

## B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### a. Produk Layanan : **Layanan Penyediaan Benih Sumber Tanaman Aneka Kacang di UPBS BRMP Tanaman Aneka Kacang**

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>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);</li><li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li><li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;</li><li>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);</li><li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian</li><li>7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;</li><li>8. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian</li><li>9. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian</li><li>10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 36 Tahun 2023 tentang Besaran, Persyaratan, dan Tata Cara Pengenaan Tarif PNBPN yang Berlaku pada Kementerian Pertanian</li><li>11. Surat usulan dari Sekretaris Badan Instrumen Pertanian No.B1721/KU.030/H.1/07/2023 Tanggal 24 Juli 2023 tentang penyampaian usulan besaran Tarif</li></ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>atas Jenis PNBPN yang berasal dari perolehan hasil pertanian Satker lingkup Badan Standarisasi Instrumen Pertanian;</p> <p>12. Surat Kepala Biro Keuangan dan BMN nomor B-8877/KU.030/A.4/09/2023 tanggal 29 September 2023 hal Rekomendasi Persetujuan atas Usulan Harga Produk Perolehan dari Hasil Pertanian (PPHP) pada Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;</p> <p>13. Keputusan Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Aneka Kacang Nomor B.1724/OT.050/H.2.2/06/2025 tanggal 17 Juni 2025 Tentang Penetapan Harga Produk Perolehan Dari Hasil Pertanian pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Aneka Kacang untuk kedelai, kacang tanah, dan kacang hijau kelas benih BS dan FS, kelas konsumsi grade A dan grade B.</p> <p>14. Keputusan Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Aneka Kacang Nomor B.1725/OT.050/H.2.2/06/2025 tanggal 17 Juni 2025 Tentang Penetapan Harga Produk Perolehan Dari Hasil Pertanian pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Aneka Kacang untuk benih kedelai kelas benih pokok/stock seed (SS), gabah kering panen, dan jagung pipilan.</p> <p>15. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 966/TP.010/C/04/2022 Tentang Petunjuk Teknis Sertifikasi Benih Tanaman Pangan.</p>
2.	Persyaratan layanan	<p>a. Langsung: Pemohon menulis identitas pada buku tamu (Nama, Alamat, No.Hp, Email)</p> <p>b. Tidak langsung: Pemohon dapat menghubungi bagian pemasaran melalui telepon/hp, whatsapp, email, surat</p>

3.	Prosedur layanan	<p>1. Pembelian benih secara langsung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Manajer pemasaran UPBS melakukan pencatatan terhadap semua informasi yang disampaikan oleh pelanggan (komoditas, varietas, jumlah, waktu)</li> <li>b) Manajer pemasaran mengkomunikasikan ketersediaan benih sumber pada pelanggan</li> <li>c) Manajer pemasaran Menyampaikan informasi pesanan yang sudah disepakati pada butir b ke staf gudang untuk disiapkan</li> <li>d) Manajer pemasaran membuat kode billing dan menyampaikannya ke pelanggan</li> <li>e) Pelanggan membayar biaya benih sesuai kode billing</li> <li>f) Manajer pemasaran memeriksa, mengunduh, dan mencetak kode billing di aplikasi SIMPONI sebagai bukti pembayaran</li> <li>g) Manajer pemasaran memastikan bahwa penyiapan yang dilakukan oleh staf gudang sudah sesuai dengan pesanan (komoditas, varietas, dan jumlah)</li> <li>h) Manajer pemasaran menyerahkan benih kepada pelanggan dengan disertai bukti pembayaran benih dan label benih</li> <li>i) Manajer pemasaran mendokumentasikan rekaman hasil transaksi tersebut</li> </ul> <p>2. Pembelian benih secara tidak langsung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Manajer pemasaran melakukan pencatatan terhadap semua informasi yang disampaikan pelanggan (komoditas, varietas, dan jumlah), baik melalui telepon/hp, whatsapp, email, dan surat</li> <li>b) Manajer pemasaran merespon pesanan yang masuk dalam kurun waktu 1x24 jam sejak informasi pesanan diterima, kecuali pesanan yang masuk pada hari libur</li> <li>c) Setelah informasi pesanan diterima, Manajer Pemasaran menginformasikan ketersediaan stok, kelas benih, harga satuan, biaya benih dan pengiriman, serta prosedur pembayaran dan informasi rekening kepada pelanggan</li> <li>d) Manajer pemasaran merekam semua kesepakatan dengan pelanggan (varietas, jumlah, kelas benih, harga, dan biaya kirim)</li> <li>e) Setelah kesepakatan tercapai, Manajer pemasaran membuat kode billing pembayaran benih dan menginformasikannya kepada pelanggan.</li> <li>f) Manajer pemasaran memeriksa, mengunduh, dan mencetak kode biliing di aplikasi SIMPONI sebagai bukti pembayaran.</li> <li>g) Manajer pemasaran menyampaikan informasi</li> </ul>
----	------------------	--

		<p>pesanan (varietas, kelas benih, dan jumlah) ke staf gudang untuk disiapkan</p> <p>h) Manajer pemasaran memastikan bahwa penyiapan pesanan oleh staf gudang sesuai dengan pesanan pelanggan (varietas, kelas benih, jumlah dan alamat tujuan pengiriman)</p> <p>i) Manajer pemasaran menginfokan kepada staf gudang untuk segera mengirimkan pesanan ke alamat pelanggan melalui jasa pengiriman</p> <p>j) Manajer Pemasaran menginformasikan ke pelanggan bahwa pesanan telah dikirim</p> <p>k) Manajer Pemasaran memastikan pesanan telah diterima pelanggan</p>
		<p><b>Alur Pelayanan Penjualan Benih:</b></p> <pre> graph TD     Pelanggan[Pelanggan] --&gt; Tanggapan[Tanggapan melalui fax, telepon, surat dan e-mail maks 1 x 24 jam setelah surat diterima bagian pemasaran]     Pelanggan --&gt; Pemasaran[Pemasaran]     Tanggapan --&gt; Kesepakatan[Kesepakatan pembelian dan sudah ada bukti transfer pembayaran]     Pemasaran --&gt; Gudang[Gudang]     Gudang --&gt; StaffPemasaran[Staff Pemasaran]     StaffPemasaran --&gt; JasaPengiriman[Jasa pengiriman]     StaffPemasaran --&gt; Karantina[Karantina min 10 hari]     Karantina --&gt; JasaPengiriman     JasaPengiriman --&gt; Pelanggan     </pre> <p>Fax: 0341 801824 Kontak: 085330627462 Email: <a href="mailto:upbsbalitkabi@yahoo.com">upbsbalitkabi@yahoo.com</a> Surat: UPBS BSIP Aneka Kacang, Jl. Raya Kendalpayak Km 8, Kotak pos 66 Malang 65101</p>
4.	Waktu layanan	<p>Pada hari kerja: Senin s.d Kamis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.00 s.d 16.00 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</li> </ul> <p>Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 08.00 s.d 16.30 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB</li> </ul>
5.	Biaya/Tarif	<p>a. Sesuai dengan Keputusan Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Aneka Kacang Nomor B.1724/OT.050/H.2.2/06/2025 tanggal 17 Juni 2025 Tentang Penetapan Harga Produk Perolehan Dari Hasil Pertanian pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Aneka Kacang Kelas benih Breder Seed (BS) = Rp. 35.000/kg, Kelas benih Foundation Seed (FS) = Rp.25.000/kg,-</p> <p>b. Sesuai dengan Keputusan Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Aneka Kacang Nomor</p>

		B.1725/OT.050/H.2.2/06/2025 tanggal 17 Juni 2025 Tentang Penetapan Harga Produk Perolehan Dari Hasil Pertanian pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Aneka Kacang untuk benih kedelai kelas benih pokok/stock seed (SS).adalah Rp. 15.000,-. c. Biaya pengiriman ditanggung pelanggan.
6.	Produk layanan	Benih sumber aneka kacang (kedelai, kacang tanah, kacang hijau) untuk kelas Benih Penjenis (BS) label kuning, dan Benih Dasar (BD) atau <i>Foundation Seed</i> (FS) label putih, benih kedelai kelas benih pokok/ <i>stock seed</i> (SS) .
7.	Waktu penyelesaian layanan	a) Layanan pembelian langsung diselesaikan dalam waktu 1 hari b) Layanan pembelian tidak langsung, diselesaikan sesuai hasil kesepakatan dengan pelanggan
8.	Penanganan pengaduan	<p>Penanganan pengaduan mengikuti prosedur berikut  <b>Prosedur:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manajer Pemasaran menerima dan menginventarisir pengaduan pelanggan yang masuk</li> <li>2. Manajer Pemasaran merekam pengaduan pelanggan</li> <li>3. Melakukan penelusuran/investigasi terhadap penyebab terjadinya pengaduan pelanggan</li> <li>4. Manajer pemasaran mengkomunikasikan hasil penelusuran penyebab terjadinya pengaduan pelanggan dan solusi pemecahannya</li> <li>5. Pengaduan pelanggan diterima manajer pemasaran paling lambat 15 hari setelah pesanan diterima oleh pelanggan. Pengaduan yang diterima setelah batas waktu tersebut tidak direspon.</li> <li>6. Pengaduan pelanggan diselesaikan dengan memberikan tenggang waktu tertentu dan disetujui oleh pelanggan</li> <li>7. Manajer pemasaran mendokumentasikan rekaman pengaduan sampai pada penyelesaian.</li> </ol> <p><b>CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  Pengaduan dapat disampaikan secara langsung ke bagian pemasaran UPBS BRMP Tanaman Aneka Kacang dan petugas pengaduan pada ruang layanan pengaduan BRMP Tanaman Aneka Kacang maupun tidak langsung melalui kotak pengaduan, telepon/hp, whatsapp, email, surat.</p>

		<pre> graph LR     Pelanggan --&gt; Dumas     Dumas --&gt; ManajerMutu[Manajer mutu]     ManajerMutu --&gt; Direktur[Direktur/ Kepala BSIP Aneka Kacang]     Dumas -.-&gt; Waktu[Waktu penyelesaian berdasarkan kesepakatan dan jenis pengaduan]     Dumas -.-&gt; Laporan[Laporan pengaduan maksimal 15 hari setelah barang diterima pelanggan]     Dumas -.-&gt; ManajerMutu     ManajerMutu -.-&gt; Dumas   </pre>
8.	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sarpras utama (<i>front office</i> dan loket layanan, ruang tunggu, toilet)</li> <li>- Sarpras penunjang (lahan parkir, masjid)</li> </ul>
9.	Kompetensi pelaksana layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami produk layanan yang dijual</li> <li>b. Mampu berkomunikasi dengan baik, ramah, sabar</li> <li>c. Mampu menjaga hubungan baik dengan pelanggan</li> <li>d. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>e. Mampu menggunakan media sosial sebagai media promosi</li> </ul>
10.	Pengawasan	Pengawasan internal dilakukan oleh tim auditor internal, pengawasan eksternal dilakukan oleh auditor eksternal
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan layanan	Jaminan layanan sesuai dengan kebijakan dan sasaran mutu yang tertuang dalam SMM ISO 9001:2015
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Keamanan Fisik <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keberadaan personel keamanan untuk memantau dan mengamankan area layanan.</li> <li>• Penggunaan sistem pengamanan CCTV</li> <li>• Pemeriksaan keamanan pada pintu masuk</li> </ul> </li> <li>2) Keselamatan Lingkungan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanda titik kumpul evakuasi</li> <li>• Pemadam Api Ringan (APAR)</li> </ul> </li> <li>3) Keamanan Kesehatan dan Keselamatan Kerja <ul style="list-style-type: none"> <li>• P3K</li> <li>• Klinik</li> </ul> </li> </ol>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana layanan	Monitoring dan evaluasi kinerja pelaksana layanan dilakukan setiap semester 1, dan 2. Audit internal dan audit eksternal 1 tahun sekali