsultasi bidang pertanian sesuai permohonan;</p> <p>h. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan informasi memberi keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian;</p> <p>i. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian menerbitkan surat penolakan permohonan;</p> <p>j. Apabila informasi/rekomendasi ada, maka petugas layanan informasi memantau penyiapan data informasi/rekomendasi/proses layanan sesuai dengan memo yang telah diajukan;</p> <p>k. Petugas layanan informasi menerima data/informasi/rekomendasi yang telah dipersiapkan oleh bagian tertentu;</p> <p>l. Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data/ informasi/ rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi.</p> <p>m. Petugas layanan informasi menyampaikan Kuisisioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa dan hasilnya disampaikan kepada Kepala Balai/ Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian;</p> <p>n. Seluruh hasil Informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan kepada Ketua Tim Kerja Diseminasi.</p> <div data-bbox="586 1790 1150 2158" style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[PENGGUNA] --&gt; B[PETUGAS LAYANAN]     B --&gt; C[KEPALA BALAI]     C --&gt; D[TIM KERJA DISEMINASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN]     D --&gt; E[PELAKSANA LAYANAN]     E --&gt; F[PENGGUNA]          E -.-&gt; B          subgraph Alur_Pelayanan [Alur Pelayanan]         direction TB         G[Basis data sesuai bidang] --- H[Data/Informasi]         I[Penjab Kegiatan Teknis] --- J[Konsultasi/Rekomendasi]     end </pre> </div>

NO	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p><b>2) Bimbingan Teknis/Pelatihan/Magang/Praktek Kerja Lapangan</b></p> <p>a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang dilengkapi dengan proposal bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan dan melampirkan profil pengguna layanan yang akan diajukan untuk program bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan;</p> <p>b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan kepada Kepala Balai;</p> <p>c. Kepala Balai mendisposisikan kepada Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian untuk dapat ditindaklanjuti;</p> <p>d. Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian selanjutnya mempersiapkan surat balasan peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang diterima dan mengirimkannya;</p> <p>e. Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (<i>technical meeting</i>) di BPSIP Kepulauan Riau 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;</p> <p>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;</p>

NO	Komponen	Uraian								
1	2	3								
		<p>g. Peserta magang/praktek kerja lapangan membuat laporan hasil pelaksanaan magang/praktek kerja lapangan dan melaksanakan seminar hasil magang/praktek kerja lapangan di BPSIP Kepulauan Riau, menyerahkan output hasil magang/praktek kerja lapangan serta menerima sertifikat magang/praktek kerja lapangan yang ditandatangani oleh Kepala Balai;</p> <p>h. Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktik kerja wajib mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.</p> <div data-bbox="601 791 1298 1470" style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[PENGGUNA] --&gt; B[PETUGAS LAYANAN]     B --&gt; C[KEPALA BALAI]     C --&gt; D[TIM KERJA DISEMINASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN]     D --&gt; E[TIM PELAKSANA]     E --&gt; F[PENGGUNA]     D -.-&gt; E     </pre> <table border="1" data-bbox="1006 895 1298 1470"> <thead> <tr> <th colspan="2">Alur Pelayanan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tim</td> <td>Technical Meeting, surat sehat, form persetujuan magang, kontrak bimbingan.</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> </tbody> </table> </div>	Alur Pelayanan		Tim	Technical Meeting, surat sehat, form persetujuan magang, kontrak bimbingan.	Pembimbing	Konten bimbingan, laporan kemajuan, output hasil magang.	Pejabat Struktural/ Penjab Kegiatan Teknis/ Staf yang ditunjuk.	Bimbingan/ Magang/ Praktek.
Alur Pelayanan										
Tim	Technical Meeting, surat sehat, form persetujuan magang, kontrak bimbingan.									
Pembimbing	Konten bimbingan, laporan kemajuan, output hasil magang.									
Pejabat Struktural/ Penjab Kegiatan Teknis/ Staf yang ditunjuk.	Bimbingan/ Magang/ Praktek.									
		<p><b>3) Kunjungan Taman Agro Standar</b></p> <p>a. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan kunjungan agro standar kepada Kepala Balai;</p> <p>b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kunjungan agro standar kepada Kepala Balai;</p> <p>c. Kepala Balai mendisposisikan surat permohonan kunjungan kepada Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian untuk dapat ditindaklanjuti;</p> <p>d. Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian berkoordinasi dengan Penanggung Jawab agro standar;</p>								

NO	Komponen	Uraian						
1	2	3						
		<p>e. Penanggung jawab agro standar beserta Tim menyiapkan segala keperluan kegiatan kunjungan;</p> <p>f. Tim melaksanakan kegiatan pelayanan dan mendokumentasikan hasil kegiatan agro standar.</p> <div style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 150px;">Kualifikasi Pelayanan</td> <td>- Mengetahui informasi yang dibutuhkan mengenai pelaksanaan - Mengetahui prosedur penyelesaian dan pelayanan informasi</td> </tr> <tr> <td>Peralatan/perlengkapan</td> <td>Surat permohonan, Surat Balasan dan BPSIP Kepp, Komputer, ATK, email, dan telepon</td> </tr> <tr> <td>Pendataan/Pendokumentasian</td> <td>Surat permohonan, data jumlah pendukung/dokumentasi kegiatan</td> </tr> </table> </div>	Kualifikasi Pelayanan	- Mengetahui informasi yang dibutuhkan mengenai pelaksanaan - Mengetahui prosedur penyelesaian dan pelayanan informasi	Peralatan/perlengkapan	Surat permohonan, Surat Balasan dan BPSIP Kepp, Komputer, ATK, email, dan telepon	Pendataan/Pendokumentasian	Surat permohonan, data jumlah pendukung/dokumentasi kegiatan
Kualifikasi Pelayanan	- Mengetahui informasi yang dibutuhkan mengenai pelaksanaan - Mengetahui prosedur penyelesaian dan pelayanan informasi							
Peralatan/perlengkapan	Surat permohonan, Surat Balasan dan BPSIP Kepp, Komputer, ATK, email, dan telepon							
Pendataan/Pendokumentasian	Surat permohonan, data jumlah pendukung/dokumentasi kegiatan							
		<p><b>4) Layanan Narasumber</b></p> <p>a. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan narasumber disertakan dengan proposal kepada Kepala Balai;</p> <p>b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan narasumber kepada Kepala Balai;</p> <p>c. Kepala Balai mendisposisi permohonan kepada Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian terkait untuk selanjutnya dikoordinasikan kepada pelaksana layanan (Penyuluh Pertanian/Tim Teknis, dan lain-lain);</p> <p>d. Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian terkait merespon permintaan tertulis pemohon layanan yang ditandatangani Kepala Balai/Pelaksana dan menentukan jadwal layanan atas kesepakatan bersama dengan pemohon layanan;</p> <p>e. Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian terkait memfasilitasi kegiatan pelayanan narasumber bidang pertanian sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan.</p>						

NO	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>f. Pelaksana melakukan pelayanan narasumber bidang pertanian sesuai permohonan.</p> <p>g. Petugas layanan informasi menyampaikan Kuisioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa dan hasilnya disampaikan kepada Kepala Balai/ Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian terkait.</p> <div data-bbox="618 589 1259 1092" data-label="Diagram"> </div>
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>1) Jangka waktu layanan konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian/Diseminasi Standar Instrumen Pertanian:</p> <p>a. Pelayanan konsultasi diselesaikan maksimal selama 30 menit untuk penyampaian informasi terkait. Apabila dibutuhkan pembahasan lebih mendalam bisa dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dengan pemohon informasi.</p> <p>b. Permintaan layanan melalui surat atau e-mail akan direspon pada hari yang sama selama jam kerja, dan diselesaikan selama 2 hari kerja.</p> <p>2) Jangka waktu layanan Bimbingan Teknis/Pelatihan/Magang/Praktek Kerja Lapangan diselesaikan sesuai jadwal kegiatan dari pimpinan sekolah/perguruan tinggi.</p> <p>3) Jam Kunjungan Taman Agro Standar disesuaikan dengan jam layanan kantor (terlampir).</p>

NO	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>4) Jangka waktu layanan narasumber:</p> <p>a. Permintaan layanan melalui surat atau e-mail akan direspon pada hari yang sama selama jam kerja.</p> <p>b. Jasa waktu penyelesaian layanan narasumber disesuaikan dengan jadwal kegiatan dari pemohon.</p> <p><b>Jam layanan:</b>  Hari Senin s.d Kamis:  Pukul 08.000 s.d 16.00 WIB  Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</p> <p>Hari Jumat  Pukul 08.000 s.d 16.30 WIB  Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB</p>
5.	Biaya/Tarif	<p>a. Biaya layanan informasi/konsultasi/rekomendasi adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0).</p> <p>b. Pelayanan bimbingan teknis/magang/bimbingan/praktik kerja lapangan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0).</p> <p>c. Pelayanan kunjungan Taman Agro Standar tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0).</p> <p>d. Biaya layanan narasumber tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0).</p> <p>e. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/minuman, tempat tinggal, transportasi) ke luar kantor BPSIP Kepulauan Riau ditanggung pengunjung.</p>
6.	Produk layanan	<p>c. Informasi dan rekomendasi bidang pertanian, serta jasa rekomendasi standar instrumen pertanian, informasi tercetak dan elektronik.</p> <p>d. Pelayanan Bimbingan teknis/magang/bimbingan/praktik kerja lapangan.</p> <p>e. Layanan kunjungan Taman Agro Standar.</p> <p>f. Materi layanan narasumber sesuai agenda kegiatan yang diajukan permohonan.</p>
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSIP Kepulauan Riau telah ditetapkan dalam surat Keputusan Kepala Balai Nomor 48/Kpts/PW.320/H.12.32/01/2025 tentang Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kepulauan Riau Tahun.</p>

NO	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, website atau kontak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada <i>counter</i> 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 e-mail/telepon/whatsapp ke alamat e-mail/telepon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas pelapor akan dijaga.</p> <pre> graph TD     M1((Masyarakat)) -- 1 --&gt; PP(Petugas Penerima Pengaduan)     M2((Masyarakat)) -- 1 --&gt; PP     PP -- 2 --&gt; PKL(Pemeriksaan Kelengkapan Lap. Pengaduan)     PKL -- 3b --&gt; LP(Laporan Pengaduan lengkap)     LP -- 5b --&gt; UV(UPAYA Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi)     UV -- 7 --&gt; KV(KEPUTUSAN Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi)     KV -- 8 --&gt; HTP{Hasil tindak lanjut pengaduan}     PKL -- 3a --&gt; PKD(Permintaan Kelengkapan dokumen bukti)     PKD -- 4a --&gt; DDL(Dapat dilengkapi)     PKD -- 4b --&gt; TDDL(Tdk dapat dilengkapi)     DDL -- 5a --&gt; UV     TDDL -- 5a --&gt; PD(Pengaduan dicabut)   </pre>
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.</li> <li>- Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, toilet, tempat parkir, taman agro standar, peralatan lapangan, perpustakaan, ruang bimbingan, wifi, serta sarana/prasarana khusus dan bekebutuhan khusus (ruang laktasi).</li> </ul>
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedianya pelaksana yang berkompentensi dalam bidang pelayanan, dan bidang kepakaran instrumen pertanian.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala Balai.

<b>NO</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
11.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan 1 – 5 orang pelaksana pendampingan
12.	Jaminan pelayanan	BPSIP Kepulauan Riau menyediakan sarana prasarana yang memastikan 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	BPSIP Kepulauan Riau menyediakan fasilitas untuk kewanamanan, 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. Sarana parkir; h. Wifi setiap ruangan i. Musholla j. Toilet k. 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.

### **Uraian Tugas dan Fungsi Permentan 13 Tahun 2023**

**Balai Besar Standar Instrumen Pertanian** mempunyai tugas melaksanakan penerapan standar instrumen pertanian.

#### **Pasal 43**

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42, BBPSIP menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan penyusunan rancangan program dan anggaran penerapan standar instrumen pertanian;
- b. pelaksanaan **koordinasi penerapan standar** instrumen pertanian;
- c. pelaksanaan **koordinasi pengelolaan produk** instrumen pertanian terstandar spesifik lokasi;
- d. pelaksanaan **penyusunan model penerapan dan materi penyuluhan standar** instrumen pertanian regional dan nasional;
- e. pelaksanaan **pengendalian efektivitas penerapan** standar instrumen pertanian;
- f. pelaksanaan **pengumpulan dan pengolahan data** dan informasi penerapan standar instrumen pertanian;
- g. pelaksanaan **evaluasi dan pelaporan penerapan** standar instrumen pertanian;
- h. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BBPSIP

## Pasal 127

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam  
Pasal 126 ayat (1), **BPSIP** menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi;
- b. pelaksanaan **inventarisasi dan identifikasi kebutuhan** standar instrumen pertanian spesifik lokasi;
- c. pelaksanaan **pengujian penerapan standar** instrumen pertanian spesifik lokasi;
- d. pelaksanaan **penerapan dan diseminasi** standar instrumen pertanian spesifik lokasi;
- e. pelaksanaan **penyusunan model penerapan** dan materi penyuluhan standar instrumen pertanian spesifik lokasi;
- f. **pengelolaan produk instrumen** hasil standardisasi pertanian spesifik lokasi;
- g. pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi;
- h. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; dan
- i. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BPSIP.

### C. **EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

Standar Pelayanan Publik dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kepulauan Riau.

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 setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

Ditetapkan di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 02 Januari 2025

Kepala Balai



**AHMAD TOHIR HARAHAP**  
NIP. 197911212011011007