



KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN  
**BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN**  
**TANAMAN JERUK DAN BUAH SUBTROPIKA**

JALAN RAYA TELEKUNG NOMOR 1 JUNREJO, BATU, JAWA TIMUR 65327 KOTAK POS 22 BATU  
TELEPON (0341) 592683, FAKSIMILI (0341) 593047  
WEBSITE: jeruksubtropika.brmp.pertanian.go.id

**SURAT KEPUTUSAN**  
**KEPALA BALAI PERAKITAN DAN PEGUJIAN**  
**TANAMAN JERUK DAN BUAH SUBTROPIKA**  
Nomor : 185/Kpts/OT.050/H.3.4/11/2025

**TENTANG:**  
**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK UTAMA**  
**BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN**  
**TANAMAN JERUK DAN BUAH SUBTROPIKA**

**KEPALA BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN**  
**TANAMAN JERUK DAN BUAH SUBTROPIKA**

- 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 02 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
- c. Bahwa standar pelayanan publik yang telah ditetapkan sebelumnya perlu diliyakai ulang secara berkala untuk menyesuaikan dengan ketentuan peraturan perundangundangan, perkembangan kebutuhan masyarakat, serta peningkatan kualitas pelayanan;
- d. Bahwa sehubungan dengan hal tersebut di atas perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian;
4. Permentan Nomor 02 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman

- Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian.
6. Kepmentan Nomor 103/Kpts/OT.050/M/02/2025 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja Pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Kementerian Pertanian;
  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 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian.

### **M E M U T U S K A N:**

Menetapkan  
PERTAMA

: Menetapkan Standar Pelayanan Publik Utama pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika seperti tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;

KEDUA

: Standar Pelayanan Publik Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika pada diktum pertama dimaksud meliputi ruang lingkup pelayanan:

1. Layanan Jasa Perekayasaan dan Perakitan Teknologi Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika.
2. Layanan Jasa Pengujian dan Penilaian Kesesuaian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika.
3. Layanan Barang Benih Sumber Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika.
4. Layanan Jasa Pendayagunaan Hasil Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika.

KETIGA

: Standar Pelayanan Publik pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan dan berakhir pada tanggal 31 Desember 2025, dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Batu  
Pada tanggal : 4 November 2025

Kepala Balai,



NURDIAH HUSNAH

NIP. 196807201994032001

Salinan Keputusan ini disampaikan Kepada Yth.:

1. Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian;
2. Kepala Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia Aparatur;
3. Kepala Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;
4. Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Hortikultura.

Lampiran 1 Keputusan Kepala Balai  
Nomor : 185/Kpts/OT.050/H.3.4/11/2025  
Tanggal : 4 November 2025

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK UTAMA**  
**LAYANAN JASA PEREKAYASA DAN PERAKITAN TEKNOLOGI**  
**TANAMAN JERUK DAN BUAH SUBTROPIKA**  
**TAHUN 2025**

No	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Identitas pengguna layanan: nama, jabatan, nama badan usaha, alamat badan usaha, nomor kontak, e-mail; dan</li><li>b. Mencantumkan maksud dan tujuan layanan jasa perekayasaan dan perakitan teknologi pertanian tanaman jeruk dan buah subtropika yang diinginkan.</li></ol></li><li>2. Pengguna layanan wajib melampirkan dokumen pendukung untuk layanan jasa perekayasaan dan perakitan teknologi pertanian tanaman jeruk dan buah subtropika, antara lain:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Kerja Sama Delegasi Legalitas:<ol style="list-style-type: none"><li>1) Sertifikat Kompetensi Produsen Benih atau Sertifikat Sistem Manajemen Mutu di bidang Perbenihan Hortikultura;</li><li>2) Daftar fasilitas pendukung perbanyakan benih kentang kelas benih penjenis;</li><li>3) Sertifikat Kalibrasi Alat;</li><li>4) SOP perbanyakan benih;</li><li>5) Daftar dan tugas SDM yang mendukung proses produksi;</li><li>6) Peta lokasi;</li><li>7) Surat pernyataan bersedia melaksanakan produksi benih sesuai dengan peraturan berlaku.</li></ol></li><li>b. Kerja Sama Pengembangan Varietas:<ol style="list-style-type: none"><li>1) Sertifikat Kompetensi Produsen Benih atau Sertifikat Sistem Manajemen Mutu di bidang Perbenihan Hortikultura</li><li>2) Akta pendirian Perusahaan;</li><li>3) Nomor Induk Berusaha (NIB) atau Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) sesuai dengan klasifikasi bidang usaha;</li><li>4) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);</li><li>5) SOP perbanyakan benih;</li><li>6) Daftar fasilitas pendukung perbanyakan benih;</li><li>7) Daftar dan tugas SDM yang mendukung proses produksi;</li><li>6) Rencana pemesanan, produksi dan distribusi benih.</li></ol></li></ol></li></ol>

- c. Kerja Sama Lisensi:
- 1) Sertifikat Kompetensi Produsen Benih atau Sertifikat Sistem Manajemen Mutu di bidang Perbenihan Hortikultura
  - 2) Akta pendirian Perusahaan;
  - 3) Nomor Induk Berusaha (NIB) atau Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) sesuai dengan klasifikasi bidang usaha;
  - 4) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
  - 5) SOP perbanyakan benih;
  - 6) Daftar fasilitas pendukung perbanyakan benih;
  - 7) Daftar dan tugas SDM yang mendukung proses produksi;
  - 8) Rencana pemesanan dan produksi benih selama 1 tahun;
3. Pengguna layanan dapat menyerahkan permohonan secara langsung dengan datang ke Kantor Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika dengan persyaratan:
- a. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki serta mencantumkan maksud kedatangan pada buku tamu;
  - b. Bersedia mengisi Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan setelah menerima layanan.
  - c. Bersedia mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan setelah menerima layanan.
4. Penyampaian permohonan secara tidak langsung dapat dilakukan dengan persyaratan:
- a. Mengirimkan permohonan dan dokumen pendukung ke alamat yang ditujukan kepada:  
Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika  
Jl. Raya Tlekung No. 1, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65327 atau dikirim ke alamat e-mail:  
[brmpjestro@gmail.com](mailto:brmpjestro@gmail.com)
  - b. Bersedia mengisi Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan setelah menerima layanan.

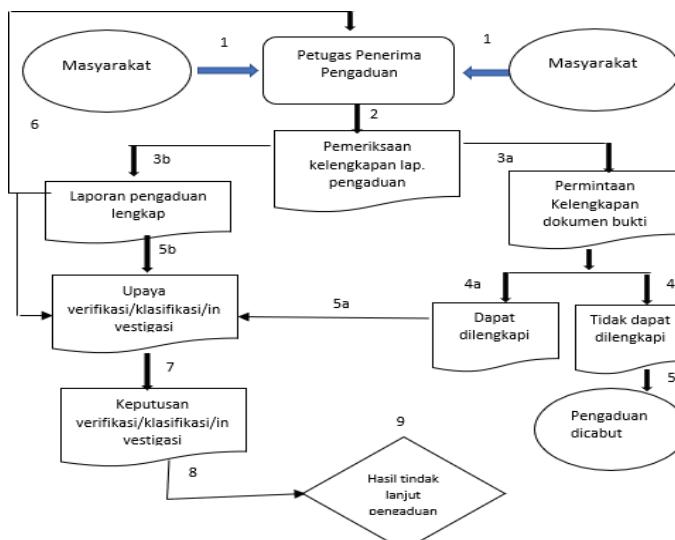
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>LAYANAN JASA PEREKAYASAAN DAN PERAKITAN TEKNOLOGI TANAMAN JERUK DAN BUAH SUBTROPIKA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Pelayanan</b></p> <pre> graph TD     Pemohon([Pemohon]) --&gt; Pengajuan[Pengajuan Surat Permohonan dan Dokumen Administrasi]     Pengajuan --&gt; Langsung[Datang secara langsung]     Pengajuan --&gt; Email[Melalui surat resmi atau email]     Langsung --&gt; Pemeriksaan[Pemeriksaan Dokumen Administrasi]     Email --&gt; Pemeriksaan     Pemeriksaan --&gt; Kaji[Kaji Ulang Permohonan]     Kaji --&gt; Penyusunan[Penyusunan Draft Perjanjian]     Penyusunan --&gt; Penandatanganan[Penandatanganan Perjanjian]     Penandatanganan --&gt; Pelaksanaan[Pelaksanaan Kegiatan]   </pre> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengajuan dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung.</li> <li>b. Pada saat pengajuan, pengguna layanan wajib melampirkan surat permohonan serta dokumen pendukung yang diperlukan untuk proses verifikasi.</li> <li>c. Setelah permohonan diajukan, petugas layanan menerima berkas permohonan dan melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen administrasi, kemudian menyampaikan permohonan tersebut kepada Kepala BRMP Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika.</li> <li>d. Sebagai pejabat berwenang, Kepala BRMP Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika menelaah substansi permohonan dan mendisposisikan permohonan kepada Ketua Tim Kerja sesuai bidang layanan yang diminta untuk menindaklanjuti permohonan. Disposisi berisi instruksi teknis dan arahan kebijakan yang perlu dipedomani dalam proses penyelenggaraan layanan.</li> <li>e. Tim kerja melakukan kaji ulang terhadap permohonan bersama pengguna layanan, untuk menilai kelayakan teknis, ketersediaan sarana prasarana dan kesiapan personel yang dibutuhkan guna mendukung kelancaran pelaksanaan layanan serta kesesuaian kegiatan dengan ruang lingkup layanan.</li> </ul>
----	--------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>f. Tim teknis menyelenggarakan layanan jasa perekayasaan dan perakitan teknologi pertanian tanaman Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika sesuai kesepakatan dengan pengguna layanan.</p> <p>g. Setelah kegiatan selesai dilaksanakan, pengguna layanan diminta mengisi Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK), Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan sesuai dengan tahapan berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan 1 hari.</li> <li>2. Kepala BRMP Tanaman Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika mendisposisi permohonan dan memberikan disposisi atau penunjukan tim teknis. Proses disposisi 1-2 hari kerja.</li> <li>3. Tim teknis melakukan verifikasi administrasi dan kelayakan serta menyusun pelaksanaan layanan 2-5 hari kerja.</li> <li>4. Pengguna layanan dan unit pelaksana menyepakati perjanjian kerja sama yang meliputi ruang lingkup, hak-kewajiban dan ketentuan lainnya selama 2-10 hari kerja.</li> <li>5. Durasi waktu disesuaikan dengan jenis layanan yang telah disepakati.</li> </ol>
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan perekayasaan dan perakitan teknologi pertanian tanaman Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika tidak dikenakan biaya/gratis (Rp. 0,-).</li> <li>2. Untuk layanan perekayasaan dan perakitan teknologi pertanian tanaman Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika berupa kerja sama pengujian, dikenakan tarif berdasarkan rancangan anggaran biaya (RAB) yang disepakati bersama dan mengacu pada angka maksimal SBU (Standar Biaya Umum).</li> <li>3. Biaya materai untuk keperluan administrasi ditanggung pengguna layanan.</li> <li>4. Biaya pengiriman dokumen ditanggung oleh pengguna layanan.</li> </ol>
5.	Produk layanan	<p>Layanan perekayasaan dan perakitan teknologi pertanian tanaman Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kerja sama delegasi legalitas;</li> <li>2. kerja sama pengembangan varietas;</li> <li>3. Kerjasama lisensi</li> </ol>
6.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Keluhan terhadap layanan perekayasaan dan perakitan teknologi pertanian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika disampaikan secara lisan (langsung atau melalui telepon) atau secara tertulis (surat, email, WA, atau dimasukkan dalam kotak saran/pengaduan).</p> <p>Email : <a href="mailto:brmpjestro@gmail.com">brmpjestro@gmail.com</a></p> <p>Telepon : (0341)592683</p> <p>Portal pengaduan:</p> <p>WBS : <a href="https://wbs.pertanian.go.id/">https://wbs.pertanian.go.id/</a></p>

Kaldu Emas : <https://dumas.pertanian.go.id/>  
LAPOR : <https://lapor.go.id/>  
Si INTAN : 0811-1212-2023  
UPG Jestro : 0812-1860-2862

Proses penanganan sesuai prosedur pengaduan masyarakat. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika sesuai alur berikut.

### **MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN**



### **PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>d. Peraturan Menteri Pertanian No. 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik</li> <li>e. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;</li> <li>f. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 649/Kpts/OT.050/M/08/2025 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pertanian;</li> <li>g. SNI ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu.</li> </ul>
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana untuk pengguna layanan: ruang konsultasi ber AC dilengkapi dengan meja dan kursi yang nyaman, komputer, jaringan wifi dan alat tulis.</li> <li>b. Prasarana untuk pengguna layanan: ruang tunggu, ruang konsultasi, toilet, tempat parkir, masjid, ruang laktasi, kotak P3K</li> <li>c. Sarana konsultasi pengguna layanan online melalui</li> </ul>

		Whatsapp Center
3.	Kompetensi pelaksana	<p>Memiliki kompetensi sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami alur pelaksanaan layanan penyebarluasan hasil</li> <li>b. Memiliki latar belakang pendidikan minimal S1</li> <li>c. Memiliki kemampuan memberikan informasi dengan jelas dan benar</li> <li>d. Mampu menganalisis data untuk meningkatkan kualitas layanan dan memahami keamanan informasi</li> <li>e. Kemampuan berkomunikasi yang baik</li> <li>f. Memiliki pengetahuan di bidang hortikultura.</li> </ul>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Monev yang telah ditetapkan oleh Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika.
5.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan 10 orang pelaksana perakitan/perekayasaan
6.	Jaminan pelayanan	<p>Komponen jaminan pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksanaan layanan yang dilakukan sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik;</li> <li>b. Tahapan pelaksanaan layanan berpedoman pada SOP layanan;</li> <li>c. Pelaksanaan waktu pelayanan dan kompetensi disesuaikan dengan ISO 9001: 2015.</li> </ul>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas keamanan;</li> <li>b. Petugas pelayanan informasi;</li> <li>c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa;</li> <li>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>e. Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>g. Sarana parkir.</li> <li>h. Wifi setiap ruangan</li> <li>i. Musholla</li> <li>j. Toilet</li> <li>k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> </ul>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.



NURDIAH HUSNAH  
NIP. 196807201994032001

Lampiran 2 Keputusan Kepala Balai  
Nomor : 185/Kpts/OT.050/H.3.4/11/2025  
Tanggal : 4 November 2025

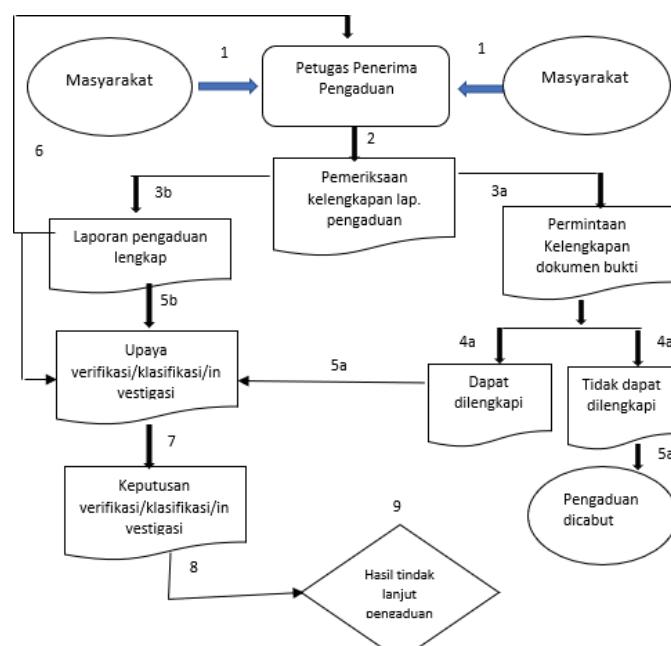
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK UTAMA**  
**LAYANAN JASA PENGUJIAN DAN PENILAIAN KESESUAIAN TANAMAN**  
**JERUK DAN BUAH SUBTROPIKA**  
**TAHUN 2025**

No	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1.	Persyaratan Layanan	<p>1. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu. 2. Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan : KTP/Kartu Anggota dan lainnya.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><b>LAYANAN JASA PENGUJIAN DAN PENILAIAN KESESUAIAN TANAMAN JERUK DAN BUAH SUBTROPIKA</b></p> <p>Alur Pelayanan:</p> <p>a. Pelanggan (pengguna layanan) menyerahkan sampel ke laboratorium Sampel ini bisa berupa bahan uji yang ingin dianalisis, misalnya buah tanah, atau bahan terkait penelitian dan pengujian mutu. b. Setelah sampel diterima, Admin Lab mencatat dan mendata sampe tersebut ke dalam sistem administrasi</p>

		<p>laboratorium. Tahap ini meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerimaan sampel dan pengecekan kelengkapan dokumen.</li> <li>• Pemberian nomor identifikasi sampel.</li> <li>• Penyerahan sampel ke analis yang bertanggung jawab.</li> </ul> <p>c. Analis Lab melakukan kegiatan pengujian dan analisis terhadap sampel sesuai dengan metode standar yang berlaku di laboratorium. Hasil analisis ini akan disusun dalam bentuk laporan atau data hasil uji.</p> <p>d. Hasil analisis yang telah disusun oleh analis kemudian diverifikasi oleh Manajer Teknis. Tahap ini bertujuan untuk memastikan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keakuratan dan validitas hasil uji.</li> <li>• Kesesuaian metode yang digunakan.</li> <li>• Kepatuhan terhadap prosedur mutu laboratorium.</li> </ul> <p>e. Setelah diverifikasi oleh Manajer Teknis, hasil analisis dikembalikan ke Admin Lab untuk proses administrasi akhir. Admin akan menyiapkan laporan hasil uji resmi dan mendokumentasikan seluruh proses layanan.</p> <p>f. Tahap terakhir, hasil analisis diserahkan kembali kepada pelanggan sebagai bentuk output layanan laboratorium. Dengan ini, siklus pelayanan selesai dan siap dimulai kembali untuk permintaan analisis berikutnya.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu layanan mulai dihitung setelah pelanggan menyerahkan sampel yang diuji dan melunasi biaya pengujian.</li> <li>2. Waktu pelayanan pengujian laboratorium sampai dengan terbit sertifikat hasil pengujian adalah <b>15 - 30 hari kerja</b> tergantung jenis pengujian yang diajukan. Apabila terjadi perubahan waktu pengujian akan disampaikan kepada pelanggan.</li> <li>3. Penyerahan paket sampel dari Subkoordinator Administrasi ke Penyelia terkait kurang dari satu hari.</li> </ol>
4.	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif pengujian laboratorium mengacu kepada PP Tarif No. 28 tahun 2023
5.	Produk Layanan	Laporan Hasil Pengujian (LHP)
6.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Keluhan terhadap layanan pengujian dan penilaian kesesuaian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika disampaikan secara lisan (langsung atau melalui telepon) atau secara tertulis (surat, email, WA, atau dimasukkan dalam kotak saran/pengaduan).</p> <p>Email : <a href="mailto:brmpjestro@gmail.com">brmpjestro@gmail.com</a></p> <p>Telepon : (0341)592683</p>

	<p>Portal pengaduan:  WBS : <a href="https://wbs.pertanian.go.id/">https://wbs.pertanian.go.id/</a>  Kaldu Emas : <a href="https://dumas.pertanian.go.id/">https://dumas.pertanian.go.id/</a>  LAPOR : <a href="https://lapor.go.id/">https://lapor.go.id/</a>  Si INTAN : 0811-1212-2023  UPG Jestro : 0812-1860-2862</p> <p>Proses penanganan sesuai prosedur pengaduan masyarakat. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika sesuai alur berikut.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### **MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN**



### **PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>d. Peraturan Menteri Pertanian No. 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik</li> <li>e. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;</li> <li>f. Sistem Mutu berdasarkan ISO/IEC 17025:2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi</li> </ul>
----	-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana untuk pengguna layanan: front office, Laboratorium HPT, Laboratorium Kultur Jaringan dan Pemuliaan, Laboratorium Ekofisiologi, Laboratorium Pascapanen, ruang penerimaan sampel ruang penyimpanan bahan kimia dan pendukung.</li> <li>b. Prasarana untuk penggunaan layanan : ruang tunggu, ruang konsultasi, toilet, tempat parkir, masjid, ruang laktasi, kotak P3K.</li> <li>c. Sarana konsultasi pengguna layanan online melalui Whatsapp Center.</li> </ul>
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sebagai koordinator Laboratorium, menguasai pekerjaan di bidang pengawasan mutu, validasi pengujian, dan penilaian kesesuaian hasil pertanian dengan kualifikasi, memiliki pengalaman di bidang teknis laboratorium minimal 2 tahun.</li> <li>2. Sebagai penyelia, menguasai pekerjaan di bidang pengawasan mutu, validasi pengujian, dan penilaian kesesuaian hasil pertanian dengan kualifikasi, memiliki pengalaman di bidang teknis laboratorium benih/biologi/kimia minimal 1 tahun.</li> <li>3. Sebagai pelaksana uji, menguasai pekerjaan di bidang teknik laboratorium pengujian benih, biologi, dan kimia dengan kualifikasi pendidikan minimal SMA/SMK IPA. Sebagai pelaksana administrasi, menguasai pekerjaan di bidang administrasi pelayanan pengujian dan penilaian kesesuaian dengan kualifikasi pendidikan minimal SMA/SMK administrasi perkantoran.</li> <li>4. Memahami SNI ISO/IEC 17025:2017.</li> <li>5. Memahami <i>Good Laboratory Practice</i></li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika.</li> <li>2. Mengacu pada SNI ISO/IEC 17025 : 2017 pada bagian persyaratan manajemen (klausul 8) terkait kegiatan audit internal.</li> <li>3. Kaji ulang manajemen, minimal setahun sekali</li> <li>4. Monitoring berkala oleh Koordinator Laboratorium Penguji BRMP Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika.</li> </ul>
5.	Jumlah pelaksana	<p>1 (satu) orang petugas layanan      1 (satu) orang pelaksana pengujian</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, pengujian laboratorium, anti penyuapan (ISO 9001, ISO 17025)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas keamanan;</li> <li>b. Petugas pelayanan informasi;</li> <li>c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa;</li> <li>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>e. Sarana peralatan dan obat P3K;</li> </ul>

		<p>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</p> <p>g. Sarana parkir</p> <p>h. Wifi setiap ruangan</p> <p>i. Musholla</p> <p>j. Toilet</p> <p>k. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.</p>



Lampiran 3 Keputusan Kepala Balai  
Nomor : 185/Kpts/OT.050/H.3.4/11/2025  
Tanggal : 4 November 2025

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK UTAMA  
LAYANAN BARANG BENIH SUMBER TANAMAN JERUK  
DAN BUAH SUBROPIKA  
TAHUN 2025**

No	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1.	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 permintaan layanan.</li><li>3. Permintaan bantuan benih sumber VUB dapat diberikan dengan ketentuan sebagai berikut: (a). Apabila target PNBP sudah dipenuhi, (b). Benih digunakan untuk kegiatan display atau sosialisasi yang dilakukan oleh dinas, (c). Bantuan diberikan pada kondisi tertentu, diantaranya: terjadi bencana alam, kekeringan, kebanjiran atau hal-hal lain yang dianggap perlu untuk diberikan bantuan benih, (c). Pemberian bantuan benih di atas dengan tetap mempertimbangkan ketersediaan stok benih di gudang UPBS.</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><b>LAYANAN BARANG BENIH SUMBER TANAMAN JERUK DAN BUAH SUBTROPIKA</b></p> <p>Alur Pelayanan:</p> <pre>graph TD; A[PENGGUNA] --&gt; B[PETUGAS LAYANAN]; B --&gt; C[KEPALA BALAI]; C --&gt; D[PENANGGUNG JAWAB UPBS]; D --&gt; E[PELAKSANA LAYANAN]; E --&gt; F[ADM/KEUANGAN]; F --&gt; G[BENDAHARA PNBP]; G --&gt; H[PENGGUNA]</pre>

	<p>a. Pengguna menyampaikan permohonan atau kebutuhan layanan kepada petugas layanan.</p> <p>b. Petugas layanan menerima permohonan dari pengguna, melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan administrasi dan kesesuaian permintaan dengan jenis layanan yang tersedia.Jika sudah lengkap, permohonan disampaikan kepada pimpinan untuk mendapatkan persetujuan.</p> <p>c. Kepala BRMP Jestro menelaah permohonan dan memberikan persetujuan atau disposisi kepada unit pelaksana yang berwenang, yakni UPBS (untuk layanan benih sumber) atau Laboratorium Produksi Kultur Jaringan (untuk layanan perbanyak tanaman in vitro).</p> <p>d. Penanggung jawab unit memastikan pelaksanaan teknis berjalan sesuai prosedur standar (SOP), baik dalam hal produksi, perbanyak, maupun pengujian mutu hasil.Unit juga mengoordinasikan jadwal, tenaga pelaksana, serta pemenuhan sarana dan bahan yang diperlukan.</p> <p>e. Pelaksana layanan melaksanakan kegiatan teknis di lapangan atau laboratorium sesuai dengan arahan penanggung jawab.Hasil kegiatan ini dapat berupa produk (misalnya benih atau planlet) atau laporan hasil pelaksanaan yang siap untuk tahap administrasi berikutnya.</p> <p>f. Setelah layanan selesai, dokumen administrasi dan pembayaran diverifikasi oleh bagian ADM/Keuangan. Tahap ini mencakup pencatatan transaksi, penentuan besaran biaya sesuai ketentuan PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak), dan penerbitan bukti pembayaran resmi.</p> <p>g. Bendahara PNBP menerima pembayaran dari pengguna layanan dan memastikan seluruh transaksi tercatat serta disetorkan sesuai mekanisme ke kas negara. Setelah proses keuangan selesai, dokumen atau produk layanan dapat diserahkan kepada pengguna. Pada tahap akhir,</p> <p>h. Pengguna menerima hasil layanan sesuai dengan permintaan awal, seperti benih sumber, bahan kultur jaringan, atau produk laboratorium lainnya.</p> <p>i. Dengan ini, siklus layanan selesai dan siap dimulai kembali jika ada permohonan baru.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan Penyaluran Benih Komoditas Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika diselesaikan dalam jangka waktu 1 hari atau waktu yang telah disepakati. Jam layanan: a. Hari Senin s.d Kamis Pukul 07.30 s.d 16.00 Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 b. Hari Jumat Pukul 07.30 s.d 16.00 Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00
4.	Biaya Tarif	a. Biaya/tarif benih UPBS/Labor Produksi benih Komoditas Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika sesuai ketentuan yang berlaku dalam SK Kementerian No. B-8877 Tahun 2023 tentang Rekomendasi Persetujuan atas Usulan Harga Produk Perolehan dari Hasil Pertanian pada BSIP; selain itu juga ada ketetapan Kepala BPSI Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika Nomor 71/Kpts/OT.050/H.3.4/01/2025. b. Khusus untuk benih sumber yang disalurkan sebagai benih bantuan harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan; c. Biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.
5.	Produk Layanan	Benih sumber bersertifikat berupa kelas benih penjenis, benih dasar, benih pokok komoditas Jeruk, Apel, Lengkeng, Anggur, Stroberi.
6.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Keluhan terhadap layanan benih sumber dan kultur jaringan Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika disampaikan secara lisan (langsung atau melalui telepon) atau secara tertulis (surat, email, WA, atau dimasukkan dalam kotak saran/pengaduan). Email : <a href="mailto:brmpjestro@gmail.com">brmpjestro@gmail.com</a> Telepon : (0341)592683 Portal pengaduan: WBS : <a href="https://wbs.pertanian.go.id/">https://wbs.pertanian.go.id/</a> Kaldu Emas : <a href="https://dumas.pertanian.go.id/">https://dumas.pertanian.go.id/</a> LAPOR : <a href="https://lapor.go.id/">https://lapor.go.id/</a> Si INTAN : 0811-1212-2023 UPG Jestro : 0812-1860-2862  Proses penanganan sesuai prosedur pengaduan masyarakat. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika sesuai alur berikut.

		<p style="text-align: center;"><b>MEKANISME PENGELOLAAN PANGADUAN</b></p>
No	Komponen	Uraian
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>d. Peraturan Menteri Pertanian No. 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik</li> <li>e. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;</li> <li>f. SNI ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu.</li> </ul>
2.	Sarana Dan Prasarana, dan/Atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana prasarana utama: front office dan loket layanan, lahan produksi, screenhouse BPMT, screenhouse Duplikat Pohon Induk, screenhouse STG.</li> <li>b. Sarana prasarana penunjang (lahan parkir, tempat bermain, tempat fotocopy, dsb)</li> <li>c. Sarana prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (kursi roda</li> <li>d. dan ruang ibu menyusui).</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompeten di bidang pelayanan publik serta memiliki keahlian dan kepakaran pada layanan produk barang benih sumber, guna menjamin mutu dan ketepatan layanan yang diberikan kepada pengguna.

4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Satuan Pelaksana SPI BRMP Jestro
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas layanan 8 (dua) orang pelaksana layanan (JFT)
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. BRMP Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika memberikan jaminan pelayanan berupa penyediaan Barang Benih Sumber yang tersertifikasi SNI ISO 9001:2015 oleh Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (LSSMBTPH) untuk menghasilkan benih bermutu.</p> <p>2. Jaminan Pelayanan terhadap benih planlet : Apabila ditemukan planlet yang terkontaminasi, pelanggan berhak mendapatkan penggantian benih planlet dengan ketentuan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keluhan atas planlet yang terkontaminasi harus disampaikan dalam jangka waktu maksimal <math>2 \times 24</math> jam sejak planlet diterima oleh pelanggan</li> <li>b. Keluhan dapat disampaikan melalui Formulir Keluhan Pelanggan dengan melengkapi data sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Nama pelanggan</li> <li>2) Nomor handphone (HP) yang dapat dihubungi</li> <li>3) Nomor bon permintaan benih</li> <li>4) Uraian singkat mengenai keluhan</li> <li>5) Lampiran foto planlet yang menunjukkan kondisi terkontaminasi secara jelas</li> </ul> </li> </ul> <p>3. Keluhan yang disampaikan melewati batas waktu <math>2 \times 24</math> jam tidak akan diproses. Penggantian planlet hanya dilakukan apabila keluhan disertai bukti yang valid dan sesuai dengan prosedur di atas.</p> <p>4. Keputusan akhir mengenai kelayakan penggantian berada di pihak penyedia planlet setelah melalui proses verifikasi internal.</p>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>BRMP Jestro menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas keamanan;</li> <li>b. Petugas pelayanan informasi;</li> <li>c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa;</li> <li>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>e. Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>g. Ruang informasi (receptionis dan lobby);</li> <li>h. Ruang Laktasi</li> <li>i. Kursi Roda</li> <li>j. Jalur Evakuasi</li> <li>k. Sarana parkir.</li> </ul>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilaksanakan satu tahun sekali oleh Koordinator UPBS, Subkoordinator Mutu Produk (SM) dan Subkoordinator Pengemasan, Pemasaran, Administrasi, dan Keuangan (SA).</li> <li>2. Evaluasi Kinerja UPBS secara keseluruhan dilaksanakan dalam bentuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) minimal 1 kali per triwulan.</li> <li>b. Pelaksanaan Audit Internal mengacu pada SNI ISO 9001:2015</li> <li>c. Pelaksanaan Audit Eksternal oleh LSSMBTPH</li> <li>d. Evaluasi melalui Rapat Tinjauan Manajemen satu tahun sekali, dimana hasil evaluasi dijadikan dasar perbaikan yang berkelanjutan (<i>continuous improvement</i>).</li> </ul> </li> </ol>



Lampiran 4 Keputusan Kepala Balai  
Nomor : 185/Kpts/OT.050/H.3.4/11/2025  
Tanggal : 4 November 2025

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK UTAMA  
LAYANAN JASA PENDAYAGUNAAN HASIL  
TANAMAN JERUK DAN BUAH SUBTROPIKA  
TAHUN 2025**

No	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1.	Persyaratan layanan	<p>1. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.</p> <p>2. Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan : KTP/Kartu Anggota dan lainnya.</p>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>LAYANAN JASA KONSULTASI DAN REKOMENDASI INFORMASI BIDANG PERTANIAN</b></p> <p>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 Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika</p> <p>b. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika atau yang mewakili.</p> <p>c. Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika mendisposisi permohonan kepada Ketua Tim Kerja LPH dan selanjutnya dikoordinasikan kepada pelaksana layanan (Tim Teknis)</p> <p>d. Ketua Tim Kerja LPH merespon permintaan tertulis</p>

	<p>pemohon layanan yang ditandatangani Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika /Pelaksana Tugas/ Ketua Tim Kerja LPH dan menentukan jadwal layanan atas kesepakatan bersama dengan pemohon layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>e. Petugas layanan informasi menyampaikan surat permintaan data dan memo kepada bagian yang ditunjuk/pelaksana layanan</li> <li>f. Ketua Tim Kerja LPH memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi bidang pertanian sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan.</li> <li>g. Pelaksana melakukan pelayanan konsultasi bidang pertanian sesuai permohonan.</li> <li>h. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan informasi memberi keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Ketua Tim Kerja LPH.</li> <li>i. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Ketua Tim Kerja LPH menerbitkan surat penolakan permohonan</li> <li>j. Apabila informasi/rekomendasi ada, maka petugas layanan informasi memantau penyiapan data informasi/ rekomendasi/proses layanan sesuai dengan memo yang telah diajukan</li> <li>k. Petugas layanan informasi menerima data/informasi/rekomendasi yang telah dipersiapkan oleh bagian terkait</li> <li>l. Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data/informasi/ rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi.</li> <li>m. Petugas layanan informasi menyampaikan Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk diisi oleh pengguna jasa konsultasi dan hasilnya disampaikan kepada Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika/ Ketua Tim Kerja LPH.</li> <li>n. Seluruh hasil Informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan kepada Ketua Tim Kerja LPH.</li> </ul>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>LAYANAN BIMBINGAN TEKNIS/PELATIHAN</b>							
No	Kegiatan	Pelaksanaan			Mutu Baku		
		Pemohon	Kepala Balai	Katim Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Mengajukan surat permohonan resmi dari instansi terkait baik diantar langsung atau via online				Surat Permohonan	1 Jam	Surat Masuk
2	Surat permohonan diterima, didisposisi, dan diketahui untuk ditindaklanjuti				Surat Masuk	20 Menit	Disposisi terisi
3	Menindaklanjuti disposisi dan menyiapkan surat balasan yang berisi detail pelaksanaan Bimtek/pelatihan beserta tim pelaksana	T			Disposisi	1 Jam	Surat balasan
4	Surat disampaikan kepada pemohon untuk disepakati/tidak				Surat balasan	5 hari	Kesepakatan
5	Pelaksanaan Bimtek/pelatihan dan pengisian form IKM	Y			Perjanjian Kesepakatan	Sesuai kesepakatan	Kegiatan terlaksana, IKM
6	Evaluasi kegiatan, Rekapitulasi form IKM, dan pendokumentasian kegiatan Bimtek/pelatihan				IKM, daftar hadir	30 Menit	Kegiatan terdokumentasi

a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan bimbingan teknis/pelatihan yang dilengkapi dengan proposal bimbingan teknis/pelatihan dan melampirkan profil pengguna layanan yang akan diajukan untuk program bimbingan teknis/pelatihan.

b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan kepada Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika.

c. Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika mendisposisikan kepada Ketua Tim Kerja LPH untuk dapat ditindaklanjuti.

d. Ketua Tim Kerja LPH selanjutnya mempersiapkan surat balasan peserta bimbingan teknis/pelatihan yang diterima dan mengirimkannya.

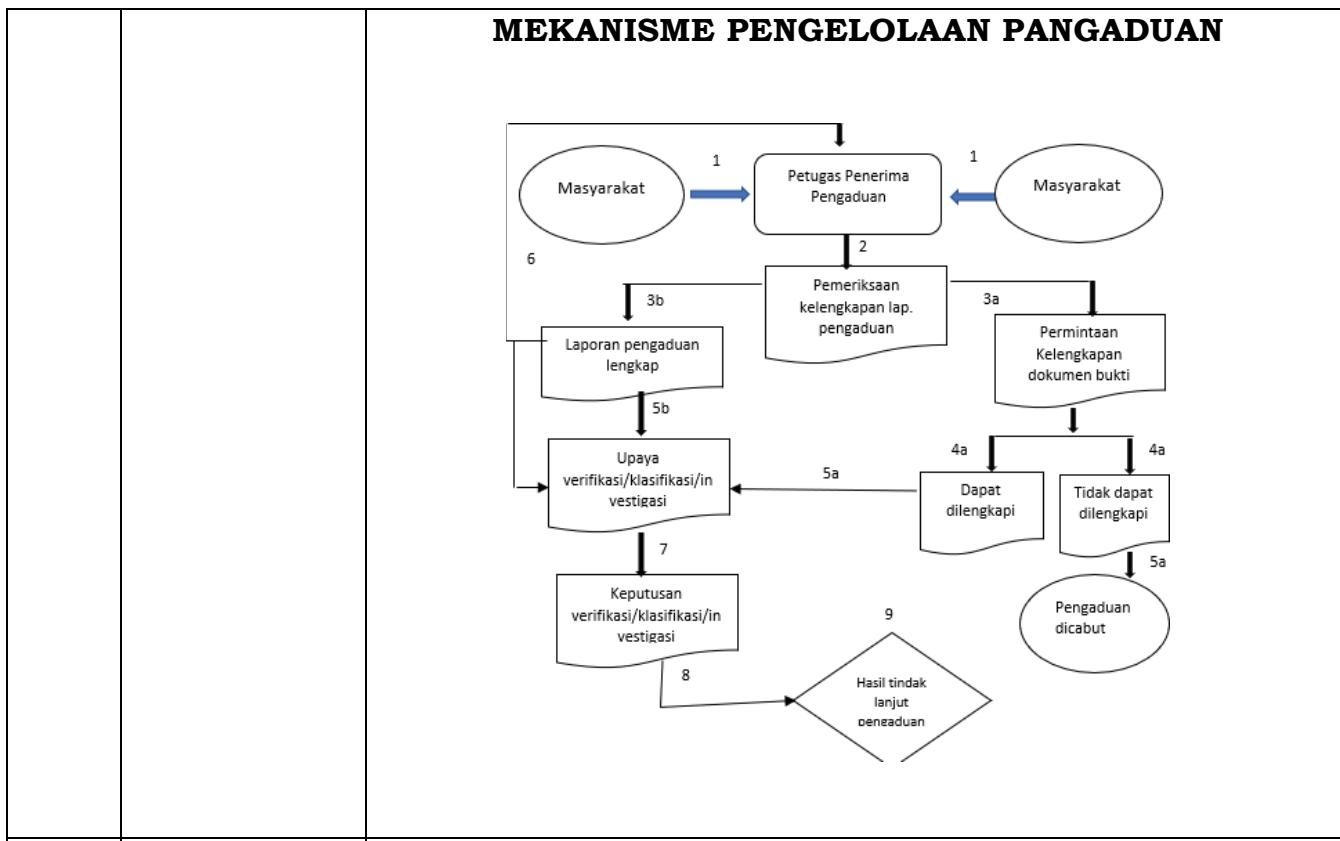
e. Peserta bimbingan teknis/pelatihan yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (technical meeting) di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika dengan membawa surat keterangan sehat (khusus untuk magang/praktek kerja lapangan), mengisi formulir persetujuan/pernyataan melaksanakan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai aturan yang ada.

f. Peserta bimbingan teknis/pelatihan melaksanakan kegiatan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai dengan proposal yang diajukan di bawah bimbingan pejabat/staf berwenang yang ditunjuk

g. Peserta bimbingan teknis/pelatihan membuat laporan

		<p>hasil pelaksanaan magang/praktek kerja lapangan di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika, menyerahkan output hasil bimbingan teknis/pelatihan serta menerima sertifikat magang/praktek kerja lapangan yang ditandatangani oleh Kepala Ketua Tim Kerja LPH.</p> <p>h. Peserta bimbingan teknis/pelatihan wajib mengisi Kuisioner SKM sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.</p>																																													
	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>LAYANAN PERPUSTAKAAN</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Kegiatan</th> <th colspan="2">Pelaksana</th> <th colspan="3">Mutu Baku</th> <th rowspan="2">Ket.</th> </tr> <tr> <th>Pemohon</th> <th>Pengelola Perpustakaan</th> <th>Kelengkapan</th> <th>Waktu</th> <th>Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Pemustaka datang dan mengisi buku tamu</td> <td></td> <td></td> <td>Buku tamu</td> <td>5 menit</td> <td>Buku tamu terisi</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Pemustaka memilih koleksi perpustakaan melalui aplikasi inilsite dan mengajukan koleksi yang dinginkan</td> <td></td> <td></td> <td>Buku tamu terisi</td> <td>15 menit</td> <td>Aplikasi inilsite terisi</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Pengelola mengambilkan koleksi untuk dibaca oleh pemustaka</td> <td></td> <td></td> <td>Aplikasi inilsite terisi</td> <td>15 menit</td> <td>Buku koleksi</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Pemustaka membaca dan mengembalikan buku kepada pengelola perpustakaan</td> <td></td> <td></td> <td>Buku koleksi</td> <td>Tidak ada batasan waktu pada hari yang sama</td> <td>Data arsip</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. Pemustaka mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh;</p> <p>b. Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan secara on-line atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka website perpustakaan Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan;</p> <p>c. Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri;</p> <p>d. Pemustaka mengembalikan bahan yang dipinjamkan dengan menempatkan di meja baca;</p> <p>e. Petugas menyusun kembali koleksi bahan pustaka yang telah digunakan oleh pemustaka ke tempat semula;</p> <p>f. Apabila pemustaka akan meminjam bahan pustaka maka harus mengikuti instruksi kerja peminjaman yang disediakan.</p>	No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Ket.	Pemohon	Pengelola Perpustakaan	Kelengkapan	Waktu	Output	1	Pemustaka datang dan mengisi buku tamu			Buku tamu	5 menit	Buku tamu terisi		2	Pemustaka memilih koleksi perpustakaan melalui aplikasi inilsite dan mengajukan koleksi yang dinginkan			Buku tamu terisi	15 menit	Aplikasi inilsite terisi		3	Pengelola mengambilkan koleksi untuk dibaca oleh pemustaka			Aplikasi inilsite terisi	15 menit	Buku koleksi		4	Pemustaka membaca dan mengembalikan buku kepada pengelola perpustakaan			Buku koleksi	Tidak ada batasan waktu pada hari yang sama	Data arsip	
No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.																																							
		Pemohon	Pengelola Perpustakaan	Kelengkapan	Waktu	Output																																									
1	Pemustaka datang dan mengisi buku tamu			Buku tamu	5 menit	Buku tamu terisi																																									
2	Pemustaka memilih koleksi perpustakaan melalui aplikasi inilsite dan mengajukan koleksi yang dinginkan			Buku tamu terisi	15 menit	Aplikasi inilsite terisi																																									
3	Pengelola mengambilkan koleksi untuk dibaca oleh pemustaka			Aplikasi inilsite terisi	15 menit	Buku koleksi																																									
4	Pemustaka membaca dan mengembalikan buku kepada pengelola perpustakaan			Buku koleksi	Tidak ada batasan waktu pada hari yang sama	Data arsip																																									
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Jangka waktu layanan konsultasi dan rekomendasi informasi bidang pertanian/ Diseminasi Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika adalah 1 - 5 Hari Kerja</p> <p>b. Jangka waktu layanan Bimbingan Teknis/Pelatihan Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika adalah 1-5 Hari Kerja</p>																																													

		<p>c. Jangka waktu layanan Perpustakaan Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika 1 Hari Kerja.</p> <p><b>Jam Layanan</b></p> <p>a. Hari Senin s.d Kamis Pukul 07.30 s.d 16.00 WIB Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</p> <p>b. Hari Jumat Pukul 07.30 s.d 16.300 Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>a. Biaya layanan informasi/konsultasi/rekomendasi adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0).</p> <p>b. Pelayanan bimbingan teknis/pelatihan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0); kecuali jika ada praktik lapang yang membutuhkan bahan uji untuk biaya berdasarkan kesepakatan bersama.</p> <p>c. Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0)</p> <p>d. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/ minuman, tempat tinggal, transportasi ke luar kantor Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika) ditanggung pengunjung</p>
5.	Produk layanan	<p>a. Informasi dan rekomendasi bidang pertanian, serta jasa rekomendasi standar instrumen pertanian, informasi tercetak dan elektronik.</p> <p>b. Jasa perpustakaan.</p> <p>c. Pelayanan Bimbingan teknis/Pelatihan.</p>
6.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Keluhan terhadap pelayanan publik utama layanan pendayagunaan hasil Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika disampaikan secara lisan (langsung atau melalui telepon) atau secara tertulis (surat, email, WA, atau dimasukkan dalam kotak saran/pengaduan).</p> <p>Email : brmpjestro@gmail.com</p> <p>Telepon : (0341)592683</p> <p>Portal pengaduan:</p> <p>WBS : <a href="https://wbs.pertanian.go.id/">https://wbs.pertanian.go.id/</a></p> <p>Kaldu Emas : <a href="https://dumas.pertanian.go.id/">https://dumas.pertanian.go.id/</a></p> <p>LAPOR : <a href="https://lapor.go.id/">https://lapor.go.id/</a></p> <p>Si INTAN : 0811-1212-2023</p> <p>UPG Jestro : 0812-1860-2862</p> <p>Proses penanganan sesuai prosedur pengaduan masyarakat. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika sesuai alur berikut.</p>



No	Komponen	Uraian
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>d. Peraturan Menteri Pertanian No. 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik</li> <li>e. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;</li> </ul>
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana untuk pengguna layanan: ruang konsultasi ber AC dilengkapi dengan meja dan kursi yang nyaman, komputer, jaringan wifi dan alat tulis.</li> <li>b. Prasarana untuk pengguna layanan: ruang tunggu, ruang konsultasi, toilet, tempat parkir, masjid, ruang laktasi, kotak P3K</li> <li>c. Sarana konsultasi pengguna layanan online melalui Whatsapp Center.</li> </ul>
3.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompetensi dalam bidang pelayanan, dan bidang perakitan dan pengujian

4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana yang dibutuhkan yaitu : a. 11 orang pelaksana bidang pelayanan b. 20 orang pelaksana kepakaran bidang di Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika
6.	Jaminan pelayanan	Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh sesuai SOP.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika menyediakan fasilitas untuk keamanan, 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)
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.





**SURAT KEPUTUSAN**  
**KEPALA BALAI PERAKITAN DAN PEGUJIAN**  
**TANAMAN JERUK DAN BUAH SUBTROPIKA**  
Nomor: 186 /Kpts/OT.050/H.3.4/11/2025

**TENTANG:**  
**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENDUKUNG**  
**BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN**  
**TANAMAN JERUK DAN BUAH SUBTROPIKA**

**KEPALA BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN**  
**TANAMAN JERUK DAN BUAH SUBTROPIKA**

- 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 02 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
- c. Bahwa standar pelayanan publik yang telah ditetapkan sebelumnya perlu diliyaki ulang secara berkala untuk menyesuaikan dengan ketentuan peraturan perundangundangan, perkembangan kebutuhan masyarakat, serta peningkatan kualitas pelayanan;
- d. Bahwa sehubungan dengan hal tersebut di atas perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian;
4. Permentan Nomor 02 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian.
6. Kepmentan Nomor 103/Kpts/OT.050/M/02/2025 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja Pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Kementerian Pertanian;

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 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian.

### **M E M U T U S K A N:**

Menetapkan  
PERTAMA

: Menetapkan Standar Pelayanan Publik Utama pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika seperti tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;

KEDUA

: Standar Pelayanan Publik pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika pada diktum pertama dimaksud meliputi ruang lingkup pelayanan:

1. Layanan Jasa Pendukung (Magang/ Praktik Kerja Lapang; Agroeduwisata; Kerjasama Lainnya).

KETIGA

: Standar Pelayanan Publik pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT

: Keputusan ini berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan dan berakhir pada tanggal 31 Desember 2025, dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Batu

Pada tanggal : 4 November 2025

Kepala Balai,



NURDIAH HUSNAH

NIP. 196807201994032001

Salinan Keputusan ini disampaikan Kepada Yth.:

1. Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian;
2. Kepala Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia Aparatur;
3. Kepala Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;
4. Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Hortikultura.

Lampiran Keputusan Kepala Balai  
Nomor : 186/Kpts/OT.050/H.3.4/11/2025  
Tanggal : 4 November 2025

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENDUKUNG  
BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN  
TANAMAN JERUK DAN BUAH SUBTROPIKA  
TAHUN 2025**

No	Komponen	Uraian						
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>								
1.	Persyaratan layanan	<p>1. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu. 2. Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan : KTP/Kartu Anggota dan lainnya</p>						
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>LAYANAN MAGANG/PRAKTEK KERJA LAPANGAN</b></p> <p>Alur Pelayanan:</p> <pre>graph TD; PG[PENGGUNA] --&gt; PL[PETUGAS LAYANAN]; PL --&gt; KB[KA BRMP BUAH TROPINKA]; KB --&gt; KL[KA LPH]; KL --&gt; PL2[PELAKSANA LAYANAN]; PL2 --&gt; PG; ALUR[PENGGUNA] --- KB; ALUR --- KL; ALUR --- PL2; ALUR --- TIM[<table border="1"><tr><td>TIM</td><td>TECHNICAL MEETING, SURAT SEHAT, FORM PERSETUJUAN MAGANG DAN</td></tr><tr><td>PEMBIMBING</td><td>KONTEN BIMBINGAN, LAPORAN KEMAJUAN, LAPORAN AKHIR</td></tr><tr><td>PEJABAT STRUKTURAL /PENJAB KEGIATAN TEKNIS/STAFF YANG DITUNJUK</td><td>BIMBINGAN/ MAGANG/PRAKTEK</td></tr></table>]</pre> <p>a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan magang/praktek kerja lapangan yang dilengkapi dengan proposal magang/praktek kerja lapangan dan melampirkan profil pengguna layanan yang akan diajukan untuk program magang/praktek kerja lapangan. b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal magang/praktek kerja lapangan kepada Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika.</p>	TIM	TECHNICAL MEETING, SURAT SEHAT, FORM PERSETUJUAN MAGANG DAN	PEMBIMBING	KONTEN BIMBINGAN, LAPORAN KEMAJUAN, LAPORAN AKHIR	PEJABAT STRUKTURAL /PENJAB KEGIATAN TEKNIS/STAFF YANG DITUNJUK	BIMBINGAN/ MAGANG/PRAKTEK
TIM	TECHNICAL MEETING, SURAT SEHAT, FORM PERSETUJUAN MAGANG DAN							
PEMBIMBING	KONTEN BIMBINGAN, LAPORAN KEMAJUAN, LAPORAN AKHIR							
PEJABAT STRUKTURAL /PENJAB KEGIATAN TEKNIS/STAFF YANG DITUNJUK	BIMBINGAN/ MAGANG/PRAKTEK							

	<p>c. Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika mendisposisikan kepada Ketua Tim Kerja LPH untuk dapat ditindaklanjuti.</p> <p>d. Ketua Tim Kerja LPH selanjutnya mempersiapkan surat balasan peserta magang/praktek kerja lapangan yang diterima dan mengirimkannya.</p> <p>e. Peserta magang/ praktek kerja lapangan yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (technical meeting) di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika dengan membawa surat keterangan sehat (khusus untuk magang/praktek kerja lapangan), mengisi formulir persetujuan/ pernyataan melaksanakan magang/praktek kerja lapangan sesuai aturan yang ada.</p> <p>f. Peserta magang/praktek kerja lapangan melaksanakan kegiatan magang/praktek kerja lapangan sesuai dengan proposal yang diajukan di bawah bimbingan pejabat/staf berwenang yang ditunjuk.</p> <p>g. Peserta magang/praktek kerja lapangan membuat laporan hasil pelaksanaan magang/praktek kerja lapangan di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika, menyerahkan output hasil magang/praktek kerja lapangan serta menerima sertifikat magang/praktek kerja lapangan yang ditandatangani oleh Kepala Ketua Tim Kerja LPH.</p> <p>h. Peserta magang/praktik kerja wajib mengisi Kuisioner SKM sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.</p>																																																																					
Sistem, mekanisme dan prosedur	<p style="text-align: center;"><b>LAYANAN KUNJUNGAN AGRO EDUWISATA</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Kegiatan</th> <th colspan="4">Pelaksanaan</th> <th colspan="2">Mutu Baku</th> </tr> <tr> <th>Pemohon</th> <th>Kepala Balai</th> <th>Katim Layanan</th> <th>Tim Pelayanan</th> <th>Kelengkapan</th> <th>Waktu</th> <th>Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Mengajukan surat permohonan resmi dari instansi terkait baik diantar langsung atau via pos</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Surat Permohonan</td> <td>Sesuai pemohon</td> <td>Surat Masuk</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Surat permohonan diterima, didisposisi, dan diketahui untuk ditindaklanjuti</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Surat Masuk</td> <td>20 Menit</td> <td>Disposisi terisi</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Menindaklanjuti disposisi, menyiapkan surat balasan, dan pelaksana kegiatan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Disposisi</td> <td>5 Hari</td> <td>Surat balasan/konfirmasi pelaksanaan</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Surat balasan/konfirmasi disampaikan kepada pemohon</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Surat balasan/konfirmasi pelaksanaan</td> <td>30 Menit</td> <td>Surat balasan/konfirmasi pelaksanaan</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Pelaksanaan kegiatan kunjungan/studi banding dan pengisian form IKM</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Form IKM, Daftar Hadir</td> <td>Sesuai kesepakatan</td> <td>Kegiatan terlaksana IKM</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Rekapitulasi form IKM dan pendokumentasian kegiatan kunjungan/studi banding</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>IKM, daftar hadir</td> <td>1 Hari</td> <td>Kegiatan terdokumentasi</td> </tr> </tbody> </table> <p>a. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan kunjungan agro eduwisata kepada Kepala Balai</p>	No	Kegiatan	Pelaksanaan				Mutu Baku		Pemohon	Kepala Balai	Katim Layanan	Tim Pelayanan	Kelengkapan	Waktu	Output	1	Mengajukan surat permohonan resmi dari instansi terkait baik diantar langsung atau via pos					Surat Permohonan	Sesuai pemohon	Surat Masuk	2	Surat permohonan diterima, didisposisi, dan diketahui untuk ditindaklanjuti					Surat Masuk	20 Menit	Disposisi terisi	3	Menindaklanjuti disposisi, menyiapkan surat balasan, dan pelaksana kegiatan					Disposisi	5 Hari	Surat balasan/konfirmasi pelaksanaan	4	Surat balasan/konfirmasi disampaikan kepada pemohon					Surat balasan/konfirmasi pelaksanaan	30 Menit	Surat balasan/konfirmasi pelaksanaan	5	Pelaksanaan kegiatan kunjungan/studi banding dan pengisian form IKM					Form IKM, Daftar Hadir	Sesuai kesepakatan	Kegiatan terlaksana IKM	6	Rekapitulasi form IKM dan pendokumentasian kegiatan kunjungan/studi banding					IKM, daftar hadir	1 Hari	Kegiatan terdokumentasi
No	Kegiatan			Pelaksanaan				Mutu Baku																																																														
		Pemohon	Kepala Balai	Katim Layanan	Tim Pelayanan	Kelengkapan	Waktu	Output																																																														
1	Mengajukan surat permohonan resmi dari instansi terkait baik diantar langsung atau via pos					Surat Permohonan	Sesuai pemohon	Surat Masuk																																																														
2	Surat permohonan diterima, didisposisi, dan diketahui untuk ditindaklanjuti					Surat Masuk	20 Menit	Disposisi terisi																																																														
3	Menindaklanjuti disposisi, menyiapkan surat balasan, dan pelaksana kegiatan					Disposisi	5 Hari	Surat balasan/konfirmasi pelaksanaan																																																														
4	Surat balasan/konfirmasi disampaikan kepada pemohon					Surat balasan/konfirmasi pelaksanaan	30 Menit	Surat balasan/konfirmasi pelaksanaan																																																														
5	Pelaksanaan kegiatan kunjungan/studi banding dan pengisian form IKM					Form IKM, Daftar Hadir	Sesuai kesepakatan	Kegiatan terlaksana IKM																																																														
6	Rekapitulasi form IKM dan pendokumentasian kegiatan kunjungan/studi banding					IKM, daftar hadir	1 Hari	Kegiatan terdokumentasi																																																														

		<p>Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika;</p> <p>b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kunjungan agro eduwisata kepada Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika;</p> <p>c. Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika mendisposisikan surat permohonan kunjungan kepada Ketua Tim Kerja LPH untuk dapat ditindaklanjuti;</p> <p>d. Ketua Tim Kerja LPH berkoordinasi dengan Penanggung Jawab agro eduwisata;</p> <p>e. Penanggung jawab agro eduwisata beserta Tim menyiapkan segala keperluan kegiatan kunjungan;</p> <p>f. Tim melaksanakan kegiatan pelayanan dan mendokumentasikan hasil kegiatan agro eduwisata.</p>
	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p style="text-align: center;"><b>LAYANAN KERJASAMA LAINNYA</b></p> <pre> graph TD     A[Permohonan kerjasama] --&gt; B[Timker kerjasama melakukan komunikasi dengan mitra dan unit]     B --&gt; C[Melakukan pembahasan Naskah kerjasama Timker kerjasama, mitra dan UPT pelaksana]     C --&gt; D[Ditolak]     C --&gt; E[Diperbaiki]     C --&gt; F[Diterima]     E --&gt; B     F --&gt; G[Selesai]     G --&gt; H[Pelaksanaan kerjasama]   </pre> <p>a. Menerima disposisi surat permohonan kerjasama oleh mitra dalam negeri, menyiapkan bahan penyusunan Naskah Perjanjian Kerjasama</p> <p>b. Melakukan komunikasi dengan mitra dan unit pelaksana, menyusun konsep Perjanjian Kerjasama dan bahan yang terkait</p> <p>c. Membahas Draft Naskah Perjanjian Kerjasama</p> <p>d. Finalisasi Naskah Perjanjian Kerjasama dalam negeri sesuai dengan hasil pembahasan dari berbagai pihak. Apabila disetujui maka dilakukan Pelaksanaan kerjasama</p>

		<p>penandatanganan Naskah Perjanjian Kerjasama, yang dapat dilakukan oleh Kepala Pusat atau Kepala Badan</p> <p>e. Didistribusikan kepada mitra, Sekretariat Badan dan didokumentasikan.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Jangka waktu layanan Magang/Praktek Kerja Lapangan Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika diselesaikan selama 5 hari</p> <p>b. Jangka waktu layanan Kunjungan Agro Eduwisata Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika diselesaikan selama 6 hari</p> <p>c. Jangka waktu layanan Kerjasama Lainnya Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika diselesaikan 1 – 30 hari kerja, dapat lebih lama dengan mempertimbangkan Kerjasama yang akan disepakati kedua belah pihak.</p> <p>Jam layanan;</p> <p>1. Hari Senin s.d Kamis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 07.30 s.d 16.00 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB</li> </ul> <p>2. Hari Jumat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pukul 07.30 s.d 16.30 WIB</li> <li>- Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB</li> </ul>
4.	Biaya/Tarif	<p>a. Biaya layanan Magang/Praktek Kerja Lapangan adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0).</p> <p>b. Pelayanan Kunjungan Agro Eduwisata disesuaikan dengan PP Tarif yang berlaku yaitu Rp. 7.0000/orang</p> <p>c. Pelayanan kerjasama lainnya sesuai dengan hasil kesepakatan.</p>
5.	Produk layanan	<p>a. Pelayanan Magang/Praktek Kerja Lapangan .</p> <p>b. Pelayanan Kunjungan Agro Eduwisata</p> <p>c. Pelayanan Kerjasama Lainnya</p>

6.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Keluhan terhadap pelayanan publik pendamping Layanan pendamping pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika disampaikan secara lisan (langsung atau melalui telepon) atau secara tertulis (surat, email, WA, atau dimasukkan dalam kotak saran/pengaduan).</p> <p>Email : <a href="mailto:brmpjestro@gmail.com">brmpjestro@gmail.com</a></p> <p>Telepon : (0341)592683</p> <p>Portal pengaduan:</p> <p>WBS : <a href="https://wbs.pertanian.go.id/">https://wbs.pertanian.go.id/</a></p> <p>Kaldu Emas : <a href="https://dumas.pertanian.go.id/">https://dumas.pertanian.go.id/</a></p> <p>LAPOR : <a href="https://lapor.go.id/">https://lapor.go.id/</a></p> <p>Si INTAN : 0811-1212-2023</p> <p>UPG Jestro : 0812-1860-2862</p> <p>Proses penanganan sesuai prosedur pengaduan masyarakat. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika sesuai alur berikut.</p> <p><b>MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN</b></p> <pre> graph TD     A([Masyarakat]) -- 1 --&gt; B([Petugas Penerima Pengaduan])     B -- 1 --&gt; C([Pemeriksaan kelengkapan laporan pengaduan])     C -- 2 --&gt; D([Laporan pengaduan lengkap])     D -- 3b --&gt; E([Upaya verifikasi/klasifikasi/investigasi])     E -- 7 --&gt; F([Keputusan verifikasi/klasifikasi/investigasi])     C -- 3a --&gt; G([Permintaan Kelengkapan dokumen bukti])     G -- 4a --&gt; H([Dapat dilengkapi])     G -- 4a --&gt; I([Tidak dapat dilengkapi])     H -- 5b --&gt; E     I -- 5a --&gt; J([Pengaduan dicabut])     F -- 8 --&gt; K{Hasil tindak lanjut penyelesaian}     K -- 9 --&gt; L([Pengaduan dicabut])   </pre>
----	----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No	Komponen	Uraian
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik.</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p> <p>d. Peraturan Menteri Pertanian No. 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik.</p> <p>e. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian.</p>
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana untuk pengguna layanan: ruang konsultasi ber AC dilengkapi dengan meja dan kursi yang nyaman, komputer, jaringan wifi dan alat tulis.</p> <p>b. Prasarana untuk pengguna layanan: ruang tunggu, ruang konsultasi, toilet, tempat parkir, masjid, ruang laktasi, kotak P3K.</p> <p>c. Sarana konsultasi pengguna layanan online melalui Whatsapp Center.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompetensi dalam bidang pelayanan, dan bidang perakitan dan pengujian
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SP yang telah ditetapkan oleh Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana yang dibutuhkan yaitu:</p> <p>a. 11 orang pelaksana bidang pelayanan;</p> <p>b. 20 orang pelaksana kepakaran bidang di Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika</p>
6.	Jaminan pelayanan	Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika 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.

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika 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> <li>- Wifi setiap ruangan</li> <li>- Musholla</li> <li>- Toilet</li> <li>- APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> </ul>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

Batu, 4 November 2025

Kepala Balai,



NURDIAH HUSNAH

NIP. 196807201994032001