



SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
KALIMANTAN TIMUR
NOMOR : 42 /Kpts/OT.080/H.12.25/9/2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK UTAMA
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN KALIMANTAN TIMUR
TAHUN ANGGARAN 2026
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,
KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
KALIMANTAN TIMUR

- 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 publik sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa telah ditetapkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 39 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur;
- d. bahwa standar pelayanan publik yang telah ditetapkan sebelumnya perlu dilakukan kaji ulang secara berkala untuk menyesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, perkembangan kebutuhan masyarakat, serta peningkatan kualitas pelayanan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012, Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Tahun 2024, Nomor 389);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615);

- 6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
- 7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 30 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
- 8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 39 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN KALIMANTAN TIMUR TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK UTAMA BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN KALIMANTAN TIMUR.
- KESATU : Standar Pelayanan Publik Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi:
- 1. Layanan bimbingan teknis, diseminasi dan penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi serta modernisasi pertanian (jasa);
 - 2. Layanan pengujian dan layanan penilaian kesesuaian (jasa);
 - 3. Layanan pendayagunaan hasil, kerjasama perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian (jasa);
 - 4. Layanan produksi benih/bibit sumber (barang);

Ditetapkan di: Samarinda
Pada Tanggal : 28 September 2026
Kepala Balai Besar,



Dr. Ahmad Subhan, M.Sc.
NIP. 197004241993031003

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

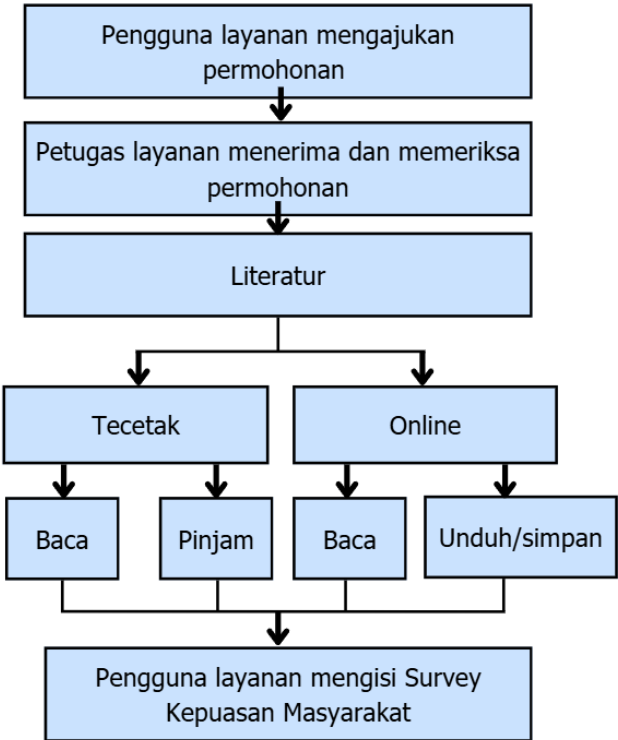
- 1. Kepala Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;
- 2. Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian;
- 3. Kepala Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia Aparatur.

LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN
MODERNISASI PERTANIAN KALIMANTAN TIMUR
NOMOR:
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI
PERTANIAN KALIMANTAN TIMUR

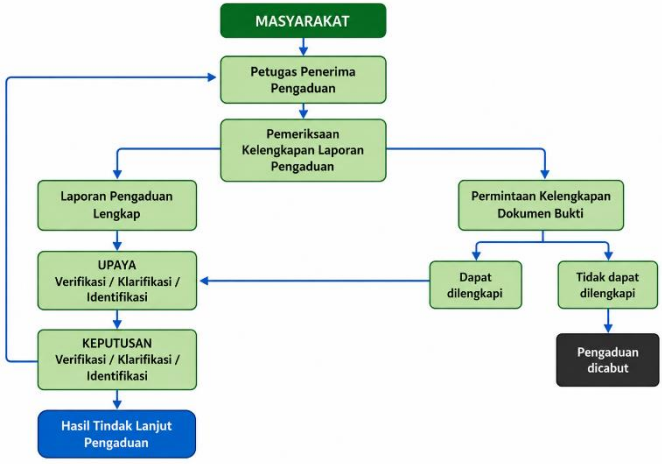
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LAYANAN BIMBINGAN TEKNIS, DISEMINASI DAN PENERAPAN HASIL PERAKITAN DAN
PEREKAYASAAN PAKET TEKNOLOGI SPESIFIK LOKASI SERTA MODERNISASI
PERTANIAN (JASA)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	<p>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Identitas pemohon: nama perseorangan/ kelompok tani/dinas/perusahaan/ perguruan tinggi,b. Mencantumkan nomor kontak yang bisa dihubungi dan/atau alamat email;c. Mencantumkan maksud dan tujuan layanan;d. Melampirkan salinan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku;e. Alamat surat ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur di Jl. P.M. Noor, Samarinda, Kalimantan Timur Telepon/ Faximile (0541) 220857 atau dapat dikirim melalui e-mail : brmp.kaltim@pertanian.go.id. <p>2. Pemohon dapat datang langsung ke Kantor Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur dengan persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Melakukan registrasi pada buku tamu yang disediakan di meja resepsionis di ruang layanan terpadu;b. Menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Layanan Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis, Kunjungan Agroedukasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div><div><div>Pengguna layanan mengajukan permohonan</div><div></div><div>Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan</div><div></div><div>Kepala Balai Besar mendisposisi permohonan kepada tim teknis</div><div></div><div>Tim teknis menyiapkan personel dan sarana prasarana yang diperlukan</div><div></div><div>Pelaksanaan layanan sesuai jadwal dan kesepakatan</div><div></div><div>Pengguna layanan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat</div></div><div><div>a. Tahapan alur permohonan layanan Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis, Kunjungan Agroedukasi, Magang, serta Informasi dan Dokumentasi pada prinsipnya sama, sehingga memiliki tahapan yang sama dalam penyelenggaraan seluruh jenis layanan tersebut.</div><div>b. Permohonan dapat disampaikan melalui surat resmi, formulir yang disediakan, atau media elektronik sesuai ketentuan. Pada saat pengajuan, pemohon wajib melampirkan dokumen persyaratan yang relevan, antara lain identitas pemohon, profil kelembagaan (jika ada), rincian kebutuhan layanan, tujuan penggunaan hasil layanan, serta data pendukung lain yang diperlukan untuk proses verifikasi.</div><div>c. Setelah permohonan diajukan, petugas layanan menerima berkas permohonan dan melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dokumen administrasi.</div><div>d. Sebagai pejabat berwenang, Kepala Balai Besar menelaah substansi permohonan dan memberikan disposisi untuk menindaklanjuti permohonan. Disposisi berisi instruksi teknis dan arahan kebijakan yang perlu dipedomani dalam proses penyelenggaraan layanan.</div><div>e. Tim teknis melakukan persiapan personel, sarana, dan prasarana yang dibutuhkan guna mendukung kelancaran pelaksanaan layanan.</div><div>f. Tim teknis menyelenggarakan layanan Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis, Kunjungan Agroedukasi, Magang, serta Informasi dan Dokumentasi sesuai jadwal dan kesepakatan dengan pengguna layanan.</div><div>g. Setelah kegiatan selesai, pengguna layanan diminta mengisi Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan.</div></div></div>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Layanan Perpustakaan</p>  <pre>graph TD; A[Pengguna layanan mengajukan permohonan] --> B[Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan]; B --> C[Literatur]; C --> D[Tecetak]; C --> E[Online]; D --> F[Baca]; D --> G[Pinjam]; E --> H[Baca]; E --> I[Unduh/simpan]; F --> J[Pengguna layanan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat]; G --> J; H --> J; I --> J;</pre> <p>a. Pemustaka dapat mengakses layanan perpustakaan dengan datang langsung ke lokasi perpustakaan atau melalui kanal informasi resmi (telepon, email, atau media sosial);</p> <p>b. Jika datang langsung, pemustaka mengisi buku tamu dan melengkapi data diri;</p> <p>c. Petugas layanan perpustakaan menerima, mencatat, dan mengarahkan pemustaka sesuai kebutuhan layanan, yaitu: layanan baca di tempat: pemustaka dapat membaca koleksi tertentu di ruang perpustakaan tanpa perlu melakukan peminjaman;</p> <p>d. Layanan sirkulasi/peminjaman: pemustaka dapat meminjam, mengembalikan, atau memperpanjang masa pinjam koleksi. Petugas juga memfasilitasi registrasi anggota baru jika pemustaka belum terdaftar;</p> <p>e. Layanan penelusuran: pustakawan membantu pemustaka mencari, mengakses, dan mendapatkan informasi dari berbagai sumber yang relevan;</p> <p>f. Apabila koleksi/informasi yang diminta belum tersedia, pustakawan menyiapkan alternatif referensi lain yang relevan;</p> <p>g. Untuk koleksi atau informasi yang termasuk kategori terbatas atau dikecualikan, pustakawan memberikan penjelasan dan/atau penolakan sesuai ketentuan;</p> <p>h. Pemustaka menerima layanan/koleksi sesuai permohonan;</p> <p>i. Setelah layanan selesai, dilakukan survei kepuasan masyarakat untuk menilai mutu pelayanan dan menjadi bahan perbaikan di masa mendatang.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan sesuai dengan tahapan berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan 1 hari.2. Kepala Balai Besar mendisposisi permohonan dan memberikan disposisi atau penunjukan tim teknis. Proses disposisi 1–2 hari kerja.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> Tim teknis melakukan verifikasi administrasi dan kelayakan serta menyusun pelaksanaan layanan 2-4 hari kerja. Pemohon dan unit pelaksana menyepakati ruang lingkup, hak-kewajiban, jadwal, serta output selama 2-3 hari kerja. Durasi waktu disesuaikan dengan jenis layanan Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis, Kunjungan Agroedukasi, Magang, Perpustakaan serta Informasi dan Dokumentasi yang telah disepakati. Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 07.30 s.d 16.00 WITA - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WITA Hari Jumat: - Pukul 07.30 s.d 16.30 WITA - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00
4	Biaya/tarif	Biaya layanan Konsultasi/Narasumber, Kerja Sama, Bimbingan Teknis, Perpustakaan, Magang, Informasi dan Dokumentasi serta Kunjungan agroedukasi ke Taman Agro Modern tidak dikenakan biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Layanan Konsultasi/Narasumber Layanan Bimbingan Teknis Kunjungan Agroedukasi Layanan Magang Informasi dan dokumentasi Layanan Perpustakaan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai Besar Nomor: 66.1 /Kpts/OT.080/H.12.25/6/2026 tentang Tim Pelaksana Unit Pengelola Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Kementerian Pertanian pada Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur Tahun 2026. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur, Jl. P.M. Noor, Samarinda, Kalimantan Timur Telepon/ Faximile (0541) 220857. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> Telepon : (0541) 220857 WA : 085117532748 E-mail : brmp.kaltim.@pertanian.go.id Kanal pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> WBS Kaldu emas LAPOR Kotak saran dan pengaduan Pengaduan secara langsung tatap muka dengan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui ruang konsultasi dan pengaduan di Kantor Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div></div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pengguna Jasa/Masyarakat/Instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas)2. Pemeriksaan Materi Aduan atas Penyampaian Laporan Pengaduan, Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut.3. 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. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.4. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.5. Hasil tindaklanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012, Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615);4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang jenis dan tarif PNBPN di Kementerian Pertanian5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 39 tahun 2025

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian.</p> <p>6. Keputusan Menteri Pertanian No. 649/Kpts/OT.050/M/08/2025 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Unit Pelaksanaan Teknis Kementerian Pertanian.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana konsultasi online; 2. Ruang laktasi; 3. Toilet untuk pria dan wanita dilengkapi fasilitas untuk penyandang disabilitas; 4. Minuman; 5. Charging box; 6. Kotak P3K; 7. Tempat parkir (tersedia juga untuk penyandang disabilitas); 8. Kursi roda bagi pengguna layanan yang memerlukan; 9. Mushola; 10. Layanan bagi kelompok prioritas;
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas pelaksana pelayanan (Tim Teknis yang ditunjuk) dalam melaksanakan pelayanan publik memiliki kompetensi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas layanan minimal berpendidikan D3/S1 Administrasi atau Manajemen, serta memiliki kompetensi dalam pengelolaan administrasi perkantoran, komunikasi layanan publik, dan penguasaan aplikasi digital perkantoran. 2. Tim Teknis yang bertugas minimal pendidikan D3/S1/S2 sesuai bidang teknis pertanian (Agronomi, Hortikultura, Proteksi Tanaman, Teknologi Pertanian, atau Sosial Ekonomi Pertanian, analis kerja sama, fungsional bidang perpustakaan serta memiliki kompetensi dalam pengetahuan teknis tentang layanan Konsultasi/ Narasumber, Bimbingan Teknis, Kunjungan Agroedukasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi, kerja sama dan Perpustakaan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring pelaksanaan kegiatan oleh tim teknis Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur; 2. Supervisi oleh atasan langsung; 3. Sistem Pengendalian Internal oleh Inspektorat Jenderal; 4. Pengawasan oleh Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah pelaksana pelayanan 1 orang; 2. Jumlah pelaksana teknis tentang layanan Konsultasi/ Narasumber, Bimbingan Teknis, Kunjungan Agroedukasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi, kerja sama dan Perpustakaan 3 orang. 3. Jumlah keseluruhan pelaksana layanan minimal 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan layanan yang dilakukan sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009. 2. Tahapan pelaksanaan layanan berpedoman pada SOP layanan. 3. Pelaksanaan waktu pelayanan dan kompetensi disesuaikan dengan ISO 9001: 2015

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Jaminan Keamanan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas keamanan (satpam) untuk menjaga ketertiban dan pengawasan.2. Mekanisme keamanan: pencatatan tamu, pemeriksaan barang, kontrol akses.3. Sarana prasarana: CCTV, pagar pengaman, pos keamanan. <p>b. Jaminan Keselamatan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none">1. Jalur evakuasi jelas dengan tanda dan papan petunjuk ruangan.2. Titik kumpul aman dan mudah dijangkau.3. Peralatan keselamatan: APAR, kotak P3K.4. Tim evakuasi/ tanggap darurat yang terlatih.5. Layanan kesehatan darurat dan petugas P3K.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun2. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.



Kepala Balai Besar,

Dr. Ahmad Subhan, M.Sc.
NIP. 197004241993031003

LAMPIRAN 2
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN
MODERNISASI PERTANIAN KALIMANTAN TIMUR
NOMOR:
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI
PERTANIAN KALIMANTAN TIMUR

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LAYANAN JASA PENGUJIAN DAN PENILAIAN KESESUAIAN
(LAYANAN LABORATORIUM PENGUJIAN)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	<p>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Identitas pemohon: nama perseorangan/ kelompok tani/dinas/perusahaan/ perguruan tinggi,b. Mencantumkan nomor kontak yang bisa dihubungi dan/atau alamat email;c. Mencantumkan maksud dan tujuan layanan Penilaian Kesesuaian;d. Melampirkan salinan kartu tanda penduduk/ paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku;e. Alamat surat ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur di Jl. P.M. Noor, Samarinda, Kalimantan Timur Telepon/ Faximile (0541) 220857 atau dapat dikirim melalui e-mail : brmp.kaltim@pertanian.go.id <p>2. Pemohon dapat datang langsung ke Kantor Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur dengan persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Melakukan registrasi pada buku tamu yang disediakan di meja resepsionis di ruang layanan terpadu;b. Menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/ kartu identitas lainnya yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Prosedur layanan Laboratorium Pengujian</p> <pre>graph TD; A[Pengguna layanan mengajukan permohonan] --> B[Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan]; B --> C[Kepala Balai Besar mendisposisi permohonan kepada Penanggung Jawab Laboratorium]; C --> D[Penanggung Jawab Laboratorium menyiapkan personel dan sarana prasarana untuk tahapan pengujian]; D --> E[Pelaksanaan Layanan Laboratorium Pengujian]; E --> F[Pengguna layanan menerima hasil pengujian laboratorium dan melakukan pembayaran sesuai tarif yang ditentukan]; F --> G[Survei Kepuasan Masyarakat]; G --> A;</pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan dapat disampaikan melalui surat resmi, formulir yang disediakan, atau media elektronik sesuai ketentuan. Pada saat pengajuan, pemohon wajib melampirkan dokumen persyaratan yang relevan, antara lain identitas pemohon, profil kelembagaan (jika ada) dan jenis laboratorium pengujian yang diperlukan. 2. Setelah permohonan diajukan, petugas layanan menerima berkas permohonan dan melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dokumen administrasi. 3. Kepala Balai Besar sebagai pejabat berwenang menelaah permohonan dan memberikan disposisi kepada penanggung jawab laboratoium. 4. Penanggung jawab laboratorium menyiapkan personel serta sarana dan prasarana yang diperlukan untuk pelaksanaan pengujian sesuai jenis layanan yang diminta. 5. Pelaksanaan layanan pengujian laboratorium dilakukan sesuai dengan standar prosedur operasional yang berlaku. 6. Setelah pengujian selesai, hasilnya disampaikan kepada pemohon, dan pemohon melakukan pembayaran sesuai tarif yang telah ditetapkan. 7. Layanan selesai, dilakukan survei untuk mengukur kepuasan pemohon. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kualitas layanan di masa mendatang.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan sesuai dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan selama 1 hari kerja. 2. Kepala Balai Besar mendisposisi permohonan dan memberikan disposisi atau penunjukan tim teknis laboratorium dalam waktu 1–2 hari kerja. 3. Penanggung Jawab laboratorium berkoordinasi dengan tim untuk persiapan laboratorium pengujian sesuai dengan permohonan pengguna layanan dalam waktu 1 hari. 4. Pelayanan pengujian sampel diselesaikan dalam 30 hari kerja dan atau tergantung dari jumlah contoh yang diuji. 5. Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 07.30 s.d 16.00 WITA - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WITA Hari Jumat: - Pukul 07.30 s.d 16.30 WITA - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 6. Serah terima pekerjaan.
4	Biaya/tarif	Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang jenis dan tarif PNBPN di Kementerian Pertanian
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Pengujian (LHP)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai Besar Nomor: 66.1 /Kpts/OT.080/H.12.25/6/2026 tentang Tim Pelaksana Unit Pengelola Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Kementerian Pertanian pada Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur Tahun 2026. 2. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur, Jl. P.M. Noor, Samarinda, Kalimantan Timur Telepon/ Faximile (0541) 220857.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Telepon : (0541) 220857b. WA : 085117532748c. E-mail : brmp.kaltim.@pertanian.go.idd. Kanal pengaduan:<ul style="list-style-type: none">1. Kanal pengaduan:2. WBS3. Kaldu emas4. LAPOR5. Kotak saran dan pengaduan <p>4. Pengaduan secara langsung tatap muka dengan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui ruang konsultasi dan pengaduan di Kantor Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur</p> <div></div> <p>Prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none">1. Pengguna Jasa/Masyarakat/Instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas).2. Pemeriksaan Materi Aduan atas Penyampaian Laporan Pengaduan, Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut.3. 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. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.4. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.5. Hasil tindaklanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang jenis

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dan Tarif PNPB di Kementerian Pertanian.</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian</p> <p>6. Permentan 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat</p> <p>7. Sistem Mutu berdasarkan ISO/IEC 17025:2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi (Laboratorium terakreditasi).</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Sarana konsultasi online</p> <p>b. Ruang laktasi</p> <p>c. Toilet untuk pria dan wanita dilengkapi fasilitas untuk penyandang disabilitas</p> <p>d. Minuman</p> <p>e. <i>Charging box</i></p> <p>f. Kotak P3K</p> <p>g. Tempat parkir (tersedia juga untuk penyandang disabilitas)</p> <p>h. Kursi roda bagi pengguna layanan yang memerlukan</p> <p>i. Mushola</p> <p>j. Layanan bagi kelompok prioritas</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas pelaksana pelayanan (Tim Teknis yang ditunjuk) dalam melaksanakan pelayanan publik memiliki kompetensi:</p> <p>1. Petugas layanan minimal berpendidikan D3/S1 Administrasi atau Manajemen, serta memiliki kompetensi dalam pengelolaan administrasi perkantoran, komunikasi layanan publik, dan penguasaan aplikasi digital perkantoran.</p> <p>2. Tim Teknis yang bertugas minimal pendidikan D3/S1 Biologi, kimia, pertanian teknologi pangan, dll.</p> <p>3. Mampu bekerja sesuai dengan sistem manajemen Mutu ISO/IEC 17025</p> <p>4. Memahami prinsip K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja)</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1 Monitoring pelaksanaan kegiatan oleh tim teknis Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur;</p> <p>2 Supervisi oleh atasan langsung;</p> <p>3 Sistem Pengendalian Internal oleh Inspektorat Jenderal;</p> <p>4 Pengawasan oleh Kepala Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian.</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Kepala balai Besar 1 orang</p> <p>2. Penanggung Jawab Lab. Pengujian 1 orang</p> <p>3. Penanggung Jawab Mutu Lab. Pengujian 1 orang</p> <p>4. Penanggung Jawab Teknis Lab. Pengujian 1 orang</p> <p>5. Penanggung Jawab Administrasi Lab. Pengujian 1 orang</p> <p>6. Analis Kimia 1 orang</p> <p>7. Laboran 1 orang</p> <p>8. Penerima Sampel 1 orang</p> <p>Jumlah keseluruhan pelaksana 8 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>BRMP Kalimantan Timur mengutamakan dan memegang teguh komitmen kepuasan dan jaminan mutu dalam memberikan pelayanan jasa pengujian secara profesional sesuai persyaratan ISO/IEC 17025 Tahun 2017 secara tepat waktu sesuai dengan kebutuhan pelanggan (<i>customer</i>). Untuk itu Laboratorium Pengujian Balai Besar Penerapan Modernisasi Kalimantan Timur akan berusaha:</p> <p>a. Mengoperasikan sistem manajemen mutu yang ditetapkan</p> <p>b. Mengerti dan memahami secara jelas permintaan pelanggan (<i>customer</i>).</p> <p>c. Mengelola dan mengkaji ulang setiap pekerjaan untuk meyakinkan bahwa permintaan tersebut akan dipenuhi.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>d. Menjamin bahwa seluruh staf telah memahami sistem manajemen mutu dan telah mendapat pelatihan yang diperlukan sesuai kompetensinya serta berperan dalam pencapaian kepuasan pelanggan (<i>customer</i>) dan bertanggung jawab untuk meyakinkan pelanggan bahwa kontribusinya efektif dan memuaskan.</p> <p>e. Menghindarkan diri dari semua kegiatan yang akan merugikan kepercayaan pelanggan dalam hal kemampuan, obyektifitas, <i>judgement</i> serta integritas operasional.</p> <p>f. Mengusahakan perbaikan dan efektifitas sistem manajemen secara terus-menerus.</p> <p>g. Menghindarkan dari semua tekanan yang akan mempengaruhi mutu hasil pengujian.</p> <p>h. Menjamin proses komunikasi antar personil laboratorium tersosialisasikan dengan baik.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Jaminan Keamanan Pelayanan</p> <p>a. Petugas keamanan (satpam) untuk menjaga ketertiban dan pengawasan.</p> <p>b. Mekanisme keamanan: pencatatan tamu, pemeriksaan barang, kontrol akses.</p> <p>c. Sarana prasarana: CCTV, pagar pengaman, pos keamanan.</p> <p>2. Jaminan Keselamatan Pelayanan</p> <p>a. Jalur evakuasi jelas dengan tanda dan papan petunjuk ruangan.</p> <p>b. Titik kumpul aman dan mudah dijangkau.</p> <p>c. Peralatan keselamatan: APAR, kotak P3K.</p> <p>d. Tim evakuasi/tanggap darurat yang terlatih.</p> <p>e. Layanan kesehatan darurat dan petugas P3K.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan berkelanjutan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</p> <p>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan setiap bulan;</p> <p>3. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan;</p>



Kepala Balai Besar,

Dr. Ahmad Subhan, M.Sc.

NIP. 197004241993031003

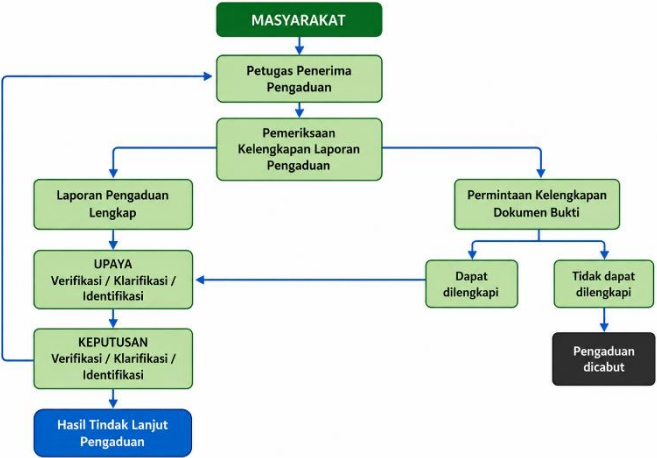
LAMPIRAN 3
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN
MODERNISASI PERTANIAN KALIMANTAN TIMUR
NOMOR:
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI
PERTANIAN KALIMANTAN TIMUR

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LAYANAN PENDAYAGUNAAN HASIL, KERJASAMA PERAKITAN DAN PEREKAYASAAN
PAKET TEKNOLOGI SPESIFIK LOKASI, SERTA MODERNISASI PERTANIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	<p>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Identitas pemohon: nama perseorangan/ kelompok tani/dinas/perusahaan/ perguruan tinggi,b. Mencantumkan nomor kontak yang bisa dihubungi dan/atau alamat email;c. Mencantumkan maksud dan tujuan layanan;d. Melampirkan salinan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku;e. Alamat surat ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur di Jl. P.M. Noor, Samarinda, Kalimantan Timur Telepon/ Faximile (0541) 220857 atau dapat dikirim melalui e-mail : brmp.kaltim@pertanian.go.id <p>2. Pemohon dapat datang langsung ke Kantor Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur dengan persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Melakukan registrasi pada buku tamu yang disediakan di meja resepsionis di ruang layanan terpadu;b. Menunjukkan kartu tanda penduduk/ paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Layanan Pendayagunaan Hasil, Kerjasama Perakitan dan Perekayasaan Paket Teknologi Spesifik Lokasi, serta Modernisasi Pertanian

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div><div><div>Pengguna layanan mengajukan permohonan</div><div>Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan</div><div>Kepala Balai Besar mendisposisi permohonan kepada tim teknis</div><div>Tim teknis menyiapkan personel dan sarana prasarana yang diperlukan</div><div>Pelaksanaan layanan sesuai jadwal dan kesepakatan</div><div>Pengguna layanan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat</div></div><div><p>a. Permohonan dapat disampaikan melalui surat resmi, formulir yang disediakan, atau media elektronik sesuai ketentuan. Pada saat pengajuan, pemohon wajib melampirkan dokumen persyaratan yang relevan, antara lain identitas pemohon, profil kelembagaan (jika ada), rincian kebutuhan layanan, tujuan penggunaan hasil layanan, serta data pendukung lain yang diperlukan untuk proses verifikasi.</p><p>b. Setelah permohonan diajukan, petugas layanan menerima berkas permohonan dan melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dokumen administrasi.</p><p>c. Sebagai pejabat berwenang, Kepala Balai Besar menelaah substansi permohonan dan memberikan disposisi untuk menindaklanjuti permohonan. Disposisi berisi instruksi teknis dan arahan kebijakan yang perlu dipedomani dalam proses penyelenggaraan layanan.</p><p>d. Tim teknis melakukan persiapan personel, sarana, dan prasarana yang dibutuhkan guna mendukung kelancaran pelaksanaan layanan.</p><p>e. Tim teknis menyelenggarakan Layanan Pendayagunaan Hasil, Kerjasama Perakitan dan Perekayasaan Paket Teknologi Spesifik Lokasi, serta Modernisasi Pertanian sesuai jadwal dan kesepakatan dengan pengguna layanan.</p><p>f. Setelah kegiatan selesai, pengguna layanan diminta mengisi Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan.</p></div></div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan sesuai dengan tahapan berikut:</p> <div><div>1. Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan 1 hari.</div><div>2. Kepala Balai Besar mendisposisi permohonan dan memberikan disposisi atau penunjukan tim teknis. Proses disposisi 1–2 hari kerja.</div><div>3. Tim teknis melakukan verifikasi administrasi dan</div></div>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>kelayakan serta menyusun pelaksanaan layanan 2-4 hari kerja.</p> <p>4. Pemohon dan unit pelaksana menyepakati ruang lingkup, hak-kewajiban, jadwal, serta output selama 2-3 hari kerja.</p> <p>5. Durasi waktu disesuaikan dengan jenis layanan telah disepakati.</p> <p>6. Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 07.30 s.d 16.00 WITA - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WITA Hari Jum'at: - Pukul 07.30 s.d 16.30 WITA Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WITA</p>
4	Biaya/tarif	Biaya layanan pendayagunaan hasil dan modernisasi pertanian tidak dikenakan biaya/tarif. Biaya layanan kerjasama perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik Lokasi dikenakan biaya sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak berdasarkan kewajiban.
5	Produk Pelayanan	Pendayagunaan Hasil, Kerjasama Perakitan dan Perekayasaan Paket Teknologi Spesifik Lokasi, serta Modernisasi Pertanian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>1. Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai Besar Nomor: 66.1 /Kpts/OT.080/H.12.25/6/2026 tentang Tim Pelaksana Unit Pengelola Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Kementerian Pertanian pada Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur Tahun 2026.</p> <p>2. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur, Jl. P.M. Noor, Samarinda, Kalimantan Timur Telepon/ Faximile (0541) 220857.</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: a. Telepon : (0541) 220857 b. WA : 085117532748 c. E-mail : brmp.kaltim.@pertanian.go.id d. Kanal pengaduan: 1) WBS 2) Kaldu emas 3) LAPOR 4) Kotak saran dan pengaduan</p> <p>4. Pengaduan secara langsung tatap muka dengan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui ruang konsultasi dan pengaduan di Kantor Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div></div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pengguna Jasa/Masyarakat/Instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas)2. Pemeriksaan Materi Aduan atas Penyampaian Laporan Pengaduan, Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut.3. 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. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.4. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut, proses tidak dilanjutkan.5. Hasil tindaklanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012, Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615);4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang jenis dan tarif PNBPN di Kementerian Pertanian5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 39 tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pertanian.</p> <p>6. Keputusan Menteri Pertanian No. 649/Kpts/OT.050/M/08/2025 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Unit Pelaksanaan Teknis Kementerian Pertanian.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana konsultasi online; 2. Ruang laktasi; 3. Toilet untuk pria dan wanita dilengkapi fasilitas untuk penyandang disabilitas; 4. Minuman; 5. <i>Charging box</i>; 6. Kotak P3K; 7. Tempat parkir (tersedia juga untuk penyandang disabilitas); 8. Kursi roda bagi pengguna layanan yang memerlukan; 9. Mushola; 10. Layanan bagi kelompok prioritas;
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas pelaksana pelayanan (Tim Teknis yang ditunjuk) dalam melaksanakan pelayanan publik memiliki kompetensi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas layanan minimal berpendidikan D3/S1 Administrasi atau Manajemen, serta memiliki kompetensi dalam pengelolaan administrasi perkantoran, komunikasi layanan publik, dan penguasaan aplikasi digital perkantoran. 2. Tim Teknis yang bertugas minimal pendidikan D3/S1/S2 sesuai bidang teknis pertanian (Agronomi, Hortikultura, Proteksi Tanaman, Teknologi Pertanian, atau Sosial Ekonomi Pertanian, analis kerja sama, fungsional bidang perpustakaan serta memiliki kompetensi dalam pengetahuan teknis tentang layanan pengembangan paket teknologi spesifik lokasi serta model pertanian modern.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring pelaksanaan kegiatan oleh tim teknis Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur; 2. Supervisi oleh atasan langsung; 3. Sistem Pengendalian Internal oleh Inspektorat Jenderal; 4. Pengawasan oleh Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah pelaksana pelayanan 1 orang; 2. Jumlah pelaksana teknis tentang layanan pendayagunaan hasil, kerjasama perakitan dan perekayasa paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian 3 orang. 3. Jumlah keseluruhan pelaksana layanan minimal 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan layanan yang dilakukan sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009. 2. Tahapan pelaksanaan layanan berpedoman pada SOP layanan. 3. Pelaksanaan waktu pelayanan dan kompetensi disesuaikan dengan ISO 9001: 2015
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>a. Jaminan Keamanan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas keamanan (satpam) untuk menjaga ketertiban dan pengawasan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	<div>2. Mekanisme keamanan: pencatatan tamu, pemeriksaan barang, kontrol akses.</div> <div>3. Sarana prasarana: CCTV, pagar pengaman, pos keamanan.</div> <div>b. Jaminan Keselamatan Pelayanan</div> <div>1. Jalur evakuasi jelas dengan tanda dan papan petunjuk ruangan.</div> <div>2. Titik kumpul aman dan mudah dijangkau.</div> <div>3. Peralatan keselamatan: APAR, kotak P3K.</div> <div>4. Tim evakuasi/tanggap darurat yang terlatih.</div> <div>5. Layanan kesehatan darurat dan petugas P3K.</div>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<div>1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</div> <div>2. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</div>



Kepala Balai Besar,



Dr. Ahmad Subhan, M.Sc.
NIP. 197004241993031003

LAMPIRAN 4
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN
 MODERNISASI PERTANIAN KALIMANTAN TIMUR
 NOMOR:
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI
 PERTANIAN KALIMANTAN TIMUR

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LAYANAN PRODUKSI BENIH/BIBIT SUMBER SPESIFIK LOKASI (BARANG)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	<p>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Identitas pemohon: nama perseorangan/ kelompok tani/ dinas/ perusahaan/ perguruan tinggi, b. Mencantumkan nomor kontak yang bisa dihubungi dan/ atau alamat email; c. Mencantumkan maksud dan tujuan layanan; d. Melampirkan salinan kartu tanda penduduk/ paspor/ kartu identitas lainnya yang berlaku; e. Alamat surat ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur di Jl. P.M. Noor, Samarinda, Kalimantan Timur Telepon/ Faximile (0541) 220857 atau dapat dikirim melalui e-mail : brmp.kaltim@pertanian.go.id. <p>2. Pemohon dapat datang langsung ke Kantor Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur dengan persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan registrasi pada buku tamu yang disediakan di meja resepsionis di ruang layanan terpadu; b. Menunjukkan kartu tanda penduduk/passport/ kartu identitas lainnya yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Prosedur pelayanan penyaluran benih UPBS Tanaman Pangan untuk komersil

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div><div><div>Pengguna Layanan mengajukan permohonan</div><div>Petugas Layanan menerima dan memeriksa permohonan</div><div>Petugas Layanan membuat tagihan/ surat perjanjian kerja sama jual beli</div><div>Petugas Layanan menyerahkan surat tagihan/ perjanjian kepada Petugas Pengelola PNB</div><div>Petugas Pengelola PNB membuat tagihan/ bill PNB dan menyerahkannya kepada Petugas Layanan</div><div>Petugas Layanan menyerahkan tagihan/ bill PNB kepada Pengguna Layanan</div><div>Pengguna Layanan melakukan pembayaran PNB</div><div>Pengguna Layanan menyerahkan tagihan/bill dan bukti setor PNB kepada Petugas Layanan</div><div>Petugas Layanan membuat kuitansi penjualan sesuai jumlah tagihan/bill dan bukti setor</div><div>Pengguna Layanan menyerahkan kuitansi kepada Manajer/ Petugas Gudang untuk pengambilan benih</div><div>Petugas Gudang menyiapkan dan mengeluarkan benih dari stok gudang serta menyerahkan kepada Pengguna Layanan</div><div>Petugas Gudang mencatat pengeluaran stok benih gudang pada fraktur dan logbook stok benih</div></div><div><div>1. Calon konsumen yang akan membeli benih mendatangi Ruang Layanan UPBS BRMP Kalimantan Timur dan mengisi Form Pemesanan Benih kemudian menyerahkan Form Pemesanan Benih kepada petugas layanan UPBS. (Form terlampir)</div><div>2. Petugas layanan UPBS memeriksa Form Pemesanan Benih dan Stok Ketersediaan Benih di Gudang. Apabila Benih yang dipesan tersedia, petugas layanan akan membubuhkan paraf pada kolom pemesanan benih. Apabila benih yang dipesan tidak tersedia, petugas layanan akan menkonfirmasi pesanan kepada calon konsumen.</div><div>3. Petugas layanan membuat tagihan/ surat perjanjian kerjasama jual beli benih padi antara konsumen dan petugas UPBS sesuai dengan kesepakatan terkait volume dan harga sesuai dengan peraturan</div></div></div>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>perundangan yang berlaku terkait Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).</p> <ol style="list-style-type: none">Petugas layanan UPBS padi menyerahkan surat tagihan/ surat perjanjian kerjasama kepada Petugas Pengelola PNBP untuk membuat tagihan/ bill Penerimaan Negara Bukan Pajak penjualan hasil benih tanaman pangan .Petugas Pengelola PNBP membuat tagihan/ bill Penerimaan Negara Bukan Pajak penjualan hasil benih padi dan menyerahkan tagihan/ bill dimaksud kepada petugas layanan UPBS.Petugas layanan UPBS menyerahkan tagihan/ bill Penerimaan Negara Bukan Pajak penjualan hasil benih padi kepada konsumen.Konsumen melakukan pembayaran PNBP di tempat-tempat pembayaran (<i>payment point</i>) yang dapat melakukan transaksi pembayaran PNBP seperti Kantor Pos, Indomaret, Alfamart, dll.Konsumen menyerahkan tagihan/ bill dan bukti setor PNBP penjualan hasil benih tanaman pangan kepada petugas layanan UPBS.Petugas layanan UPBS membuat kuitansi penjualan benih tanaman pangan sesuai dengan jumlah tagihan/ bill dan bukti setor yang diserahkan oleh konsumen.Konsumen menyerahkan kuitansi penjualan benih kepada manajer/ petugas gudang untuk pengambilan benih.Petugas gudang menyiapkan dan mengeluarkan benih dari stok gudang serta menyerahkan kepada konsumen sesuai dengan uraian dalam kuitansi.Petugas gudang mencatat pengeluaran stok benih gudang pada faktur dan logbook stok benih. <p>B. Prosedur Pelayanan Penyaluran Benih UPBS tanaman pangan untuk bantuan</p> <p>a. Pengajuan permohonan bantuan benih UPBS tanaman pangan</p> <div><div>Kepala BRMP Kaltim/ Kepala UPBS mengumumkan ketersediaan benih</div><div>↓</div><div>Kelompok tani mengirimkan surat permohonan bantuan benih</div><div>↓</div><div>Kepala BRMP Kaltim/ Kepala UPBS melakukan penilaian dan evaluasi terhadap permohonan bantuan benih</div><div>↓</div><div>Kepala BRMP Kaltim/ Kepala UPBS menetapkan calon penerima bantuan benih</div><div>↓</div><div>Manajer distribusi dan pemasaran menyampaikan penetapan calon penerima benih bantuan</div></div> <ol style="list-style-type: none">Kepala BRMP/Kepala UPBS mengumumkan ketersediaan benih bantuan di UPBS BRMP Kalimantan Timur melalui surat kepada Kepala Dinas Pertanian Provinsi dan Kepala Dinas Pertanian Kabupaten/ Kota di Provinsi Kalimantan Timur untuk disampaikan kepada BPP dan Petani di masing-masing wilayah.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div>2. Kelompok tani mengirimkan surat permohonan bantuan benih padi ditujukan kepada Kepala BRMP Kalimantan Timur dengan diketahui oleh Balai Penyuluhan Pertanian wilayah dan atau Dinas Pertanian Kabupaten/ Kota tempat domisili.</div> <div>3. Kepala BRMP Kalimantan Timur/ Kepala UPBS melakukan penilaian dan evaluasi terhadap permohonan bantuan benih.</div> <div>4. Kepala BRMP Kalimantan Timur/ Kepala UPBS menetapkan calon penerima bantuan benih berdasarkan usulan dan ketersediaan benih di UPBS BRMP Kalimantan Timur dan menyerahkan Surat Penetapan kepada manajer distribusi dan pemasaran.</div> <div>5. Manajer Distribusi dan Pemasaran menyampaikan penetapan calon penerima benih bantuan kepada Kelompoktani Pemohon/ BPP/ Dinas Pertanian Kab./ Kota.</div> <div>b. Proses pengambilan benih padi bantuan</div> <div><div>Penerima bantuan benih yang telah ditetapkan datang ke petugas layanan UPBS</div><div>Petugas layanan UPBS memeriksa kelengkapan berkas dan menyerahkannya kepada manajer distribusi dan pemasaran</div><div>Manajer distribusi dan pemasaran menyusun Berita Acara Serah Terima (BAST) Bantuan Benih dan Surat Pernyataan selanjutnya menyerahkan kepada petugas layanan UPBS</div><div>Petugas layanan UPBS menyerahkan berkas bantuan benih kepada penerima untuk ditandatangani</div><div>Penerima bantuan benih menyerahkan dokumen kepada petugas gudang untuk mengambil benih</div><div>Petugas gudang menyiapkan dan menyerahkan benih kepada penerima sesuai BAST</div><div>Petugas gudang mencatat pengeluaran stok benih gudang pada faktur dan logbook stok benih</div><div>Petugas gudang menyerahkan berkas kelengkapan kepada manajer distribusi untuk dicatat dan diarsipkan</div></div> <div>1. Penerima benih bantuan yang telah ditetapkan datang ke Petugas Layanan UPBS dengan membawa dan menyerahkan kelengkapan berkas yang disusun adalah :<div>a. Surat Penetapan Calon Penerima Bantuan Benih Tanaman Pangan dari Kepala BRMP Kalimantan Timur</div></div>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div><div>b. Fotocopy KTP</div><div>c. Materai</div><div>2. Petugas layanan UPBS memeriksa kelengkapan berkas dan menyerahkan kelengkapan berkas kepada manajer distribusi dan pemasaran ketika berkas dinyatakan lengkap.</div><div>3. Manajer distribusi dan pemasaran menyusun Berita Acara Serah Terima Bantuan Benih dan Surat Pernyataan kemudian menyerahkan kepada petugas Layanan UPBS.</div><div>4. Petugas Layanan UPBS menyerahkan BAST Bantuan Benih dan Surat Pernyataan kepada calon penerima bantuan untuk ditandatangani.</div><div>5. Penerima bantuan menyerahkan BAST Bantuan Benih dan Surat Pernyataan kepada manajer/ petugas gudang untuk pengambilan benih.</div><div>6. Petugas gudang menyiapkan dan mengeluarkan benih dari stok gudang serta menyerahkan kepada penerima sesuai dengan uraian dalam BAST Bantuan Benih.</div><div>7. Petugas gudang mencatat pengeluaran stok benih gudang pada faktur dan loogbook stok benih.</div><div>8. Petugas gudang menyerahkan BAST dan Surat Pernyataan dan berkas kelengkapan lain ke manajer distribusi dan pemasaran untuk di catat dan diarsipkan.</div></div> <div><div>C. Prosedur Pelayanan Penyaluran Bibit/DOC Ayam KUB</div><div><div><div><div>Manajer pemasaran dan distribusi menyampaikan informasi stok DOC ayam KUB kepada khalayak melalui media sosial (Pelayanan komersil)</div><div>Manajer pemasaran dan distribusi menindaklanjuti disposisi Kepala BRMP untuk bantuan DOC ayam KUB (Pelayanan non komersil)</div></div><div><div>Manajer pemasaran dan distribusi menetapkan jadwal pengambilan DOC ayam KUB</div></div><div><div><div>Manajer pemasaran dan distribusi membuat berita acara penjualan</div><div>Manajer pemasaran dan distribusi membuat berita acara serah terima bantuan yang di tanda tangani oleh penerima bantuan dan diketahui oleh Kepala Balai</div></div><div><div>Manajer pemasaran dan distribusi menyerahkan hasil penjualan ke bendahara penerima</div></div></div></div><div><div>Pelayanan komersil</div><div>1. Manajer pemasaran dan distribusi menyampaikan informasi stok DOC ayam KUB kepada khalayak melalui media sosial.</div><div>2. Manajer pemasaran dan distribusi menetapkan jadwal pengambilan DOC ayam KUB.</div><div>3. Manajer pemasaran dan distribusi membuat berita acara penjualan.</div><div>4. Manajer pemasaran dan distribusi menyerahkan hasil penjualan ke bendahara penerima.</div></div><div><div>Pelayanan non komersil</div><div>1. Manajer pemasaran dan distribusi menindaklanjuti disposisi Kepala BRMP Kalimantan Timur untuk bantuan DOC ayam KUB.</div><div>2. Manajer pemasaran dan distribusi menetapkan jadwal pengambilan DOC ayam KUB.</div><div>3. Manajer pemasaran dan distribusi membuat berita acara serah terima bantuan yang di tanda tangani oleh penerima bantuan dan diketahui oleh Kepala Balai.</div></div></div></div>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan sesuai dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan selama 1 hari kerja. 2. Kepala Balai mendisposisi permohonan dan memberikan disposisi atau penunjukan tim teknis. Proses disposisi berlangsung selama 1–2 hari kerja. 3. Penanggung Jawab UPBS berkoordinasi dengan Manajer UPBS terkait ketersediaan stok benih/ bibit serta pelaksanaan proses penjualan dalam waktu 1 hari. 4. Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 07.30 s.d 16.00 WITA - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WITA Hari Jum'at - Pukul 07.30 s.d 16.30 WITA Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WITA
4	Biaya/ tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harga benih tanaman pangan dan perkebunan mengacu pada PP Tarif PNPB yang berlaku. 2. Biaya pembelian DOC Ayam KUB mengacu pada PP Tarif PNPB yang berlaku. 3. Biaya pengiriman ditanggung pelanggan.
5	Produk Pelayanan	Benih sumber tanaman pangan dan perkebunan bersertifikat, bibit ayam KUB
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai Besar Nomor: 66.1 /Kpts/OT.080/H.12.25/6/2026 tentang Tim Pelaksana Unit Pengelola Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Kementerian Pertanian pada Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur Tahun 2026. 2. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur, Jl. P.M. Noor, Samarinda, Kalimantan Timur Telepon/ Faximile (0541) 220857. 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: a. Telepon : (0541) 220857 b. WA : 085117532748 c. E-mail : brmp.kaltim.@pertanian.go.id d. Kanal pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> 1. WBS 2. Kaldu emas 3. LAPOR 4. Kotak saran dan pengaduan 4. Pengaduan secara langsung tatap muka dengan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui ruang konsultasi dan pengaduan di Kantor Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD MASYARAKAT[MASYARAKAT] --> PP[Petugas Penerima Pengaduan] PP --> PKLP[Pemeriksaan Kelengkapan Laporan Pengaduan] PKLP --> LPL[Laporan Pengaduan Lengkap] PKLP --> PKDB[Permintaan Kelengkapan Dokumen Bukti] PKDB --> DD[Dapat dilengkapi] PKDB --> TDD[Tidak dapat dilengkapi] DD --> UVKI[UPAYA Verifikasi / Klarifikasi / Identifikasi] UVKI --> KVI[KEPUTUSAN Verifikasi / Klarifikasi / Identifikasi] KVI --> HTLP[Hasil Tindak Lanjut Pengaduan] TDD --> PD[Pengaduan dicabut] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Jasa/Masyarakat/Instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas) 2. Pemeriksaan Materi Aduan atas Penyampaian Laporan Pengaduan, Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut. 3. 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. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan. 4. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut. 5. Hasil tindaklanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya. 6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012, Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615); 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1995 Tentang Perbenihan Tanaman; 5. Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Permentan RI No.12 Tahun 2018 tentang Produksi, Sertifikasi dan Peredaran Benih Tanaman; 7. Kepmentan No. 990 tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Produksi Benih Tanaman Pangan; 8. Kepmentan RI No. 992 Tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Peredaran Benih Tanaman Pangan; 9. Kepmentan No. 966 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Sertifikasi Benih Tanaman Pangan;
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana konsultasi <i>online</i> ; 2. Ruang laktasi; 3. Toilet untuk pria dan wanita dilengkapi fasilitas untuk penyandang disabilitas; 4. Minuman; 5. Charging box; 6. Kotak P3K; 7. Tempat parkir (tersedia juga untuk penyandang disabilitas); 8. Kursi roda bagi pengguna layanan yang memerlukan; 9. Mushola; 10. Layanan bagi kelompok prioritas; 11. Peralatan pendukung untuk pengolahan data.
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelaksana pelayanan (Tim Teknis yang ditunjuk) dalam melaksanakan pelayanan publik memiliki kompetensi: 1. Petugas layanan minimal berpendidikan D3/S1 Administrasi atau Manajemen, serta memiliki kompetensi dalam pengelolaan administrasi perkantoran, komunikasi layanan publik, dan penguasaan aplikasi digital perkantoran. 2. Tim Teknis yang bertugas minimal pendidikan S1/S2 sesuai bidang teknis pertanian (Agronomi, Hortikultura, Proteksi Tanaman, Teknologi Pertanian, Peternakan, atau Sosial Ekonomi Pertanian/Peternakan).
4	Pengawasan Internal	1. Monitoring pelaksanaan kegiatan oleh tim teknis Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur 2. Supervisi oleh atasan langsung; 3. Sistem Pengendalian Internal oleh Inspektorat Jenderal; 4. Pengawasan oleh Kepala Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian.
5	Jumlah Pelaksana	1. Jumlah pelaksana pelayanan 1 Orang; 2. Jumlah pelaksana teknis minimal 1 orang, meliputi pelaksana layanan produksi benih/bibit sumber. 3. Jumlah keseluruhan pelaksana, minimal 3 orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelaksanaan layanan yang dilakukan sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009. 2. Tahapan pelaksanaan layanan berpedoman pada SOP layanan 3. Pelaksanaan waktu pelayanan dan kompetensi disesuaikan dengan ISO 9001: 2015
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan Keamanan Pelayanan a. Petugas keamanan (satpam) untuk menjaga ketertiban dan pengawasan. b. Mekanisme keamanan: pencatatan tamu, pemeriksaan barang, kontrol akses. c. Sarana prasarana: CCTV, pagar pengaman, pos keamanan. 2. Jaminan Keselamatan Pelayanan a. Jalur evakuasi jelas dengan tanda dan papan petunjuk ruangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Titik kumpul aman dan mudah dijangkau. c. Peralatan keselamatan: APAR, kotak P3K. d. Tim evakuasi/tanggap darurat yang terlatih. e. Layanan kesehatan darurat dan petugas P3K.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan berkelanjutan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan setiap bulan; 3. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan;



Kepala Balai Besar,

Dr. Ahmad Subhan, M.Sc.
NIP. 197004241993031003



SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
KALIMANTAN TIMUR
NOMOR : 42.1 /Kpts/OT.080/H.12.25/9/2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENDUKUNG
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
KALIMANTAN TIMUR
TAHUN ANGGARAN 2026
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,
KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
KALIMANTAN TIMUR

- 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 publik sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa telah ditetapkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 39 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur;
- d. bahwa standar pelayanan publik yang telah ditetapkan sebelumnya perlu dilakukan kaji ulang secara berkala untuk menyesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, perkembangan kebutuhan masyarakat, serta peningkatan kualitas pelayanan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012, Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Tahun 2024, Nomor 389);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615);

6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 30 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 39 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian.

M E M U T U S K A N

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN KALIMANTAN TIMUR TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENDUKUNG BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN KALIMANTAN TIMUR.
- KESATU : Standar Pelayanan Publik Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi : Layanan Pendukung.

Ditetapkan di: Samarinda

Pada Tanggal : 28 September 2026

Kepala Balai Besar,



Dr. Ahmad Subhan, M.Sc.

NIP. 197004241993031003

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

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

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
KALIMANTAN TIMUR
NOMOR:
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PUBLIK PENDUKUNG BALAI BESAR
PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
KALIMANTAN TIMUR

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LAYANAN PENDUKUNG

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	<p>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Identitas pemohon: nama perseorangan/ kelompok tani/dinas/perusahaan/ perguruan tinggi,b. Mencantumkan nomor kontak yang bisa dihubungi dan/atau alamat email;c. Mencantumkan maksud dan tujuan layanan pendukung;d. Melampirkan salinan kartu tanda penduduk/ paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku;e. Alamat surat ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur di Jl. P.M. Noor, Samarinda, Kalimantan Timur Telepon/ Faximile (0541) 220857 atau dapat dikirim melalui e-mail : brmp.kaltim@pertanian.go.id. <p>2. Pemohon dapat datang langsung ke Kantor Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur dengan persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Melakukan registrasi pada buku tamu yang disediakan di meja resepsionis di ruang layanan terpadu;b. Menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/ kartu identitas lainnya yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Layanan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana.</p> <div><div>Pengguna layanan mengajukan permohonan</div><div>Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan</div><div>Kepala Balai Besar mendisposisi permohonan kepada tim teknis</div><div>Tim teknis menyiapkan personel dan sarana prasarana yang diperlukan</div><div>Pelaksanaan layanan sesuai jadwal dan kesepakatan</div><div>Pengguna layanan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat</div></div>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Tahapan alur permohonan layanan Praktik Kerja Lapang (PKL) dan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana memiliki kesamaan, sehingga tahapan yang disusun dapat dijadikan acuan bersama dalam penyelenggaraan seluruh jenis layanan tersebut. 2. Permohonan dapat disampaikan melalui surat resmi, formulir yang disediakan, atau media elektronik sesuai ketentuan. Pada saat pengajuan, pemohon wajib melampirkan dokumen persyaratan yang relevan, antara lain identitas pemohon, profil kelembagaan (jika ada), rincian kebutuhan layanan, tujuan penggunaan hasil layanan, serta data pendukung lain yang diperlukan untuk proses verifikasi. 3. Setelah permohonan diajukan, petugas layanan menerima berkas permohonan dan melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dokumen administrasi. 4. Sebagai pejabat berwenang, Kepala Balai Besar menelaah substansi permohonan dan memberikan disposisi untuk menindaklanjuti permohonan. Disposisi berisi instruksi teknis dan arahan kebijakan yang perlu dipedomani dalam proses penyelenggaraan layanan. 5. Tim teknis melakukan persiapan personel, sarana, dan prasarana yang dibutuhkan guna mendukung kelancaran pelaksanaan layanan. 6. Tim teknis menyelenggarakan layanan Praktik Kerja Lapang (PKL) dan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana sesuai jadwal dan kesepakatan dengan pengguna layanan. 7. Setelah kegiatan selesai, pengguna layanan diminta mengisi Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan sesuai dengan tahapan berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan 1 hari. 2. Kepala Balai Besar mendisposisi permohonan dan memberikan disposisi atau penunjukan tim teknis, 1-2 hari kerja. 3. Tim teknis melakukan verifikasi administrasi dan kelayakan serta menyusun pelaksanaan layanan 2-4 hari kerja. 4. Pemohon dan unit pelaksana menyepakati ruang lingkup, hak-kewajiban, jadwal, serta <i>output</i> selama 2-3 hari kerja. 5. Durasi waktu disesuaikan dengan jenis layanan Praktik Kerja Lapang (PKL) dan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana yang telah disepakati. 6. Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 07.30 s.d 16.00 WITA - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WITA Hari Jum'at - Pukul 07.30 s.d 16.30 WITA - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WITA
4	Biaya/tarif	Biaya layanan Praktik Kerja Lapang dan layanan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana tidak dipungut biaya/gratis (Rp 0).
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Praktik Kerja Lapang (PKL) 2. Layanan Pemanfaatan Sarpras
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai Besar Nomor : 66.1 /Kpts/OT.080/H.12.25/ 6/2026 tentang Tim Pelaksana Unit Pengelola Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Kementerian Pertanian pada

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Apresiasi	<p>Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur Tahun 2026.</p> <p>2. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur, Jl. P.M. Noor, Samarinda, Kalimantan Timur Telepon/ Faximile : (0541) 220857.</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: a. Telepon : (0541) 220857 b. WA : 085117532748 c. E-mail : brmp.kaltim@pertanian.go.id d. Kanal pengaduan: 1) WBS 2) Kaldu emas 3) LAPOR 4) Kotak saran dan pengaduan</p> <p>4. Pengaduan secara langsung tatap muka dengan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui ruang konsultasi dan pengaduan di Kantor Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur.</p> <div><pre>graph TD; M[MASYARAKAT] --> P1[Petugas Penerima Pengaduan]; P1 --> P2[Pemeriksaan Kelengkapan Laporan Pengaduan]; P2 --> P3[Laporan Pengaduan Lengkap]; P2 --> P4[Permintaan Kelengkapan Dokumen Bukti]; P3 --> P5[UPAYA Verifikasi / Klarifikasi / Identifikasi]; P4 --> P6[Dapat dilengkapi]; P4 --> P7[Tidak dapat dilengkapi]; P6 --> P5; P7 --> P8[Pengaduan dicabut]; P5 --> P9[KEPUTUSAN Verifikasi / Klarifikasi / Identifikasi]; P9 --> P10[Hasil Tindak Lanjut Pengaduan]; P9 --> P1;</pre></div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none">Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas)Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan: petugas penerima pengaduan masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut.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. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>5. Hasil tindaklanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.</p> <p>6. Penyampaian hasil keputusan laporan pengaduan.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012, Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);</p> <p>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615);</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif PNBP di Kementerian Pertanian;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 39 tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian.</p> <p>6. Keputusan Menteri Pertanian No. 649/Kpts/OT.050/M/08/2025 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Unit Pelaksanan Teknis Kementerian Pertanian.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana konsultasi online;</p> <p>2. Ruang laktasi;</p> <p>3. Toilet untuk pria dan wanita dilengkapi fasilitas untuk penyandang disabilitas;</p> <p>4. Minuman;</p> <p>5. Charging box;</p> <p>6. Kotak P3K;</p> <p>7. Tempat parkir (tersedia juga untuk penyandang disabilitas);</p> <p>8. Kursi roda bagi pengguna layanan yang memerlukan;</p> <p>9. Mushola;</p> <p>10. Layanan bagi kelompok prioritas.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas pelaksana pelayanan (tim teknis yang ditunjuk) dalam melaksanakan pelayanan publik memiliki kompetensi:</p> <p>1. Petugas layanan minimal berpendidikan D3/S1 Administrasi atau Manajemen, serta memiliki kompetensi dalam pengelolaan administrasi perkantoran, komunikasi layanan publik, dan penguasaan aplikasi digital perkantoran.</p> <p>2. Tim teknis yang bertugas minimal pendidikan D3/S1/S2 yang memahami manajemen dan bidang teknis pertanian (Manajemen Perkantoran, Manajemen SDM, Keuangan, Agronomi, Hortikultura, Proteksi Tanaman, Teknologi Pertanian, atau Sosial Ekonomi Pertanian)</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Monitoring pelaksanaan kegiatan oleh tim teknis Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur;</p> <p>2. Supervisi oleh atasan langsung;</p> <p>3. Sistem Pengendalian Internal oleh Inspektorat Jenderal;</p> <p>4. Pengawasan oleh Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Timur.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah pelaksana pelayanan 1 orang; 2. Jumlah pelaksana teknis tentang layanan Praktik Kerja Lapang (PKL) dan Sarana Prasarana 2 orang. 3. Jumlah keseluruhan pelaksana layanan minimal 3 orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan layanan yang dilakukan sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009. 2. Tahapan pelaksanaan layanan berpedoman pada SOP layanan. 3. Pelaksanaan waktu pelayanan dan kompetensi disesuaikan dengan ISO 9001:2015.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan Keamanan Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan (satpam) untuk menjaga ketertiban dan pengawasan, b. Mekanisme keamanan: pencatatan tamu, pemeriksaan barang, kontrol akses, c. Sarana prasarana: CCTV, pagar pengaman, pos keamanan. 2. Jaminan Keselamatan Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Jalur evakuasi jelas dengan tanda dan papan petunjuk ruangan, b. Titik kumpul aman dan mudah dijangkau, c. Peralatan keselamatan: APAR, kotak P3K, d. Tim evakuasi/tanggap darurat yang terlatih, e. Layanan kesehatan darurat dan petugas P3K.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, 2. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.



Kepala Balai Besar,

Dr. Ahmad Subhan, M.Sc.

NIP. 197004241993031003