

**c. Produk Layanan : Layanan Jasa Pendayagunaan Hasil**

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<p>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);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;</p> <p>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);</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian</p> <p>7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian</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 pelayanan publik melalui telepon/hp, whatsapp, email, surat</p>
3.	Prosedur layanan	<p>Datang Langsung</p> <p>a. Pemohon <b>datang langsung</b> ke <b>BRMP Tanaman Aneka Kacang</b> dan menemui resepsionis, selanjutnya mengisi buku tamu dan menginformasikan maksud kedatangannya</p> <p>b. Resepsionis akan mengantarkan kepada Petugas Pelayanan, dan petugas pelayanan akan mendokumentasikan permintaan layanan dari pemohon</p> <p>c. Petugas layanan berkoordinasi dengan Humas untuk</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>menyelesaikan permintaan layanan.</p> <p>d. Pengguna layanan mengisi survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), SPKP dan SPAK <b>dan form umpan balik</b></p> <p>Pengajuan tertulis</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan permohonan layanan Informasi perakitan dan pengujian tanaman aneka kacang secara tertulis ditujukan kepada Kepala BRMP Tanaman Aneka Kacang yang dapat disampaikan melalui Pos dengan alamat Jl. Raya Kendalpayak Kotak Pos 66 Malang, 65101 E-mail: <a href="mailto:brmp.anekakacang@pertanian.go.id">brmp.anekakacang@pertanian.go.id</a></li> <li>Sekretariat menerima, mencatat, dan menyampaikan surat permohonan pelayanan kepada Kepala BRMP Tanaman Aneka Kacang.</li> <li>Kepala <b>BRMP Tanaman Aneka Kacang</b> selanjutnya mendisposisi perintah pelayanan kepada petugas layanan/Ketua Tim Kerja Layanan dan pendayagunaan hasil/Humas</li> <li>Humas mendisposisikan surat permintaan informasi kepada pelaksana layanan sesuai bidang kompetensinya.</li> <li>Humas memfasilitasi kegiatan pelayanan sesuai permohonan dengan berkoordinasi bersama pelaksana layanan.</li> <li>Pelaksana Layanan (Pejabat Fungsional, teknisi, dan lain-lain) melakukan pelayanan sesuai permohonan.</li> <li>Apabila belum bisa memenuhi layanan yang diminta, maka pelaksana layanan memberikan laporan atau keterangan secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai melalui Humas.</li> <li>Untuk informasi atau data yang dikecualikan, maka Kepala Balai memberikan penolakan secara tertulis berdasarkan Surat Keputusan Kepala <b>BRMP Tanaman Aneka Kacang</b> tentang Data dan Informasi yang dikecualikan.</li> <li>Apabila Informasi yang dibutuhkan tersedia dalam bentuk data, maka petugas layanan menyampaikan data informasi kepada Humas sesuai dengan surat permohonan yang telah diajukan.</li> <li>Humas selanjutnya berkoordinasi dengan kesekretariatan untuk menyiapkan surat jawaban kepada pemohon informasi yang ditanda tangani oleh Kepala Balai.</li> <li>Surat jawaban pemohon informasi disampaikan kepada pemohon melalui email maupun diambil secara langsung</li> </ol>

		<b>Alur Layanan Penyebarluasan informasi:</b>
		<pre> graph TD     Pemohon -- "Langsung" --&gt; Humas     Pemohon -- "Tidak langsung (surat/ email)" --&gt; FrontOffice[Front Office]     FrontOffice --&gt; SekretariatLayanan[Sekretariat Layanan]     SekretariatLayanan --&gt; KepalaBalai{Kepala Balai}     Humas --&gt; Pelaksana     subgraph Pelaksana         direction TB         PH[Tim Humas]         PTB[Tim Sub. Bag TU]         TUPBS[Tim UPBS]         TF[Tim Fungsional]     end </pre>
4.	Waktu layanan	<p>Pada hari kerja:</p> <p>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	Jasa layanan pendayagunaan hasil Tanaman Aneka Kacang adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp.0)
6.	Produk layanan	<p>Konsultatif, media cetak (leaflet, booklet selama masih tersedia), dan elektronik.</p> <p><b>Informasi terkait tanaman aneka kacang</b></p>
7.	Waktu penyelesaian layanan	<p>a. Pelayanan informasi pendayagunaan hasil tanaman aneka kacang diselesaikan maksimal selama 60 menit untuk penyampaian informasi terkait. Apabila dibutuhkan pembahasan lebih mendalam bisa dilaksanakan sesuai kesepakatan dengan pemohon informasi.</p> <p>b. Permintaan layanan melalui surat atau email akan direspon pada hari yang sama selama jam kerja, dan diselesaikan maksimal 2 hari kerja.</p>
8.	Penanganan pengaduan	<p>Penanganan pengaduan mengikuti prosedur berikut</p> <p><b>Prosedur:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna Jasa/Masyarakat/Instansi terkait dapat mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) atau dimasukkan ke kotak pengaduan atau melalui kanal pengaduan media elektronik (WBS, Kaldumas, SP4N-Lapor)</li> <li>2) Petugas penerima Dumas akan menindaklanjuti dengan upaya verifikasi/klarifikasi /investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan</li> </ol>

		<p>untuk proses lebih lanjut.</p> <p>3) a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan.</p> <p>b. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Dumas akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.</p> <p>4) a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Dumas.</p> <p>b. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.</p> <p><b>CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p> <p>Pengaduan dapat disampaikan secara langsung ke Pelayanan Publik BRMP Tanaman Aneka Kacang maupun tidak langsung melalui telepon/hp, whatsapp, email, surat, dan kanal pengaduan.</p>
		<p>Pemeriksaan Kelengkapan Laporan Pengaduan</p> <p>Saran Rekomendasi</p> <pre> graph TD     Pengaduan[Pengaduan] --&gt; Dumas[Dumas]     Dumas --&gt; Pengaduan     Dumas -- Ya --&gt; KepalaBSIP[Kepala BSIP Aneka Kacang]     KepalaBSIP --&gt; Dumas     Dumas -- Tidak --&gt; Decision{ }     Decision --&gt; Dilengkapi[Dilengkapi]     Dilengkapi --&gt; Dumas     Decision --&gt; TidakDilengkapi[Tidak Dilengkapi]     TidakDilengkapi --&gt; CabutPengaduan[Cabut Pengaduan] </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, poliklinik)</li> <li>- Sarpras khusus dan berkebutuhan khusus (kursi roda, <i>railingway</i>, ruang laktasi)</li> </ul>
9.	Kompetensi pelaksana layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami informasi terkait aneka kacang</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. Menguasai ilmu dibidang aneka kacang (pelaksana layanan)</li> </ul>
10.	Pengawasan	Pengawasan internal dilakukan oleh tim auditor internal, pengawasan eksternal dilakukan oleh auditor eksternal
11.	Jumlah pelaksana	<p>2 orang bidang petugas layanan</p> <p>25 orang pelaksana layanan</p>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring dan evaluasi kinerja pelaksana layanan dilakukan setiap semester 1, dan 2. Audit internal dan audit eksternal 1 tahun sekali</li> <li>• Evaluasi kinerja layanan berdasarkan hasil IKM.</li> </ul>