

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN BALI
TAHUN 2026



OLEH ;
TIM KERJA LAYANAN, KERJASAMA DAN PENILAIAN KESESUAIAN
BRMP BALI

BADAN PERAKITAN MODERNISASI PERTANIAN
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN BALI
TAHUN 2026

	BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN BALI BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 2/2/2026 Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
STANDAR PELAYANAN		

I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian (BBRMP) Bali merupakan unit eselon II di bawah Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian (BRMP) sebagaimana diatur dalam Permentan Nomor 39 Tahun 2025 perubahan kedua atas Permentan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian. Regulasi ini bertujuan menata dan memperkuat UPT untuk mempercepat penerapan teknologi, modernisasi, dan pendampingan pertanian guna mendukung swasembada pangan. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan jasa dan penyediaan produk, Unit Pelayanan Publik (UPP) BBRMP Bali berkewajiban menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa agar memastikan pemberian pelayanan dan tersedianya informasi layanan yang jelas, tegas dan akuntabel. Pelayanan yang diberikan UPP BBRMP Bali berupa, 1) Layanan Pendampingan Penerapan dan Diseminasi Teknologi Pertanian Spesifik Lokasi meliputi layanan konsultasi dan narasumber, bimbingan teknis, kunjungan agroedukasi, visitor plot/demplot dan Demfarm, layanan perpustakaan, layanan magang/PKL/MBKM dan layanan informasi dan dokumentasi. 2). Layanan Benih/bibit spesifik lokasi, 3). Layanan Pendukung meliputi layanan Pemanfaatan Sarpras. Dalam memberikan pelayanan jasa dan penyediaan produk, UPP BRMP Bali menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada pengguna jasa. SPP mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, prosedur pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya manusia (SDM) pelaksana dan sarana pelayanan indikator pencapaian pelayanan. SPP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada UPP BBRMP Bali yang tercermin dari indikator pencapaian layanan. Agar SPP dapat diterapkan dengan optimal, maka standar pelayanan disusun berdasarkan jenis pelayanan yang dapat diukur, dicapai, relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan. 1.2 Maksud dan Tujuan Standar Pelayanan Publik ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, tujuan penetapan SPP : 1. Meningkatkan pelayanan yang mudah,aman, tepat, akuntabel, profesional dan bertanggungjawab kepada pengguna layanan. 2. Meningkatkan pelayanan penyediaan produk yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pengguna layanan. 3. Meningkatkan pelayanan administrasi yang nyaman dan tepat kepada

pengguna layanan.

1.3.Sasaran

Tecapainya kepuasan pengguna layanan atas pelayanan BBRMP Bali melalui Standar Pelayanan Publik.

1.4. Kesesuaian Dengan Sistem Manajemen Lain

1.4.1. Undang-Undang Pelayanan Publik

UPP BBRMP Bali telah memiliki Standar Pelayanan dengan pertimbangan khusus. Telah menyesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik. Sistem manajemen telah diintegrasikan atau dipadukan dengan sistem manajemen pelayanan publik ini dengan memenuhi persyaratan standar ini. Penyesuaian sistem manajemen yang ada dimungkinkan bagi BBRMP Bali agar dapat menetapkan sistem manajemen mutu pelayanannya.

1.4.2 Nilai-Nilai Budaya Kerja

Dalam pelaksanaan pelayanan pelayanan publik BBRMP Bali perpegang pada nilai-nilai budaya kerja BerAKHLAK :

- 1. **B**erorientasi Pelayanan ;
- 2. **A**kuntabel;
- 3. **K**ompeten;
- 4. **H**armonis;
- 5. **L**oyal
- 6. **A**daptif;
- 7. **K**olaboratif;

1.4.3 Maklumat Pelayanan

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP UNTUK MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN, DENGAN MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN /ATAU MEMBERI KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG DITETAPKAN”

1.5. Aplikasi

Semua persyaratan standar ini bersifat umum dan diterapkan pada UPP BBRMP BALI.

	BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN BALI BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 2/2/2026 Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
	STANDAR PELAYANAN	

II SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN

2.1 Ruang Lingkup

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan bertanggungjawab. Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat pengguna jasa Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bali telah menetapkan Standar Pelayanan. Ruang lingkup pelayanan BBRMP Bali meliputi pelayanan jasa, dan produk. Ruang lingkup pelayanan secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel 1 berikut;

Tabel 1. Lingkup Pelayanan Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bali

Layanan utama	Produk layanan
1. Layanan Pendampingan Penerapan, Diseminasi Teknologi Pertanian Spesifik Lokasi dan Penilaian Kesesuaian	- Jasa Konsultasi dan Narasumber - Jasa Bimbingan Teknis - Jasa Kunjungan Agroedukasi - Jasa Layanan Perpustakaan - Jasa Layanan Visitor Plot/Demplot/Demfarm - Jasa Layanan Magang/PKL/MBKM - Jasa Layanan Informasi dan Dokumentasi
2. Layanan Pengelolaan Produk Hasil Penerapan Modernisasi Pertanian	- Benih/Bibit Sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan Spesifik Lokasi.
3. Layanan Pendukung	- Jasa Layanan Sarpras.

2.2 Visi dan Misi dan Motto Pelayanan

1. Visi Pelayanan
 - Terwujudnya pelayanan publik yang prima dan berintegritas
2. Misi Pelayanan
 - Mendorong keterbukaan penyelenggaraan pelayanan dibidang pertanian
 - Mewujudkan pelayanan publik yang aman, nyaman, tepat dan bertanggungjawab
 - Membangun dan mengembangkan sistem pelayanan yang ramah pengguna melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
3. Motto Layanan
 - **Melayani dengan hati**

2.3 Acuan Normative

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak;
6. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
7. Peraturan Presiden no 192 tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian.
8. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara, serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 56 Tahun 2013;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Pertanian No. 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
12. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
13. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
14. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian;
15. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 36 Tahun 2023 tentang Besaran, Persyaratan, dan Tata Cara Pengenaan Tarif PNBPN yang berlaku di Kementerian Pertanian.
16. Permentan Nomor 39 Tahun 2025 perubahan kedua atas Permentan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;

2.4 Istilah dan Definisi

Untuk tujuan dokumen ini, berlaku istilah dan definisi yang ada dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik serta Peraturan Perundang-Undangan yang terkait yang mengatur

tentang pelayanan publik.

Beberapa istilah dan definisi pada standar pelayanan ini :

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan;
2. Standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas;
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
7. Informasi adalah pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman atau instruksi.
8. Laboratorium diseminasi adalah unit fungsional dari BRMP Bali yang melakukan diseminasi, hasil standar pertanian yang siap disebarluaskan kepada penyuluh, petani dan pengguna lainnya di wilayah kerja BRMP Bali.
9. Perpustakaan Balai Penerapan Modernisasi Pertanian (BRMP) Bali merupakan perpustakaan khusus yang tugas utamanya menunjang dan mendukung penerapan standar dan modernisasi pertanian serta kegiatan lainnya yang ada pada BRMP Bali sebagai instansi induknya yang melayani Peneliti, Perekayasa, Penyuluh, Mahasiswa, Pelajar, Petani, dan masyarakat umum.
10. UPBS adalah Unit Pengelola Benih Sumber yang merupakan unit pelaksana di lingkup Balai Penerapan Modernisasi Pertanian yang mendapat mandat untuk memproduksi, mengolah, menyimpan, dan memasarkan benih sumber tanaman padi dan kedelai, serta bibit tanaman sayuran sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.
11. Benih tanaman yang selanjutnya disebut benih adalah bahan tanam (planting materials, propagules) yang digunakan untuk memperbanyak dan atau mengembangkan tanaman, yang berupa biji (mature ovule, true seeds, sexual propagules), tanaman atau bagiannya (vegetative propagules).
12. Benih sumber adalah kelas-kelas benih yang digunakan untuk memproduksi benih, yaitu benih inti, benih penjenis, benih dasar dan benih pokok.
13. Bibit ternak yang selanjutnya disebut bibit adalah ternak yang mempunyai sifat unggul dan mewariskannya serta memenuhi persyaratan tertentu untuk

dikembangbiakkan.

14. Distribusi benih/bibit adalah rangkaian kegiatan penyaluran benih/bibit sehingga dapat dijangkau/diterima oleh petani dan pengguna.

2.5 Profil dan Organisasi

Pembangunan pertanian memerlukan sebuah standar dan penerapan sistem modernisasi pertanian demi menjamin mutu, proses dan kualitas produk hasil pertanian. Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian (BBRMP) Bali merupakan transformasi dari Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Bali berdasarkan Permentan Nomor 39 Tahun 2025 perubahan kedua atas Permentan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian. Kehadiran BBRMP Bali bertujuan untuk menata dan memperkuat UPT untuk mempercepat penerapan teknologi, modernisasi, dan pendampingan pertanian guna mendukung swasembada pangan.

Badan Besar Perakitan dan Modernisasi Pertanian (BBRMP) merupakan lembaga strategis yang berperan penting dalam mendorong transformasi sektor pertanian melalui inovasi, perakitan teknologi, dan modernisasi. Didirikan dengan semangat untuk menjawab tantangan ketahanan pangan, efisiensi produksi, serta adaptasi terhadap perubahan iklim dan dinamika pasar global, BBRMP hadir sebagai penggerak utama pertanian masa depan yang lebih cerdas, berkelanjutan, dan berbasis teknologi.

Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian (BRMP) Bali merupakan UPT dibawah Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian (BRMP) yang mempunyai tugas melaksanakan penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian. Dalam melaksanakan tugasnya, BBRMP Bali menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan rencana program dan anggaran di bidang penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian;
2. Pelaksanaan koordinasi di bidang penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian;
3. Pelaksanaan identifikasi dan verifikasi kebutuhan teknologi, perekayasaan, pengujian, diseminasi, penerapan paket teknologi spesifik lokasi, dan model pertanian modern;
4. Pelaksanaan pengujian, diseminasi, pengembangan dan penerapan paket teknologi spesifik lokasi, serta model pertanian modern;
5. Pelaksanaan produksi benih/bibit sumber, sertifikasi benih/bibit, dan penilaian kesesuaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
6. Pelaksanaan fasilitasi dan pendampingan program pembangunan pertanian;
7. Pelaksanaan bimbingan teknis di bidang penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian;
8. Pelaksanaan pendayagunaan dan kerja sama di bidang penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian;
9. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang penerapan

hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian; dan

10. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian.

2.6 Kontek Organisasi

Unit Pelayanan Publik (UPP) BBRMP Bali memantau dan meninjau informasi tentang isu internal dan eksternal yang berkembang di organisasi maupun di masyarakat. UPP BBRMP Bali dalam menyikapi pemahaman konteks eksternal mempertimbangkan hukum, teknologi, persaingan, pasar, budaya, masyarakat, dan lingkungan ekonomi, baik lokal, regional, nasional maupun internasional.

2.6.1 Kepemimpinan

Kepala UPP BBRMP Bali memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan implementasi sistem manajemen pelayanan serta perbaikan berkesinambungan keefektifannya dengan:

1. Menginstruksikan ke seluruh personil pentingnya memenuhi persyaratan yang ditetapkan;
2. Menetapkan kebijakan pelayanan;
3. Memastikan penetapan sasaran pelayanan setiap tahun;
4. Melakukan tinjauan manajemen minimal satu tahun sekali; dan
5. Memastikan tersedianya sumber daya manusia, sarana prasarana dan anggaran.
6. Pelayanan prima.

2.6.2 Kebijakan pelayanan publik

Kepala UPP BBRMP Bali memastikan kebijakan pelayanan :

1. Sesuai dengan sasaran pelayanan;
2. Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen pelayanan;
3. Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran pelayanan;
4. Dikomunikasikan dan dipahami; dan ditinjau terus menerus

2.6.3 Peran tanggungjawab dan wewenang organisasi

Kepala BBRMP Bali memastikan tanggung dan wewenang ditetapkan dan diinstruksikan ke seluruh personil yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan.

2.6.4 Perencanaan

BBRMP Bali merencanakan dan mengembangkan proses realisasi tahapan pelayanan dapat berjalan dengan baik, mudah dan lancar mulai dari penerimaan dokumen sampai dilakukan pembebasan. Perencanaan realisasi pelayanan tersebut dilaksanakan secara konsisten dengan memenuhi persyaratan dalam sistem manajemen pelayanan.

BBRMP Bali menetapkan rencana proses tahapan pelayanan untuk :

1. Terpenuhinya sasaran dan persyaratan pelayanan bagi pemohon;
2. Penyediaan sumber daya khusus dalam proses pelayanan dan

- penanganan dokumen;
- 3. Terlaksananya kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran sarana pelayanan;
- 4. Tersedianya rekaman terdokumentasi yang memastikan bukti proses realisasi pelayanan memenuhi persyaratan.

Dalam merencanakan sistem manajemen pelayanan publik, Kepala UPP BBRMP Bali mempertimbangkan isu yang berkembang dan persyaratan yang diperlukan untuk menentukan risiko dan peluang dengan tujuan :

- 1. memberikan kepastian sistem manajernen pelayanan publik dapat mencapai hasil yang diinginkan;
- 2. meningkatkan pengaruh yang diinginkan;
- 3. mencegah, atau mengurangi, pengaruh yang tidak diinginkan;
- 4. mencapai peningkatan.

Unit Pelayanan Publik BBRMP Bali merencanakan:

- 1. Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang;
- 2. Melakukan kegiatan untuk:
- 3. Mengintegrasikan dan menerapkan tindakan pada proses sistem manajemen pelayanan publik.
- 4. Mengevaluasi keefektifan dari tindakan tersebut.

2.6.5 Sasaran pelayanan publik dan perencanaan untuk mencapai sasaran

- 1. Sasaran pelayanan pengguna layanan

Kepala BBRMP Bali memastikan sasaran pelayanan memenuhi persyaratan pelayanan yang ditetapkan. Sasaran pelayanan bersifat terukur dan konsisten dengan kebijakan pelayanan.

- 2 Perencanaan sistem manajemen pelayanan

Kepala BBRMP Bali memastikan perencanaan sistem manajemen pelayanan dilaksanakan sesuai persyaratan yang ditetapkan; Integritas sistem manajemen pelayanan dipelihara dengan memberi revisi dokumen, pada sistem manajemen pelayanan yang direncanakan dan implementasinya.

2.7 Dukungan Sumberdaya

2.7.1 Sumberdaya manusia

- 1. Jumlah pelaksana BBRMP Bali menyediakan petugas pelayanan di 1 (satu) lokasi Unit Pelayanan yaitu di Unit Pelayanan Kantor BBRMP Bali.
- 2. Jumlah pelaksana BBRMP Bali menyediakan petugas pelayanan di 1 (satu) lokasi Unit Pelayanan yaitu di Unit Pelayanan Kantor BBRMP Bali. Jumlah personil yang tersedia masih terbatas sehingga personil yang ada memberi pelayanan melebihi beban volume frekuensi pelayanan. Akan tetapi kepastian kelancaran, kemudahan, penyelenggaraan pelayanan dapat dipenuhi.

Penetapan pelaksana telah sesuai dengan jenis dan kompetensi proses tahapan pelayanan namun jumlah personil masih perlu ditingkatkan.

- 3. Penetapan personil

Penetapan personil dilakukan melalui identifikasi jenis, tahapan dan jumlah aktifitas pelayanan berdasarkan analisis beban kerja sesuai

dengan kualifikasi aktifitas pelayanan seperti aktifitas petugas fungsional , penyuluh, pustakawan dan petugas fungsional umum seperti, sekuriti, resepsionis, pengadministrasi keuangan (Penerimaan Negara Bukan Pajak), penghimpun dan pengolah data.

4. Pengetahuan

BBRMP Bali selalu meningkatkan pengetahuan, dan keterampilan dari petugas pelayanan sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

5. Kompetensi pelaksana

Penempatan setiap pelaksana layanan mempertimbangkan beberapa hal yang berkaitan dengan tingkat kompetensi pelaksana yaitu, pendidikan, keterampilan, umur, masa kerja, golongan, dan jenis pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti. Dengan pertimbangan tersebut maka Kepala BBRMP Bali menetapkan :

- a. Kompetensi personil yang melaksanakan pekerjaan sesuai dengan persyaratan;
- b. Pelaksanaan pelatihan untuk pemeliharaan dan peningkatan kompetensi;
- c. Penilaian keefektifan evaluasi kompetensi personil;
- d. Personil yang relevan untuk pencapaian sasaran pelayanan; dan
- e. Pemeliharaan rekaman sesuai pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

6. Kepedulian

UPP BBRMP Bali memastikan personil yang melakukan penyelenggaraan pelayanan publik peduli terhadap :

- a. Kebijakan pelayanan publik;
- b. Sasaran pelayanan publik yang relevan;
- c. Kontribusinya terhadap keefektifan Sistem manajemen pelayanan publik, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja; pengaruh tidak mentaati persyaratan sistem manajemen pelayanan publik
- d. kontribusinya terhadap keefektifan Sistem manajemen pelayanan publik, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja; pengaruh tidak mentaati persyaratan Sistem manajemen pelayanan publik

2.7.2 Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas

BBRMP Bali menetapkan, menyediakan dan memelihara sarana dan prasarana untuk mencapai kesesuaian persyaratan pelayanan. Sarana dan prasarana mencakup antara lain :Kapasitas ruang pelayanan sesuai dengan jumlah pengguna jasa yang secara rutin mendapatkan pelayanan;

1. Ruang kerja dan peralatan yang memenuhi kenyamanan dan keamanan serta menjamin terpeliharanya kesehatan petugas pelayanan;
2. Tersedia jumlah dan jenis peralatan komputer dan program aplikasinya, genset sesuai kapasitas untuk memastikan proses pelayanan berjalan dengan mudah, cepat dan lancar;
3. Tersedianya area dan sarana internet, pelayanan, telekomunikasi.

2.7.3 Lingkungan untuk proses penyelenggaraan pelayanan publik

BBRMP Bali menyediakan sarana prasarana ruangan dan lingkungan kerja yang memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan. Pengelolaan kondisi lingkungan kerja memastikan

terhadap kondisi bebas dari suara gaduh, suhu dan kelembaban yang baik serta pemberian pencahayaan yang cukup.

2.7.4. Pemantauan dan pengukuran sumberdaya

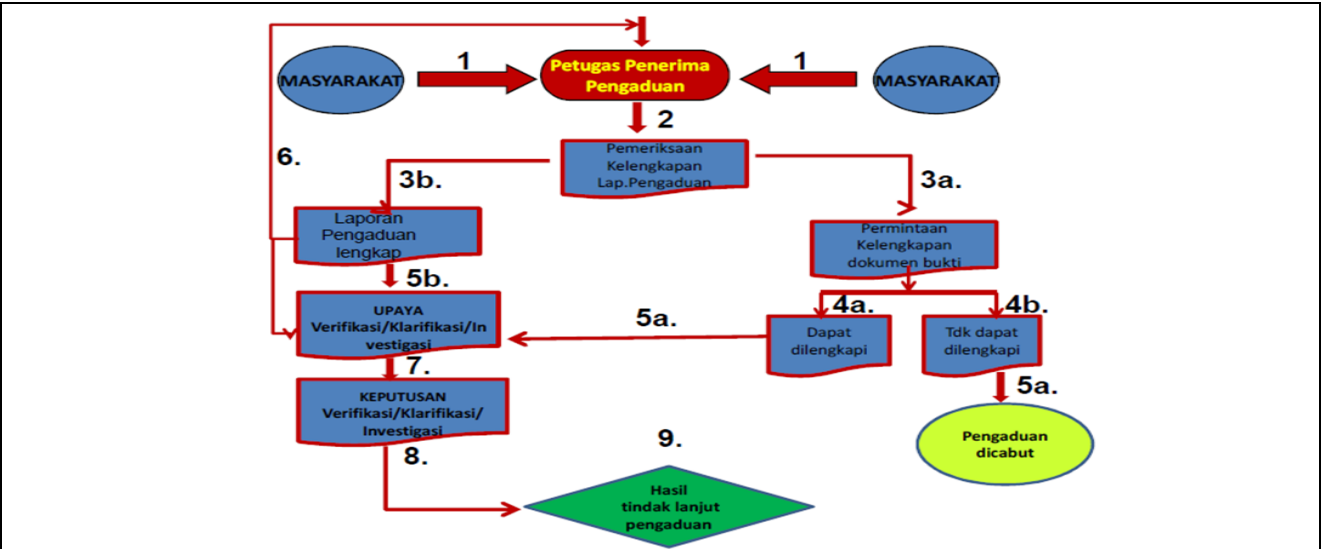
BBRMP Bali menyusun, menetapkan, mengimplementasikan, dan memelihara sistem manajemen pelayanan publik dan terus menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan Standar Pelayanan yang ditetapkan. Pemantauan dan pengukuran sumberdaya dilaksanakan dengan:

1. Menentukan proses tahapan pelayanan untuk sistem manajemen pelayanan dan aplikasinya di seluruh unit layanan;
2. Menetapkan urutan dan interaksi proses tahapan pelayanan;
3. Menetapkan kriteria dan metode untuk memastikan operasional dan kendali proses tahapan pelayanan berjalan secara efektif;
4. Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi untuk mendukung operasional dan pemantauan proses tahapan pelayanan;
5. Memantau, mengukur, menganalisis proses tahapan pelayanan, dan mengimplementasikan tindakan untuk mencapai hasil yang direncanakan serta perbaikan berkesinambungan dari proses-proses; dan
6. Melakukan koreksi berkesinambungan dari proses pelayanan tersebut;
7. Proses tahapan pelayanan dikelola sesuai dengan persyaratan Standar yang telah ditetapkan.

2.7.5 Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Pengguna jasa yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan jasa BBRMP Bali dapat mengajukan pengaduan langsung dengan mengisi form pengaduan pelanggan di counter layanan yang kemudian diserahkan kepada petugas penerima dokumen. Pengguna jasa BBRMP Bali dapat juga menyampaikan pengaduan melalui nomor telepon dan e-mail yang telah disediakan, kemudian pengaduan tersebut akan dicatat oleh petugas penerima dokumen pada form yang telah disediakan. Tim penanganan pengaduan menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari dalam dan luar unit pelayanan kemudian menyerahkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan.

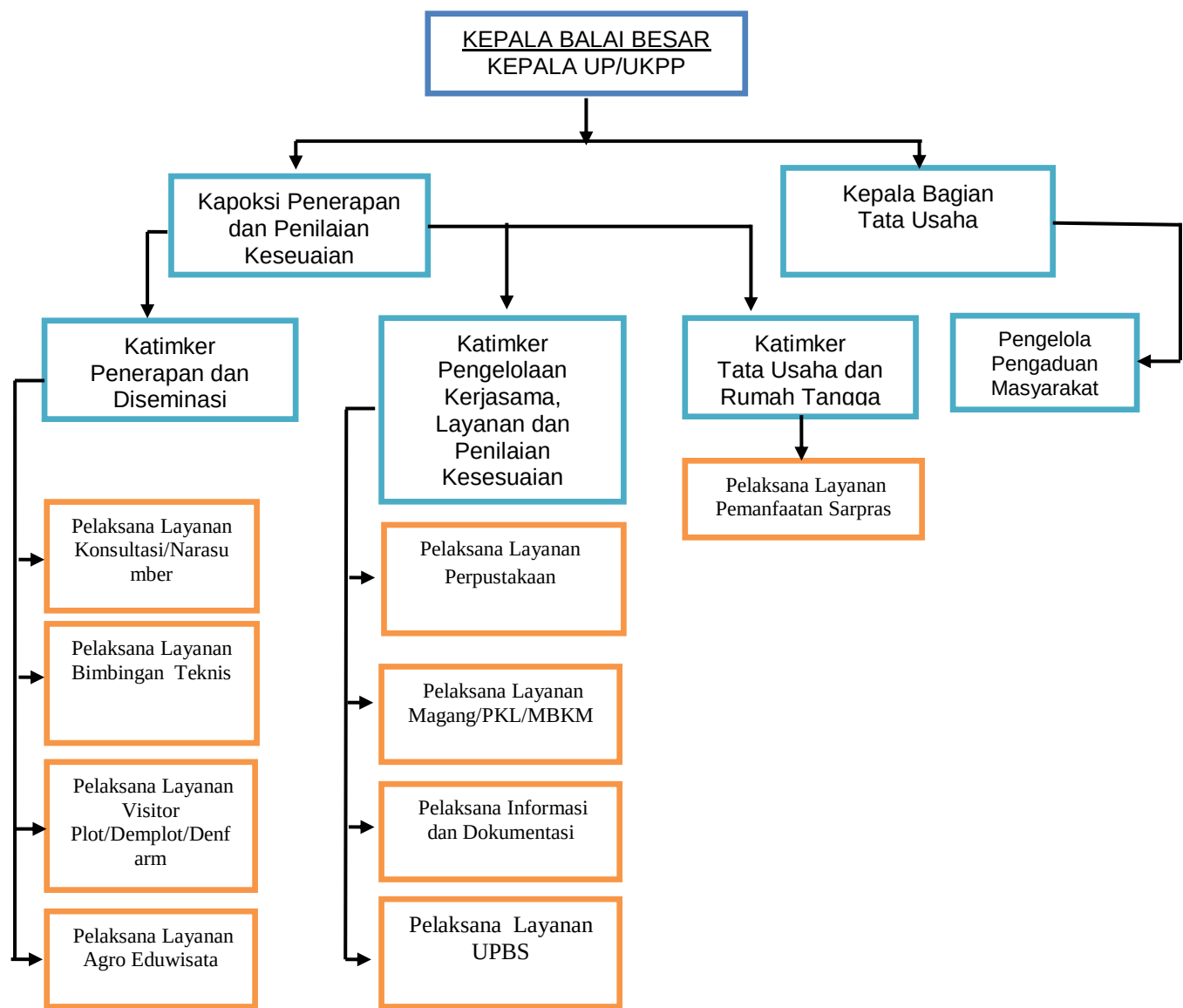
Mekanisme dan jalur pengaduan dijelaskan dalam gambar 1 berikut;



Gambar 1. Alur Mekanisme Pelayanan Pengaduan

Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, dumasbrmp.bali@gmail.com atau whatsapp ke +62858-2626-2022, kotak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/telpon/whatsapp ke alamat e-mail/telpon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas pelapor akan dijaga.

Skema pengorganisasian pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 2 berikut :



Koordinator Layanan adalah Kapoksi Penerapan dan Penilaian Keseuaian yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar untuk mengendalikan sistem pelayanan. Dalam pelaksanaannya Koordinator Layanan merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi jalannya sistem pelayanan publik di Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dan melaporkannya kepada Kepala Balai Besar. Kapoksi dalam pelaksanaan layanan selalu berkoordinasi dengan 1). Katimker Penerapan dan Diseminasi, 2) Katimker Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian atau 3) Katimker Tata Usaha dan Rumah Tangga. Untuk selanjutnya Katimker akan berkoordinasi dengan Pelaksana layanan untuk memberikan pelayanan yang dimohon pengguna layanan.

	BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN BALI BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 2/2/2026 Bagian : Halaman : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
STANDAR PELAYANAN		

III PERSYARATAN

3. Sistem Manajemen Pelayanan Publik 3.1. Dasar Hukum 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak; 6. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara; 7. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara, serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 56 Tahun 2013; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah; 10. Peraturan Menteri Pertanian No. 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; 11. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian; 12. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian; 13. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian; 14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 36 Tahun 2023 tentang Besar,
--

Persyaratan, dan Tata Cara Pengenaan Tarif PNBPN yang berlaku di Kementerian Pertanian.

15. Permentan Nomor 39 Tahun 2025 perubahan kedua atas Permentan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;

3. 2 Persyaratan Umum

UKPP/UPT Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian harus menyusun, menetapkan, mengimplementasikan, dan memelihara sistem manajemen pelayanan publik dan terus menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan standar pelayanan yang ditetapkan.

UKPP/UPT Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian harus :

1. Menentukan proses tahapan pelayanan untuk sistem manajemen pelayanan dan aplikasinya di seluruh unit layanan;
2. Menetapkan urutan dan interaksi proses tahapan pelayanan;
3. Menetapkan kriteria dan metode untuk memastikan operasional dan kendali proses tahapan pelayanan berjalan secara efektif;
4. Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi untuk mendukung operasional dan pemantauan proses tahapan pelayanan;
5. Memantau, mengukur, menganalisis proses tahapan pelayanan, dan mengimplementasikan tindakan untuk mencapai hasil yang direncanakan serta perbaikan berkesinambungan dari proses-proses; dan
6. Melakukan koreksi berkesinambungan dari proses pelayanan tersebut.

Proses tahapan pelayanan dikelola sesuai dengan persyaratan standar yang telah ditetapkan.

UK/UPT Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian (BBRMP) menetapkan prosedur pelayanan publik di seluruh unit layanan serta persyaratan untuk memperoleh layanan publik tersebut. UK/UPT BBRMP menetapkan prosedur dan persyaratan layanan jasa informasi dan konsultasi serta penyediaan produk, prosedur, waktu layanan, biaya pelayanan dan produk layanan.

Pada pelayanan jasa informasi dan konsultasi, UK/UPT Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian mempersyaratkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi/konsultasi atau formulir permohonan produk
2. Pemohon memberikan kartu tanda pengenal untuk dicatat atau direkam
3. Pemohon mengisi kuesioner umpan balik setelah menerima layanan jasa

3.3 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

3.3.1 Layanan Pendampingan Penerapan dan Diseminasi Teknologi Pertanian Spesifik Lokasi dan Penilaian Kesesuaian.

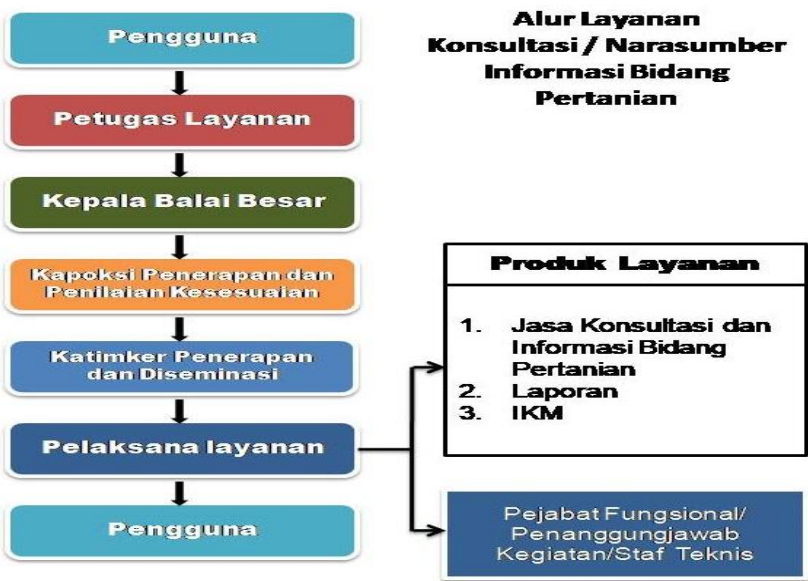
1. Konsultasi / Narasumber informasi bidang pertanian

- 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* BBRMP Bali.
- b. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BBRMP Bali atau yang mewakili.
- c. Kepala BBRMP Bali mendisposisi permohonan kepada Ketua Kelompok Substansi (Kapoksi) Penerapan dan Penilaian Kesesuaian diteruskan ke

Ketua Tim Kerja (Katimker) Penerapan dan Diseminasi untuk selanjutnya dikoodinasikan ke pelaksana layanan (Pejabat fungsional/Tim Teknis, dan lain-lain)

- d. Katimker Penerapan dan Diseminasi memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi dan narasumber bidang pertanian sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan (pejabat fungsional dan teknis).
- e. Layanan konsultasi dan narasumber diberikan secara langsung dan atau berdasarkan jadwal pelaksanaan kegiatan yang disepakati oleh pengguna.
- f. Pelaksana layanan konsultasi dan narasumber wajib melaporkan hasil kegiatan kepada Katimker untuk selanjutnya diteruskan ke Kapoksi.
- g. Pelaksana layanan selanjutnya mempublikasikan hasil kegiatan melalui media sosial BBRMP Bali.

Bagan Alur Layanan Konsultasi / Narasumber informasi bidang pertanian Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 2 berikut.



2. Bimbingan Teknis

- a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan bimbingan teknis/pelatihan yang dilengkapi dengan usulan bahan/materi bimbingan teknis/pelatihan yang dibutuhkan.
- b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta usulan bahan/materi bimbingan teknis/pelatihan yang dibutuhkan kepada Kepala BBRMP Bali.
- c. Kepala BBRMP Bali mendisposisi permohonan kepada Ketua Kelompok Substansi (Kapoksi) Penerapan dan Penilaian Kesesuaian diteruskan ke Ketua Tim Kerja (Katimker) Penerapan dan Diseminasi untuk selanjutnya dikoodinasikan ke pelaksana layanan (Pejabat fungsional/Tim Teknis, dan lain-lain)
- d. Katimker Penerapan dan Diseminasi memfasilitasi kegiatan pelayanan bimbingan teknis (Bimtek) bidang pertanian sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan (pejabat fungsional dan teknis).
- e. Layanan Bimtek diberikan secara langsung dan atau berdasarkan jadwal pelaksanaan kegiatan yang disepakati oleh pengguna.
- f. Pelaksana layanan Bimtek wajib melaporkan hasil kegiatan kepada Katimker untuk selanjutnya diteruskan ke Kapoksi.

- g. Pelaksana layanan selanjutnya mempublikasikan hasil kegiatan melalui media sosial BBRMP Bali.

Bagan Alur Layanan Bimbingan Teknis Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 3 berikut.



3. Kunjungan Agro Eduwisata

- a. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan kunjungan Agro Eduwisata kepada Kepala BBRMP Bali;
- b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kunjungan Agro Eduwisata kepada Kepala BBRMP Bali;
- c. Kepala BBRMP Bali mendisposisi permohonan kepada Ketua Kelompok Substansi (Kapoksi) Penerapan dan Penilaian Kesesuaian diteruskan ke Ketua Tim Kerja (Katimker) Penerapan dan Diseminasi untuk selanjutnya dikoodinasikan ke pelaksana layanan (Pejabat fungsional/Tim Teknis, dan lain-lain)
- d. Katimker Penerapan dan Diseminasi memfasilitasi kegiatan pelayanan Agro Eduwisata bidang pertanian sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan (pejabat fungsional dan teknis).
- e. Layanan Agro Eduwisata diberikan secara langsung dan atau berdasarkan jadwal pelaksanaan kegiatan yang disepakati oleh pengguna.
- f. Pelaksana layanan Agro Eduwisata wajib melaporkan hasil kegiatan kepada Katimker untuk selanjutnya diteruskan ke Kapoksi.
- g. Pelaksana layanan selanjutnya mempublikasikan hasil kegiatan melalui media sosial BBRMP Bali.

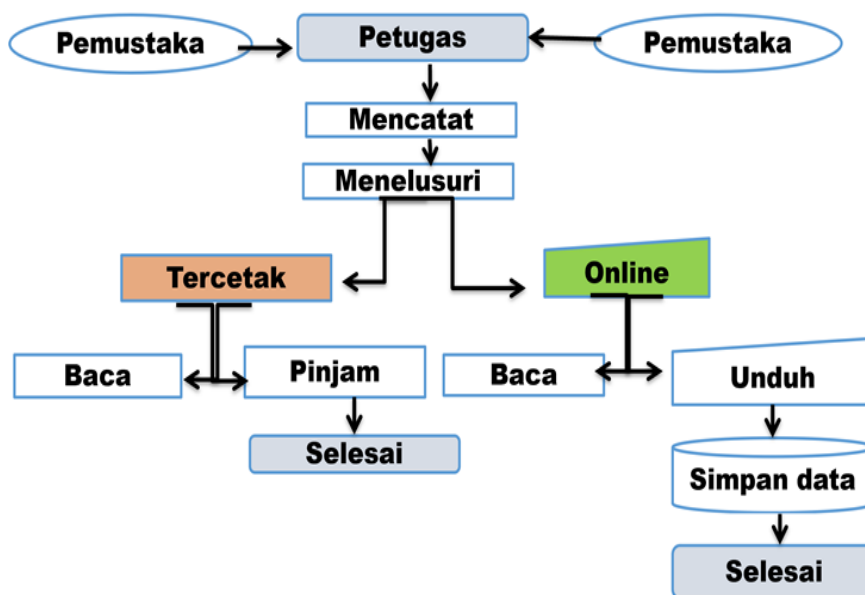
Bagan Alur Layanan Kunjungan Agro Eduwisata Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 4 berikut.



4. Perpustakaan

- a. Pemustaka mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh;
- b. Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan secara *on-line* atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka *website* perpustakaan BBRMP Bali dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan;
- c. Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh Pemustaka atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri;
- d. Pemustaka mengembalikan bahan yang dipinjamkan dengan menempatkan di meja baca;
- e. Petugas menyusun kembali koleksi bahan pustaka yang telah digunakan oleh Pemustaka ke tempat semula;
- f. Apabila Pemustaka akan meminjam bahan pustaka maka harus mengikuti instruksi kerja peminjaman yang disediakan.

Bagan Alur Layanan Perpustakaan Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada gambar 5 berikut.



5. Visitor Plot/Demplot/Demfarm

- Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan kerjasama pelaksanaan kegiatan visitor plot/demplot/demfarm yang dilengkapi dengan proposal kegiatan dan melampirkan profil pengguna layanan yang akan diajukan untuk kegiatan visitor plot/demplot/demfarm
- Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal kegiatan visitor plot/demplot/demfarm kepada Kepala BBRMP Bali.
- Kepala BBRMP Bali mendisposisi permohonan kepada Ketua Kelompok Substansi (Kapoksi) Penerapan dan Penilaian Kesesuaian diteruskan ke Ketua Tim Kerja (Katimker) Penerapan dan Diseminasi untuk selanjutnya dikoodinasikan ke pelaksana layanan (Pejabat fungsional/Tim Teknis, dan lain-lain)
- Katimker Penerapan dan Diseminasi memfasilitasi kegiatan kegiatan visitor plot/demplot/demfarm bidang pertanian sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan (pejabat fungsional dan teknis).
- Layanan visitor plot/demplot/demfarm diberikan secara langsung dan atau berdasarkan jadwal pelaksanaan kegiatan yang disepakati oleh pengguna.
- Pelaksana layanan kegiatan visitor plot/demplot/demfarm wajib melaporkan hasil kegiatan kepada Katimker untuk selanjutnya diteruskan ke Kapoksi.
- Pelaksana layanan selanjutnya mempublikasikan hasil kegiatan melalui media sosial BBRMP Bali
- Pengguna layanan wajib mengisi Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.

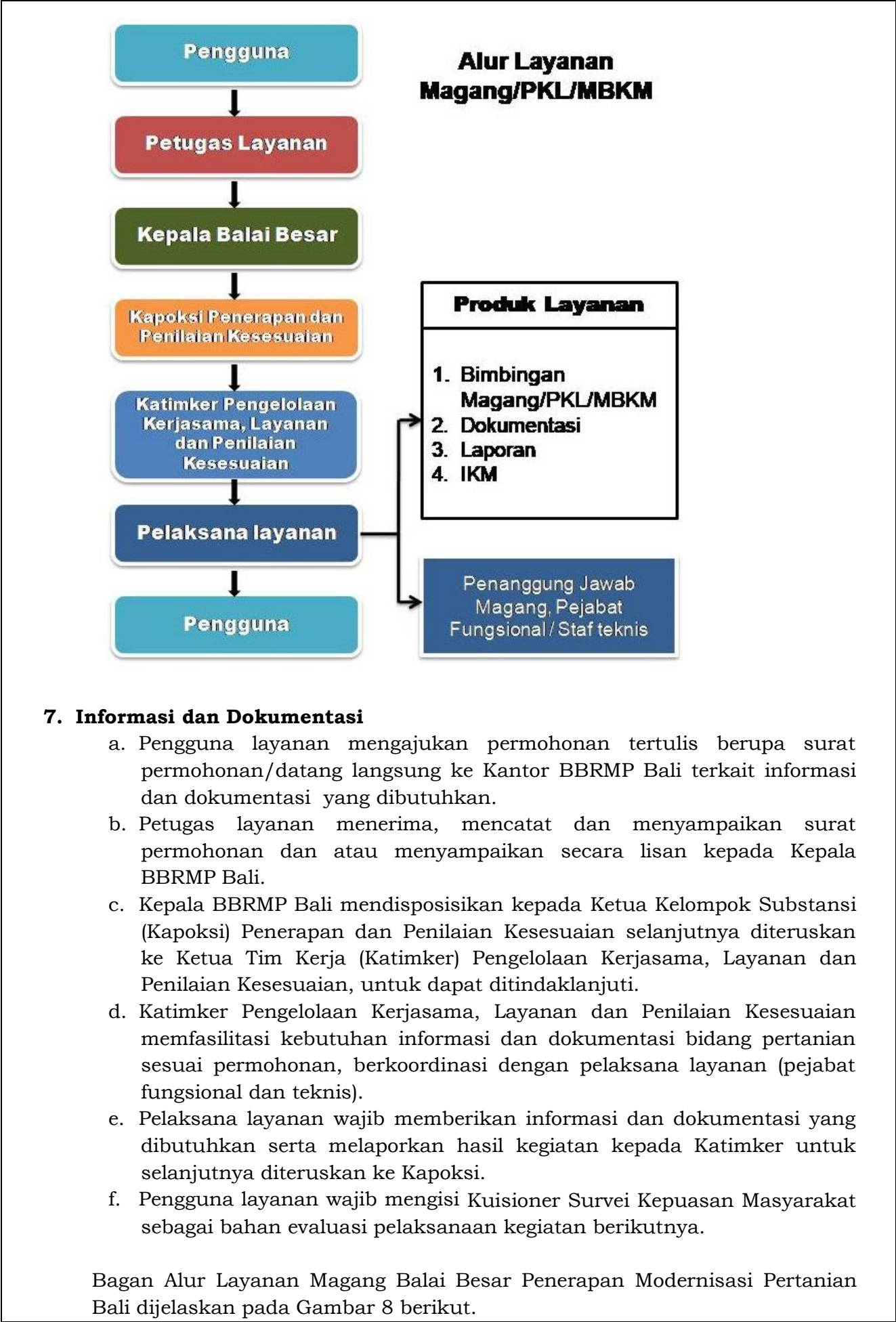
Bagan Alur Layanan Perpustakaan Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 6 berikut

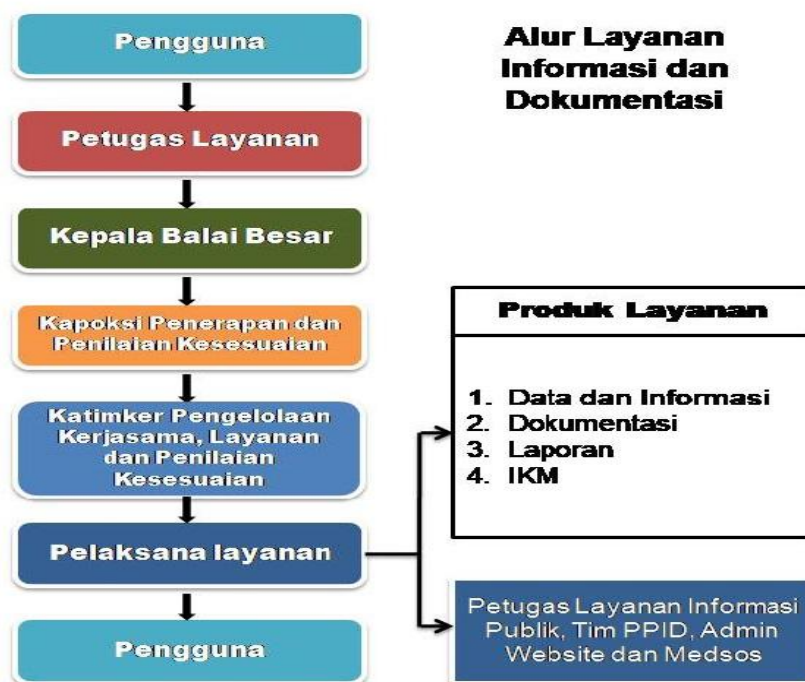


6. Magang/PKL/MBKM

- a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan Magang/PKL/MBKM yang dilengkapi dengan proposal Magang/PKL/MBKM dan melampirkan profil pengguna layanan yang akan diajukan untuk program Magang/PKL/MBKM.
- b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal Magang/PKL/MBKM kepada Kepala BBRMP Bali.
- c. Kepala BBRMP Bali mendisposisikan kepada Ketua Kelompok Substansi (Kapoksi) Penerapan dan Penilaian Kesesuaian selanjutnya diteruskan ke Ketua Tim Kerja (Katimker) Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian, untuk dapat ditindaklanjuti.
- d. Katimker Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian selanjutnya mempersiapkan surat balasan permohonan Magang/PKL/MBKM yang diterima dan mengirimkannya.
- e. Peserta Magang/PKL/MBKM yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (*technical meeting*) di BBRMP Bali dengan membawa surat keterangan sehat, mengisi formulir persetujuan/ Pernyataan melaksanakan Magang/PKL/MBKM sesuai aturan yang ada.
- f. Peserta Magang/PKL/MBKM melaksanakan kegiatan sesuai dengan proposal yang diajukan di bawah bimbingan pejabat/staf berwenang yang ditunjuk
- g. Peserta Magang/PKL/MBKM membuat laporan hasil pelaksanaan Magang/PKL/MBKM dan menyampaikan hasil kegiatan Magang/MBKM di BBRMP Bali, menyerahkan output hasil Magang/MBKM serta menerima sertifikat yang ditandatangani oleh Kepala BBRMP Bali.
- h. Peserta Magang/PKL/MBKM wajib mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.

Bagan Alur Layanan Magang Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 7 berikut.





3.3.2 Layanan Benih/Bibit Sumber Spesifik Lokasi

1. Layanan Unit Pengelola Benih/Bibit Sumber (UPBS) untuk Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan Melalui Penjualan

- Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk pemesanan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan melalui web/ telp/ email BBRMP Bali atau datang langsung ke kantor BBRMP Bali dengan mengisi form pemesanan;
- Kepala BBRMP Bali mendisposisikan permintaan benih/bibit sumber kepada Ketua Kelompok Substansi (Kapoksi) Penerapan dan Penilaian Kesesuaian selanjutnya diteruskan ke Ketua Tim Kerja (Katimker) Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian, untuk dapat ditindaklanjuti
- Katimker meneruskan form pemesanan benih/bibit sumber kepada Penanggungjawab/petugas layanan UPBS;
- Penanggungjawab/petugas layanan UPBS akan melakukan pengecekan ketersediaan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan sesuai permintaan pengguna layanan;
- Pengguna layanan melunasi pembayaran sesuai pemesanan, selanjutnya bukti pelunasan diserahkan ke Penanggung jawab UPBS;
- Khusus untuk pemesanan Komoditas Peternakan, pengguna layanan diwajibkan menyerahkan uang muka (50%) sebagai jaminan produksi, apabila bibit sudah tersedia (akan diinformasikan kepada pengguna layanan) maka pengguna layanan melakukan pelunasan;
- Petugas Layanan menyerahkan bukti pembayaran pengguna layanan kepada Penanggungjawab UPBS
- Penanggungjawab UPBS menugaskan Pelaksana UPBS untuk menyiapkan pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan dari pengguna layanan;
- Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/

- Peternakan atau meminta Petugas UPBS untuk mengirimkan pesanan ke alamat pengguna layanan dengan menanggung biaya pengiriman;
- j. Pelaksana layanan wajib memberikan informasi dan dokumentasi yang dibutuhkan serta melaporkan hasil kegiatan kepada Katimker untuk selanjutnya diteruskan ke Kapoksi.
- k. Pengguna layanan wajib mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.

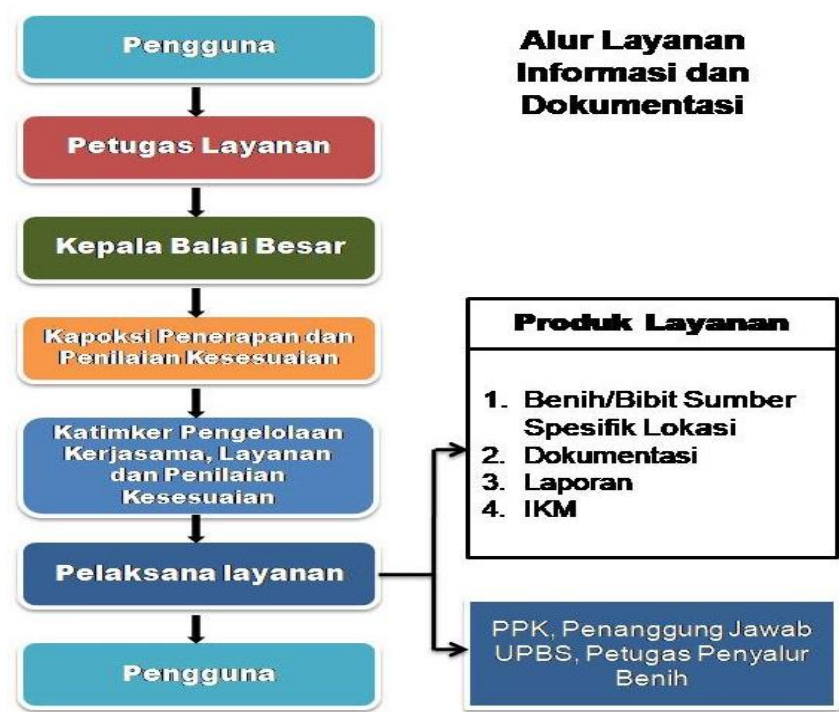
Bagan Alur Layanan Unit Pengelola Benih/Bibit Sumber (UPBS) untuk Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan Melalui Penjualan Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 9 berikut.



- 2. Layanan Unit Pengelola Benih/Bibit Sumber (UPBS) untuk Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan Melalui Bantuan**
- a. Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk bantuan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan melalui web/ telp/ email BBRMP Bali atau datang langsung ke kantor BBRMP Bali.
 - b. Kepala BBRMP Bali mendisposisikan permintaan benih/bibit sumber kepada Ketua Kelompok Substansi (Kapoksi) Penerapan dan Penilaian Kesesuaian selanjutnya diteruskan ke Ketua Tim Kerja (Katimker) Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian, untuk dapat

- ditindaklanjuti
- Katimker meneruskan form pemesanan benih/bibit sumber kepada Penanggungjawab/petugas layanan UPBS;
 - Penanggungjawab/petugas layanan UPBS akan melakukan pengecekan ketersediaan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan sesuai permintaan pengguna layanan;
 - Penanggungjawab/petugas layanan UPBS menyerahkan benih kepada pemohon benih/pengguna layanan, selanjutnya bukti serah terima benih diserahkan ke Katimker Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian;
 - Pelaksana layanan wajib memberikan informasi dan dokumentasi yang dibutuhkan serta melaporkan hasil kegiatan kepada Katimker untuk selanjutnya diteruskan ke Kapoksi.
 - Pengguna layanan wajib mengisi Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.

Bagan Alur Layanan Unit Pengelola Benih/Bibit Sumber (UPBS) untuk Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan Melalui Bantuan Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 10 berikut.



1.3.3 Layanan Pendukung

1. Pemanfaatan Sarpras

- Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan/datang langsung ke Kantor BBRMP Bali terkait layanan pemanfaatan sarana prasarana yang dibutuhkan.
- Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan dan atau menyampaikan secara lisan kepada Kepala BBRMP Bali.
- Kepala BBRMP Bali mendisposisikan kepada Ketua Kelompok Substansi (Kapoksi) Penerapan dan Penilaian Kesesuaian selanjutnya diteruskan ke Ketua Tim Kerja (Katimker) Tata Usaha dan Rumah Tangga untuk dapat ditindaklanjuti.

- c. Katimker Tata Usaha dan Rumah Tangga selanjutnya mempersiapkan surat balasan dan atau menerima secara langsung pengguna layanan terkait layanan pemanfaatan sarana prasarana yang dibutuhkan.
- d. Layanan pemanfaatan sarana prasarana yang dibutuhkan akan diberikan kepada pengguna jika tersedia.
- e. Layanan pemanfaatan sarana prasarana yang diberikan ke pengguna dipastikan dalam keadaan baik dan dikembalikan juga dalam keadaan baik.
- f. Jika dalam penggunaan/pemanfaatan sarana prasarana oleh pengguna layanan mengalami kerusakan, maka pengguna layanan wajib melakukan perbaikan atau memberikan kompensasi sesuai dengan tingkat kerusakan yang terjadi.
- g. Apabila layanan sarana prasarana yang dibutuhkan tidak tersedia maka akan disarankan untuk memperoleh layanan sarana prasarana pada stakeholder terkait.
- h. Penerima layanan wajib mengisi Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan layanan.

Bagan Alur Layanan Sapras Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 11 berikut.



3.4. Jangka Waktu Penyelesaian

BBRMP Bali menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Waktu Pelayanan. BBRMP Bali dalam menyusun standar waktu pelayanan mengikut sertakan pengguna jasa dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengguna jasa dan pihak terkait yang mewakili dalam penetapan standar waktu pelayanan merupakan penerima manfaat Pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung dan/atau komunitas yang diwakili tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.

Waktu penyelesaian pelayanan adalah waktu yang diukur menyelesaikan dokumen persyaratan dan pelaksanaan tindakan oleh BBRMP Bali. Standar Waktu Pelayanan Minimum (SPM) terdiri dari :

1. SPM untuk jasa konsultasi dan Narasumberi;
2. SPM untuk layanan Bimbingan Teknis
3. SPM untuk jasa Perpustakaan
4. SPM untuk jasa Kunjungan Agro Eduwisata
5. SPM untuk jasa Visitor Plot/Demplot/Denfarm
6. SPM untuk jasa Magang/PKL/MBKM
7. SPM untuk memperoleh informasi dan dokumentasi
8. SPM penyediaan produk benih/bibit sumber spesifik lokasi
9. SPM untuk jasa Pemanfaatan Sarpras

Penetapan Standar Waktu Pelayanan Minimum ditetapkan dengan melibatkan pelanggan dan pihak terkait. BBRMP Bali telah menetapkan Standar Waktu Pelayanan Minimum yang dapat dilihat pada Konter Pelayanan dan website.

3.5. Biaya Layanan/Tarif

Pengenaan biaya/tarif sebagai Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) BBRMP Bali menetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor : 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak, dan Permentan Nomor : 36 Tahun 2023 tentang Besaran, Persyaratan, dan Tata Cara Pengenaan Tarif PNBP yang berlaku di Kementerian Pertanian dimana pembayarannya langsung disetorkan kepada rekening Bendahara Penerimaan PNBP. Besaran tarif PNBP dapat dilihat di counter pelayanan dan website BBRMP Bali.

3.4.1 Pembebasan media pembawa

BBRMP Bali tidak menanggung biaya media pembawa atas pengiriman produk yang diminta oleh pengguna layanan.

3.4.2 Pengendalian ketidaksesuaian keluaran

BBRMP Bali memastikan keluaran yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah dari penggunaan dan penyerahan yang tidak sesuai. BBRMP Bali mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan sifat ketidak sesuaian dan pengaruh terhadap kesesuaian pelayanan termasuk ketidak sesuaian pelayanan yang terdeteksi setelah penyerahan produk pelayanan, selama atau sebelum penyerahan produk pelayanan.

Terhadap ketidaksesuaian keluaran BBRMP Bali siap melakukan :

- a. koreksi;
- b. pengembalian atau penangguhan penyediaan jasa;
- c. memberi tahu pengguna jasa;
- d. memperoleh otorisasi untuk diterima karena konsesi.
- e. melakukan verifikasi terhadap kesesuaian persyaratan dengan keluaran dikoreksi.

3.4.3 Pemantauan, pengukuran, analisis, evaluasi

BBRMP Bali menetapkan pemantauan dan pengukuran pelayanan menggunakan peralatan pemantau dan pengukur untuk memastikan kesesuaian pelayanan terhadap persyaratan yang ditetapkan.

BBRMP Bali menetapkan proses pemantauan dan pengukuran dilakukan

secara konsisten sesuai persyaratan pemantauan dan pengukuran.

Pengendalian peralatan yang digunakan untuk pemantauan dan pengukuran pelayanan dilakukan terhadap akurasi fungsinya sebagai alat ukur penentuan standar pelayanan.

Alat-alat yang bersifat pengukuran, untuk memastikan keabsahan hasil, maka dilakukan :

1. Kalibrasi atau verifikasi atau keduanya pada periode waktu satu tahun sekali,sebelum dipakai, (standar pengukuran tertelusur ke standar pengukuran internasional atau nasional);
2. Pengaturan akurasi alat;
3. Identifikasi, pencatatan dalam kartu kontrol, dan pemberian stiker pada peralatan untuk status kalibrasinya;
4. Pencegahan terhadap kerusakan dan penurunan fungsi selama penanganan,perawatan dan penyimpanan.

BBRMP Bali menilai, merekam keabsahan hasil pengukuran dan melakukan tindakan untuk memenuhi persyaratan pengukuran. BBRMP Bali memastikan perangkat pengolah data yang dipakai dalam pemantauan dan pengukuran persyaratan pelayanan memenuhi akurasi pengukuran.

3.4.4 Audit Internal

Audit internal terhadap pelaksanaan pelayanan yang telah ditetapkan dilakukan oleh petugas/pegawai yang ditunjuk oleh Kepala Balai Besar untuk melaksanakan audit internal. Audit internal dilakukan satu tahun sekali pada akhir tahun. Hasil audit internal meliputi:

1. Umpan balik masyarakat;
2. Kinerja proses dan kesesuaian pelayanan;
3. Status tindakan preventif dan tindakan korektif;
4. Tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu;
5. Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen pelayanan; dan saran-saran untuk perbaikan.

Hasil audit internal memastikan sistem manajemen pelayanan publik telah sesuai dengan persyaratan pelayanan yang telah disepakati dalam *public hearing* sebagai standar pelayanan publik, persyaratan yang ditentukan pada peraturan perundangan, diterapkan dan dipelihara secara efektif.

3.4.5 Tinjauan manajemen

BRMP Bali menetapkan peninjauan sistem manajemen pelayanan, pada periode minimal satu tahun sekali, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan pelayanan. Pelaksanaan tinjauan dilakukan meliputi penilaian peluang perbaikan, koreksi dan peningkatan pada sistem manajemen pelayanan.

3.6. Peningkatan

BRMP Bali menetapkan tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan dalam proses realisasi tahapan pelayanan, yang berpengaruh potensial. BRMP Bali menetapkan prosedur tindakan pencegahan terdokumentasi mencakup:

- a. Penetapan ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya;
- b. Penilaian kebutuhan akan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian;
- c. Penetapan dan tindakan;
- d. Rekaman hasil tindakan yang dilakukan;dan

e. Peninjauan efektifitas tindakan preventif yang dilakukan.

BRMP Bali melakukan tindakan korektif dengan menghilangkan penyebab ketidak sesuaian yang ditemukan dalam proses realisasi tahapan pelayanan mulai dari penerimaan dokumen sampai dilakukan pembebasan yang terjadi secara berulang. Tindakan korektif dilakukan sesuai dengan faktor ketidak sesuaian yang terjadi. Prosedur tindakan korektif terdokumentasi mencakup:

1. Peninjauan ketidak sesuaian;
2. Penetapan penyebab ketidaksesuaian;
3. Penilaian kebutuhan tindakan untuk memastikan ketidaksesuaian tidak terulang;
4. Penetapan dan tindakan yang dilakukan;
5. Rekaman hasil tindakan yang dilakukan; dan
6. Peninjauan efektifitas tindakan korektif yang dilakukan.

3.7. Peningkatan berkelanjutan

BRMP Bali meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan sistem pelayanan publik secara berkelanjutan. BRMP Bali mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi, serta keluaran tinjauan manajemen, untuk menentukan peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan.

3.8. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;

BBRMP Bali memberikan Jaminan kepastian pelayanan setelah pengguna jasa memenuhi beberapa ketentuan yang dipersyaratkan di bidang penerapan modernisasi pertanian dan diseminasi serta ketentuan persyaratan lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.

BBRMP Bali memberikan jaminan kepastian pelayanan terhadap pengguna jasa yang memenuhi ketentuan persyaratan : Mengisi formulir pengajuan permintaan dilengkapi dengan kartu tanda pengenal melalui tempat-tempat pemasukan yang telah ditetapkan yaitu manual di petugas layanan informasi. Memenuhi prosedur, waktu dan biaya yang ditetapkan BBRMP Bali.

3.9. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan BBRMP Bali menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh BBRMP Bali menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:

1. Satu orang petugas keamanan di BBRMP Bali memberikan jaminan keamanan dalam jam pelayanan yang sudah di tetapkan dalam standar ini, selama pengguna layanan berada di lingkungan kantor BBRMP Bali. Petugas penerima layanan informasi berada di counter layanan publik selama jam pelayanan yang telah di tetapkan.
2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak

membahayakan Pengguna pelayanan;

3. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;
4. Sarana peralatan dan obat P3K;
5. Ruang tunggu dan ruang pelayanan yang bersih dan rapi;
6. Sarana parkir untuk kendaraan roda dua dan roda empat.

Informasi terdokumentasi

BBRMP Bali menempatkan prosedur pelayanan publik di seluruh unit layanan serta persyaratan untuk memperoleh layanan publik tersebut. BBRMP Bali menetapkan jenis layanan, prosedur dan persyaratan layanan, jasa informasi dan konsultasi, serta penyediaan produk, waktu layanan, biaya pelayanan.

	BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN BALI BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 2/2/2026 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
STANDAR PELAYANAN		

IV EVALUASI

4. Penyelenggaraan pelayanan publik 4.1 Perencanaan dan pengendalian pelayanan publik BBRMP Bali merencanakan dan mengembangkan proses realisasi tahapan pelayanan dapat berjalan dengan baik, mudah dan lancar mulai dari penerimaan dokumen sampai dilakukan pembebasan. Perencanaan realisasi pelayanan tersebut dilaksanakan secara konsisten dengan memenuhi persyaratan dalam sistem manajemen pelayanan. - BBRMP Bali menetapkan rencana proses tahapan pelayanan untuk : - Terpenuhinya sasaran dan persyaratan pelayanan bagi pengguna jasa; - Penyediaan sumber daya khusus dalam proses pelayanan dan penanganan dokumen; - Terlaksananya kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran sarana pelayanan - Tersedianya rekaman terdokumentasi yang memastikan bukti proses realisasi pelayanan memenuhi persyaratan. 4.2 Persyaratan Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian (BBRMP) Bali menyusun, menetapkan mengimplementasikan dan memelihara sistem manajemen pelayanan publik dan terus-menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan. Untuk mengendalikan keefektifan dan keefisienan sistem pelayanan maka Kepala Balai dibantu oleh Pengelola Pelayanan yang bertugas mengontrol kendali pelayanan yang dilaksanakan oleh sekuriti, front officer, customer service dan pengelola pengaduan.
--

	BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN BALI BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit	: 2/2/2026
		Bagian	:
STANDAR PELAYANAN		Halaman ke	:
		Terbitan/Revisi ke	:
		Tanggal Revisi	:

V. STANDAR PELAYANAN

Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian (BBRMP) Bali merupakan unit eselon II di bawah Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian (BRMP) sebagaimana diatur dalam Permentan Nomor 39 Tahun 2025 perubahan kedua atas Permentan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian. Regulasi ini bertujuan menata dan memperkuat UPT untuk mempercepat penerapan teknologi, modernisasi, dan pendampingan pertanian guna mendukung swasembada pangan.

Dalam memberikan pelayanan publik, BBRMP Bali menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada pengguna. SPP wajib mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya manusia (SDM) pelaksana dan sarana pelayanan indikator pencapaian pelayanan.

Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian (BBRMP) Bali merupakan UPT dibawah Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian (BRMP) yang mempunyai tugas melaksanakan penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian. Dalam melaksanakan tugasnya, BBRMP Bali menyelenggarakan fungsi : a). Penyusunan rencana program dan anggaran di bidang penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian; b). Pelaksanaan koordinasi di bidang penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian; c). Pelaksanaan identifikasi dan verifikasi kebutuhan teknologi, perekayasaan, pengujian, diseminasi, penerapan paket teknologi spesifik lokasi, dan model pertanian modern; d). Pelaksanaan pengujian, diseminasi, pengembangan dan penerapan paket teknologi spesifik lokasi, serta model pertanian modern; e). Pelaksanaan produksi benih/bibit sumber, sertifikasi benih/bibit, dan penilaian kesesuaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; f). Pelaksanaan fasilitasi dan pendampingan program pembangunan pertanian;g). Pelaksanaan bimbingan teknis di bidang penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian; h). Pelaksanaan pendayagunaan dan kerja sama di bidang penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian; i). Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang penerapan hasil perakitan dan perekayasaan paket teknologi spesifik lokasi, serta modernisasi pertanian; dan j). Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian.

5.1 Layanan Pendampingan Penerapan dan Diseminasi Teknologi Pertanian Spesifik Lokasi dan Penilaian Kesesuaian		
No	Komponen	Uraian
1	1	3
	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 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 Lembaran Negara RI Nomor 5357); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; 6. Permentan 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat; 7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian; 8. Permentan Nomor 36 Tahun 2023 tentang Besaran, Persyaratan, dan Tata Cara Pengenaan Tarif PNBK yang berlaku di Kementerian Pertanian.
2.	Persyaratan layanan	a. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu. b. Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan KTP atau Kartu Identitas lainnya.
	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Konsultasi dan Narasumber Bidang Pertanian a. Pemohon datang atau melalui surat/<i>e-mail</i> mengajukan permohonan tertulis dengan mengisi buku tamu untuk mendapatkan pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi atau melalui <i>website</i> BBRMP Bali. b. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BBRMP Bali atau yang mewakili. c. Kepala BBRMP Bali mendisposisi permohonan kepada Ketua Kelompok Substansi (Kapoksi) Penerapan dan Penilaian Kesesuaian diteruskan ke Ketua Tim Kerja (Katimker) Penerapan dan Diseminasi untuk selanjutnya dikoodinasikan ke pelaksana layanan (Pejabat fungsional/Tim Teknis, dan lain-lain) d. Katimker Penerapan dan Diseminasi memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi dan narasumber bidang pertanian sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan (pejabat fungsional dan teknis).

- e. Layanan konsultasi dan narasumber diberikan secara langsung dan atau berdasarkan jadwal pelaksanaan kegiatan yang disepakati oleh pengguna.
- f. Pelaksana layanan konsultasi dan narasumber wajib melaporkan hasil kegiatan kepada Katimker untuk selanjutnya diteruskan ke Kapoksi.
- g. Pelaksana layanan selanjutnya mempublikasikan hasil kegiatan melalui media sosial BBRMP Bali.

Bagan Alur Layanan Konsultasi / Narasumber informasi bidang pertanian Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 1 berikut.



2. Bimbingan teknis.

- a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan bimbingan teknis/pelatihan yang dilengkapi dengan usulan bahan/materi bimbingan teknis/pelatihan yang dibutuhkan.
- b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta usulan bahan/materi bimbingan teknis/pelatihan yang dibutuhkan kepada Kepala BBRMP Bali.
- c. Kepala BBRMP Bali mendisposisi permohonan kepada Ketua Kelompok Substansi (Kapoksi) Penerapan dan Penilaian Kesesuaian diteruskan ke Ketua Tim Kerja (Katimker) Penerapan dan Diseminasi untuk selanjutnya dikoodinasikan ke pelaksana layanan (Pejabat fungsional/Tim Teknis, dan lain-lain)
- d. Katimker Penerapan dan Diseminasi memfasilitasi kegiatan pelayanan bimbingan teknis (Bimtek) bidang pertanian sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan (pejabat fungsional dan teknis).
- e. Layanan Bimtek diberikan secara langsung dan atau berdasarkan jadwal pelaksanaan kegiatan yang

	disepakati oleh pengguna. f. Pelaksana layanan Bimtek wajib melaporkan hasil kegiatan kepada Katimker untuk selanjutnya diteruskan ke Kapoksi. g. Pelaksana layanan selanjutnya mempublikasikan hasil kegiatan melalui media sosial BBRMP Bali. Bagan Alur Layanan Bimbingan Teknis Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 2 berikut. Alur Layanan Bimbingan Teknis <pre>graph TD; A[Pengguna] --> B[Petugas Layanan]; B --> C[Kepala Balai Besar]; C --> D[Kapoksi Penerapan dan Penilaian Kesesuaian]; D --> E[Katimker Penerapan dan Diseminasi]; E --> F[Pelaksana layanan]; F --> G[Pengguna]; F --> H[Produk Layanan]; H --> I[Pejabat Fungsional/ Penanggungjawab Kegiatan/Staf Teknis];</pre> 3. Kunjungan Agroedukasi a. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan kunjungan Agro Eduwisata kepada Kepala BBRMP Bali; b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan kunjungan Agro Eduwisata kepada Kepala BBRMP Bali; c. Kepala BBRMP Bali mendisposisi permohonan kepada Ketua Kelompok Substansi (Kapoksi) Penerapan dan Penilaian Kesesuaian diteruskan ke Ketua Tim Kerja (Katimker) Penerapan dan Diseminasi untuk selanjutnya dikoodinasikan ke pelaksana layanan (Pejabat fungsional/Tim Teknis, dan lain-lain) d. Katimker Penerapan dan Diseminasi memfasilitasi kegiatan pelayanan Agro Eduwisata bidang pertanian sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan (pejabat fungsional dan teknis). e. Layanan Agro Eduwisata diberikan secara langsung dan atau berdasarkan jadwal pelaksanaan kegiatan yang disepakati oleh pengguna. f. Pelaksana layanan Agro Eduwisata wajib melaporkan hasil kegiatan kepada Katimker untuk selanjutnya diteruskan ke Kapoksi. g. Pelaksana layanan selanjutnya mempublikasikan hasil
--	--

	kegiatan melalui media sosial BBRMP Bali. Bagan Alur Layanan Kunjungan Agro Eduwisata Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 3 berikut. Pengguna Petugas Layanan Kepala Balai Besar Kapoksi Penerapan dan Penilaian Kesesuaian Katimker Penerapan dan Diseminasi Pelaksana layanan Pengguna Alur Layanan Kunjungan Agro Eduwisata Produk Layanan 1. Jasa Kunjungan Taman Agro Eduwisata 2. Dokumentasi 3. Laporan 4. IKM Pemandu Taman Agro Eduwisata/Pejabat Fungsional/ Penanggungjawab Kegiatan/Staf Teknis 4. Perpustakaan a. Pemustaka mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh; b. Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan secara <i>on-line</i> atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka <i>website</i> perpustakaan BBRMP Bali dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan; c. Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh Pemustaka atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri; d. Pemustaka mengembalikan bahan yang dipinjamkan dengan menempatkan di meja baca; e. Petugas menyusun kembali koleksi bahan pustaka yang telah digunakan oleh Pemustaka ke tempat semula; f. Apabila Pemustaka akan meminjam bahan pustaka maka harus mengikuti instruksi kerja peminjaman yang disediakan. Bagan Alur Layanan Perpustakaan Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada gambar 5 berikut.
--	--

		<pre>graph TD; P1([Pemustaka]) --> Petugas[Petugas]; P2([Pemustaka]) --> Petugas; Petugas --> Mencatat[Mencatat]; Mencatat --> Menelusuri[Menelusuri]; Menelusuri --> Tercetak[Tercetak]; Menelusuri --> Online[Online]; Tercetak --> Baca1[Baca]; Baca1 --> Pinjam[Pinjam]; Pinjam --> Selesai1[Selesai]; Online --> Baca2[Baca]; Baca2 --> Unduh[Unduh]; Unduh --> SimpanData[(Simpan data)]; SimpanData --> Selesai2[Selesai];</pre> 5. Visitor Plot/Demplot/Demfarm - Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan kerjasama pelaksanaan kegiatan visitor plot/demplot/demfarm yang dilengkapi dengan proposal kegiatan dan melampirkan profil pengguna layanan yang akan diajukan untuk kegiatan visitor plot/demplot/demfarm - Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal kegiatan visitor plot/demplot/demfarm kepada Kepala BBRMP Bali. - Kepala BBRMP Bali mendisposisi permohonan kepada Ketua Kelompok Substansi (Kapoksi) Penerapan dan Penilaian Kesesuaian diteruskan ke Ketua Tim Kerja (Katimker) Penerapan dan Diseminasi untuk selanjutnya dikoodinasikan ke pelaksana layanan (Pejabat fungsional/Tim Teknis, dan lain-lain) - Katimker Penerapan dan Diseminasi memfasilitasi kegiatan kegiatan visitor plot/demplot/demfarm bidang pertanian sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan (pejabat fungsional dan teknis). - Layanan visitor plot/demplot/demfarm diberikan secara langsung dan atau berdasarkan jadwal pelaksanaan kegiatan yang disepakati oleh pengguna. - Pelaksana layanan kegiatan visitor plot/demplot/demfarm wajib melaporkan hasil kegiatan kepada Katimker untuk selanjutnya diteruskan ke Kapoksi. - Pelaksana layanan selanjutnya mempublikasikan hasil kegiatan melalui media sosial BBRMP Bali - Pengguna layanan wajib mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.
--	--	---

Bagan Alur Layanan Perpustakaan Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 6 berikut.



6. Magang/PKL/MBKM

- Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan Magang/PKL/MBKM yang dilengkapi dengan proposal Magang/PKL/MBKM dan melampirkan profil pengguna layanan yang akan diajukan untuk program Magang/PKL/MBKM.
- Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal Magang/PKL/MBKM kepada Kepala BBRMP Bali.
- Kepala BBRMP Bali mendisposisikan kepada Ketua Kelompok Substansi (Kapoksi) Penerapan dan Penilaian Kesesuaian selanjutnya diteruskan ke Ketua Tim Kerja (Katimker) Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian, untuk dapat ditindaklanjuti.
- Katimker Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian selanjutnya mempersiapkan surat balasan permohonan Magang/PKL/MBKM yang diterima dan mengirimkannya.
- Peserta Magang/PKL/MBKM yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (*technical meeting*) di BBRMP Bali dengan membawa surat keterangan sehat, mengisi formulir persetujuan/ Pernyataan melaksanakan Magang/PKL/MBKM sesuai aturan yang ada.
- Peserta Magang/PKL/MBKM melaksanakan kegiatan sesuai dengan proposal yang diajukan di bawah bimbingan pejabat/staf berwenang yang ditunjuk
- Peserta Magang/PKL/MBKM membuat laporan hasil

	pelaksanaan Magang/PKL/MBKM dan menyampaikan hasil kegiatan Magang/MBKM di BBRMP Bali, menyerahkan output hasil Magang/MBKM serta menerima sertifikat yang ditandatangani oleh Kepala BBRMP Bali. h. Peserta Magang/PKL/MBKM wajib mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya. Bagan Alur Layanan Magang Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 7 berikut. Pengguna Petugas Layanan Kepala Balai Besar Kapoksi Penerapan dan Penilaian Kesesuaian Katimker Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian Pelaksana layanan Pengguna Alur Layanan Magang/PKL/MBKM Produk Layanan 1. Bimbingan Magang/PKL/MBKM 2. Dokumentasi 3. Laporan 4. IKM Penanggung Jawab Magang, Pejabat Fungsional/ Staf teknis 7. Informasi dan Dokumentasi a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan/datang langsung ke Kantor BBRMP Bali terkait informasi dan dokumentasi yang dibutuhkan. b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan dan atau menyampaikan secara lisan kepada Kepala BBRMP Bali. c. Kepala BBRMP Bali mendisposisikan kepada Ketua Kelompok Substansi (Kapoksi) Penerapan dan Penilaian Kesesuaian selanjutnya diteruskan ke Ketua Tim Kerja (Katimker) Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian, untuk dapat ditindaklanjuti.
--	---

		d. Katimker Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian memfasilitasi kebutuhan informasi dan dokumentasi bidang pertanian sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan (pejabat fungsional dan teknis). e. Pelaksana layanan wajib memberikan informasi dan dokumentasi yang dibutuhkan serta melaporkan hasil kegiatan kepada Katimker untuk selanjutnya diteruskan ke Kapoksi. f. Pengguna layanan wajib mengisi Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya. Bagan Alur Layanan Magang Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 7 berikut. Pengguna Petugas Layanan Kepala Balai Besar Kapoksi Penerapan dan Penilaian Kesesuaian Katimker Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian Pelaksana layanan Pengguna Alur Layanan Informasi dan Dokumentasi Produk Layanan 1. Data dan Informasi 2. Dokumentasi 3. Laporan 4. IKM Petugas Layanan Informasi Publik, Tim PPID, Admin Website dan Medsos
4.	Jangka Waktu pelayanan	a. Jangka waktu layanan konsultasi, narasumber, Informasi dan Dokumentasi bidang pertanian/diseminasi standar 1 (satu) hari atau waktu yang disepakati. b. Jangka waktu layanan bimbingan teknis/vistor plot, demplot dan denfarm/magang/PKL/MBKM 1 (satu) hari atau waktu yang disepakati. c. Jangka waktu layanan perpustakaan 1 (satu) hari atau waktu yang disepakati. d. Jam waktu layanan kunjungan agro eduwisata 1 (satu) hari atau waktu yang disepakati. Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 15.00 WITA - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WITA

		Hari Jumat - Pukul 09.00 s.d 15.30 WITA - Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WITA
	Biaya/Tarif	a. Biaya Layanan Konsultasi/Narasumber tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0). b. Biaya Layanan Bimbingan Teknis tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0). c. Biaya Layanan Kunjungan Agro Eduwisata tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0). d. Biaya Layanan Perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0) e. Biaya Layanan Visitor Plot/Demplot/Denfarm tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0) f. Biaya Layanan Magang/MBKM tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0) g. Biaya Layanan Informasi dan Dokumentasi tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0) h. Biaya Penyediaan Benih/Bibit Sumber Spesifik Lokasi disesuaikan dengan peraturan yang berlaku i. Biaya Layanan PKL tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0) j. Biaya Layanan Pemanfaatan Sarpras tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0), k. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/ minuman, tempat tinggal, transportasi ke luar kantor BRMP ditanggung pengguna).
	Produk layanan	a. Jasa konsultasi/narasumber b. Jasa bimbingan teknis c. Jasa kunjungan agroedukasi d. Jasa perpustakaan e. Jas visitor plot/demplot/denfarm f. Jasa magang/PKL/MBKM g. Jasa informasi dan dokumentasi h. Jasa layanan sarana prasarana
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Dalam melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat pada BBRMP Bali telah menetapkan Tim Pelaksana Pengaduan Masyarakat yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor : B-349/Kpts/OT.050/H.12.17/02/2026 MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, dumasbrmp.bali@gmail.com atau whatsapp ke 085826262022 kotak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/telepon/whatsapp ke alamat e-mail/telepon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga. Bagan Alur Pengaduan asyarakat (Dumas) Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 8 berikut.

		<pre>graph TD M1((MASYARAKAT)) -- 1 --> P1(Petugas Penerima Pengaduan) M2((MASYARAKAT)) -- 1 --> P1 P1 -- 2 --> P2[Pemeriksaan Kelengkapan Lap. Pengaduan] P2 -- 3a. --> P3[Permintaan Kelengkapan dokumen bukti] P2 -- 3b. --> P4[Laporan Pengaduan lengkap] P3 -- 4a. --> P5[Dapat dilengkapi] P3 -- 4b. --> P6[Tdk dapat dilengkapi] P5 -- 5a. --> P7[UPAYA Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] P6 -- 5a. --> P8((Pengaduan dicabut)) P4 -- 5b. --> P7 P7 -- 7. --> P9[KEPUTUSAN Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] P9 -- 8. --> P10{Hasil tindak lanjut pengaduan} P10 -- 9. --> P10</pre>
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	- Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang bimbingan. - Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, toilet, tempat parkir, peralatan lapangan, perpustakaan, ruang bimbingan, WIFI, taman agro standar, serta sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, kursi roda, akses masuk khusus difable).
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompeten dalam bidang pelayanan, dan kepakaran bidang pertanian dengan kualifikasi minimal Strata 1.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BBRMP.
11.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan 1-4 orang pelaksana pendampingan
12.	Jaminan pelayanan	BRMP 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
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BBRMP 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).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan Evaluasi setiap setahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 tahun sekali sesuai peraturan

		perundang-undangan yang berlaku.
5.2 Layanan Benih/Bibit Sumber Spesifik Lokasi.		
	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 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 Lembaran Negara RI Nomor 5357). 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pertanian No. 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian. 6. Permentan 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat 7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian 8. Permentan Nomor 36 Tahun 2023 tentang Besaran, Persyaratan, dan Tata Cara Pengenaan Tarif PNBPN yang berlaku di Kementerian Pertanian.
	Persyaratan Layanan	a. Melengkapi identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki. b. Mengisi form permohonan layanan
	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Layanan Unit Pengelola Benih/Bibit Sumber (UPBS) untuk Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan Melalui Penjualan a. Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk pemesanan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan melalui web/ telp/ <i>email</i> BBRMP Bali atau datang langsung ke kantor BBRMP Bali dengan mengisi form pemesanan; b. Kepala BBRMP Bali mendisposisikan permintaan benih/bibit sumber kepada Ketua Kelompok Substansi (Kapoksi) Penerapan dan Penilaian Kesesuaian selanjutnya diteruskan ke Ketua Tim Kerja (Katimker) Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian, untuk dapat ditindaklanjuti c. Katimker meneruskan form pemesanan benih/bibit sumber kepada Penanggungjawab/petugas layanan UPBS; d. Penanggungjawab/petugas layanan UPBS akan melakukan pengecekan ketersediaan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan sesuai permintaan pengguna layanan; e. Pengguna layanan melunasi pembayaran sesuai pemesanan, selanjutnya bukti pelunasan diserahkan ke Penanggung jawab UPBS; f. Khusus untuk pemesanan Komoditas Peternakan, pengguna layanan diwajibkan menyerahkan uang muka (50%) sebagai jaminan produksi, apabila bibit sudah

		tersedia (akan diinformasikan kepada pengguna layanan) maka pengguna layanan melakukan pelunasan; g. Petugas Layanan menyerahkan bukti pembayaran pengguna layanan kepada Penanggungjawab UPBS h. Penanggungjawab UPBS menugaskan Pelaksana UPBS untuk menyiapkan pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan dari pengguna layanan; i. Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih/bibit sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan atau meminta Petugas UPBS untuk mengirimkan pesanan ke alamat pengguna layanan dengan menanggung biaya pengiriman; j. Pelaksana layanan wajib memberikan informasi dan dokumentasi yang dibutuhkan serta melaporkan hasil kegiatan kepada Katimker untuk selanjutnya diteruskan ke Kapoksi. k. Pengguna layanan wajib mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya. Bagan Alur Layanan Unit Pengelola Benih/Bibit Sumber (UPBS) untuk Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan Melalui Penjualan Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 9 berikut. <pre> graph TD A[Pengguna] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Kepala Balai Besar] C --> D[Kapoksi Penerapan dan Penilaian Kesesuaian] D --> E[Katimker Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian] E --> F[Pelaksana layanan] F --> G[Pengguna] F --> H[Produk Layanan 1. Benih/Bibit Sumber Spesifik Lokasi 2. Dokumentasi 3. Laporan 4. IKM] F --> I[Penanggung Jawab UPBS, Petugas Penyalur Benih, Bendahara Penerimaan] </pre>
		2. Layanan Unit Pengelola Benih/Bibit Sumber (UPBS) untuk Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan Melalui Bantuan a. Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk bantuan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan melalui web/ telp/ email BBRMP Bali atau datang langsung ke kantor BBRMP Bali. b. Kepala BBRMP Bali mendisposisikan permintaan benih/bibit sumber kepada Ketua Kelompok Substansi (Kapoksi)

		Penerapan dan Penilaian Kesesuaian selanjutnya diteruskan ke Ketua Tim Kerja (Katimker) Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian, untuk dapat ditindaklanjuti c. Katimker meneruskan form pemesanan benih/bibit sumber kepada Penanggungjawab/petugas layanan UPBS; d. Penanggungjawab/petugas layanan UPBS akan melakukan pengecekan ketersediaan benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan sesuai permintaan pengguna layanan; e. Penanggungjawab/petugas layanan UPBS menyerahkan benih kepada pemohon benih/pengguna layanan, selanjutnya bukti serah terima benih diserahkan ke Katimker Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian; f. Pelaksana layanan wajib memberikan informasi dan dokumentasi yang dibutuhkan serta melaporkan hasil kegiatan kepada Katimker untuk selanjutnya diteruskan ke Kapoksi. g. Pengguna layanan wajib mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya. Bagan Alur Layanan Unit Pengelola Benih/Bibit Sumber (UPBS) untuk Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan Melalui Bantuan Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 10 berikut. Pengguna Petugas Layanan Kepala Balai Besar Kapoksi Penerapan dan Penilaian Kesesuaian Katimker Pengelolaan Kerjasama, Layanan dan Penilaian Kesesuaian Pelaksana layanan Pengguna Alur Layanan Informasi dan Dokumentasi Produk Layanan 1. Benih/Bibit Sumber Spesifik Lokasi 2. Dokumentasi 3. Laporan 4. IKM PPK, Penanggung Jawab UPBS, Petugas Penyalur Benih
	Waktu Pelayanan	Pelayanan Penyaluran Benih Sumber Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan diselesaikan dalam jangka waktu 1 (satu) hari atau waktu yang telah disepakati. Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 15.00 WITA - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WITA

		Jumat - Pukul 09.00 s.d 15.30 WITA - Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WITA
	Biaya/tarif	a. Biaya/tarif layanan pengelolaan produk instrument hasil standardisasi pertanian, berupa layanan bantuan benih/bibit sebar Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan adalah gratis (Rp/0). b. Biaya/tarif benih/bibit UPBS Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan sesuai ketentuan yang berlaku dalam PP No. 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian. b. Khusus untuk benih sumber yang disalurkan sebagai benih bantuan harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan. c. Biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.
	Produk Layanan	Benih/bibit Komoditas Tanaman Pangan/ Hortikultura/ Perkebunan/ Peternakan bersertifikat.
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	BBRMP Bali telah menetapkan Tim Pelaksana Pengaduan Masyarakat yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor : B-349/Kpts/OT.050/H.12.17/02/2026 MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, dumasbrmp.bali@gmail.com atau whatsapp ke 085826262022 kotak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/telepon/whatsapp ke alamat e-mail/telepon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga. Bagan Alur Pengaduan asyarakat (Dumas) Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 9 berikut.

8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	- Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang bimbingan. - Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, toilet, tempat parkir, Peralatan Lapangan, perpustakaan, ruang bimbingan, WIFI, serta sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, kusi roda, toilet khusus difable).
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompetensi dalam bidang pelayanan, dan bidang kepakaran instrumen pertanian
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BRMP Bali
11.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan 1 - 4 orang pelaksana pendampingan
12.	Jaminan pelayanan	BRMP Bali 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.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BRMP Bali 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)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan Evaluasi setiap setahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5.3 Layanan Pendukung		
	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 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 Lembaran Negara RI Nomor 5357). 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Pertanian No. 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian. 5. Permentan 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat 6. Permentan Nomor 39 Tahun 2025 perubahan kedua atas Permentan Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian
	Persyaratan Layanan	a. Melengkapi identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki. b. Mengisi form permohonan layanan
	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.Layanan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana (Sarpras) a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan/datang langsung ke Kantor BBRMP Bali terkait layanan pemanfaatan sarana prasarana yang dibutuhkan. b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan dan atau menyampaikan secara lisan kepada Kepala BBRMP Bali. c. Kepala BBRMP Bali mendisposisikan kepada Ketua Kelompok Substansi (Kapoksi) Penerapan dan Penilaian Kesesuaian selanjutnya diteruskan ke Ketua Tim Kerja (Katimker) Tata Usaha dan Rumah Tangga untuk dapat ditindaklanjuti. d. Katimker Tata Usaha dan Rumah Tangga selanjutnya mempersiapkan surat balasan dan atau menerima secara langsung pengguna layanan terkait layanan pemanfaatan sarana prasarana yang dibutuhkan. e. Layanan pemanfaatan sarana prasarana yang dibutuhkan akan diberikan kepada pengguna jika tersedia. f. Layanan pemanfaatan sarana prasarana yang diberikan ke pengguna dipastikan dalam keadaan baik dan dikembalikan juga dalam keadaan baik. g. Jika dalam penggunaan/pemanfaatan sarana prasarana oleh pengguna layanan mengalami kerusakan, maka pengguna layanan wajib melakukan perbaikan atau memberikan kompensasi sesuai dengan tingkat kerusakan yang terjadi. h. Apabila layanan sarana prasarana yang dibutuhkan tidak tersedia maka akan disarankan untuk memperoleh layanan sarana prasarana pada stakeholder terkait. i. Penerima layanan wajib mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan layanan.

		Bagan Alur Layanan Saprpras Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 10 berikut. Pengguna Petugas Layanan Kepala Balai Besar Kapoksi Penerapan dan Penilaian Kesesuaian Katimker Tata Usaha dan Rumah Tangga Pelaksana layanan Pengguna Alur Layanan Informasi dan Dokumentasi Produk Layanan 1. Jasa Peminjaman Sarana dan Prasarana Pertanian 2. Dokumentasi 3. Laporan 4. IKM Tim kerja Tata Usaha dan Rumah Tangga, Pejabat Fungsional/Staf Teknis
	Waktu Pelayanan	Pelayanan Sarpras diselesaikan dalam jangka waktu 1 (satu) hari atau waktu yang telah disepakati. Jam layanan: Hari Senin s.d Kamis: - Pukul 08.00 s.d 15.00 WITA - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WITA Jumat - Pukul 09.00 s.d 15.30 WITA - Istirahat pukul 11.00 s.d 13.00 WITA
	Biaya/tarif	c. Biaya/tarif layanan Sarpras adalah gratis (Rp/0). d. Biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.
	Produk Layanan	Jasa penggunaan Sarpras
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	BBRMP Bali telah menetapkan Tim Pelaksana Pengaduan Masyarakat yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Nomor : B-349/Kpts/OT.050/H.12.17/02/2026 MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, dumasbrmp.bali@gmail.com atau whatsapp ke 085826262022 kotak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/telepon/whatsapp ke alamat e-mail/telepon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga. Bagan Alur Pengaduan asyarakat (Dumas) Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Bali dijelaskan pada Gambar 11 berikut.

		<pre> graph TD M1([Masyarakat]) -- 1 --> P1(Petugas Penerima Pengaduan) M2([Masyarakat]) -- 1 --> P1 P1 -- 2 --> P2[Pemeriksaan Kelengkapan Lap. Pengaduan] P2 -- 3a --> P3a[Permintaan Kelengkapan dokumen bukti] P2 -- 3b --> P3b[Laporan Pengaduan lengkap] P3a -- 4a --> P4a[Dapat dilengkapi] P3a -- 4b --> P4b[Tdk dapat dilengkapi] P4a -- 5a --> P5a[UPAYA Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] P4b -- 5a --> P6a([Pengaduan dicabut]) P3b -- 5b --> P5a P5a -- 7 --> P7[KEPUTUSAN Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] P7 -- 8 --> P1 P7 -- 9 --> P6a </pre>
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	- Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang bimbingan. - Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, toilet, tempat parkir, Peralatan Lapangan, perpustakaan, ruang bimbingan, WIFI, serta sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, kursi roda, toilet khusus difable).
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompetensi dalam bidang pelayanan, dan bidang kepakaran instrumen pertanian
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BBRMP Bali
11.	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan 1 - 4 orang pelaksana pendampingan
12.	Jaminan pelayanan	BRMP Bali 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.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BRMP Bali menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: l. Petugas keamanan. m. Petugas pelayanan informasi. n. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa. o. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu. p. Sarana peralatan dan obat P3K. q. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi. r. Sarana parkir. s. Wifi setiap ruangan. t. Musholla. u. Toilet. v. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan Evaluasi setiap setahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.