



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
BALAI BESAR PENGEMBANGAN DAN PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN

Jalan Tentara Pelajar No.10 Bogor 16114
Telepon (0251) 8351277, Faksimili (0251) 8350928
WEBSITE: penerapan.brmp.pertanian.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA BALAI BESAR PENGEMBANGAN DAN PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
NOMOR: 1106/Kpts/OT.080/H.12/11/2025

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGEMBANGAN DAN PENERAPAN MODERNISASI
PERTANIAN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA BALAI BESAR PENGEMBANGAN DAN PENERAPAN MODERNISASI
PERTANIAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan pasal 20 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa telah ditetapkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;
- c. bahwa standar pelayanan publik yang telah ditetapkan sebelumnya perlu dilakukan peninjauan untuk menyesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, perubahan tugas fungsi organisasi, perkembangan kebutuhan masyarakat, serta peningkatan kualitas pelayanan.
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a, b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012, Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);

3. Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Tahun 2024, Nomor 389);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/ 12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 02 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Tahun 2022, Nomor 1250);
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian.

MEMUTUSKAN

- | | | |
|------------|---|---|
| Menetapkan | : | KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGEMBANGAN DAN PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGEMBANGAN DAN PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN |
| KESATU | : | Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini. |
| KEDUA | : | Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Jasa Perekayasaan dan Pengembangan Teknologi Modern Spesifik Lokasi; 2. Layanan Jasa Pendampingan, Penerapan dan Diseminasi Hasil Perakitan dan Modernisasi Pertanian; |

- KETIGA : Standar Pelayanan Publik digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian Nomor 541/Kpts/OT.080/H.12/09/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bogor
Pada tanggal 17 November 2025
Kepala Balai Besar,



Dr. Ir. Syamsuddin, M.Sc.
NIP 196705141997031002

4

SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

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

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

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LAYANAN JASA PEREKAYASAAN DAN PENGEMBANGAN PAKET
TEKNOLOGI MODERN SPESIFIK LOKASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: a. Identitas pemohon: nama perseorangan/kelompok atau/tani/dinas/perusahaan/perguruan tinggi, b. Mencantumkan nomor kontak yang bisa dihubungi dan/atau alamat email; c. Mencantumkan maksud dan tujuan layanan Jasa Perekayasaan dan Pengembangan Paket Teknologi Modern Spesifik Lokasi; d. Melampirkan salinan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku; e. Alamat surat ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian (BBPPMP) di Jl. Tentara Pelajar nomor 10 Kota Bogor, atau dapat dikirim melalui e-mail: brmp.penerapan@pertanian.go.id. 2. Pemohon dapat datang langsung ke Kantor BBPPMP dengan persyaratan: a. Melakukan registrasi pada buku tamu yang disediakan di meja resepsionis di ruang layanan terpadu; b. Menunjukkan kartu tanda penduduk/passport/kartu identitas lainnya yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Layanan Jasa Perekayasaan dan Pengembangan Paket Teknologi Modern Spesifik Lokasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pengguna layanan mengajukan permohonan ↓ Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan ↓ Kepala Balai Besar mendisposisi permohonan ↓ Verifikasi administrasi dan kelayakan oleh tim teknis terkait ↓ Kesepakatan melalui Kerja Sama ↓ Pelaksanaan layanan perekayasaan dan pengembangan paket teknologi modern spesifik lokasi ↓ Pemohon mengisi Survey Kepuasan Masyarakat 1. Permohonan layanan dapat disampaikan melalui surat resmi, formulir yang disediakan, atau media elektronik sesuai ketentuan. Pemohon wajib melampirkan dokumen persyaratan yang relevan, antara lain identitas pemohon, profil kelembagaan (jika ada), rincian kebutuhan layanan, tujuan penggunaan hasil layanan, serta data pendukung lain yang diperlukan untuk proses verifikasi. 2. Petugas layanan menerima berkas permohonan dan melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dokumen administrasi. 3. Sebagai pejabat berwenang, Kepala Balai Besar menelaah substansi permohonan dan memberikan disposisi untuk menindaklanjuti permohonan. Disposisi berisi instruksi teknis awal, penunjukan tim pelaksana atau unit teknis terkait, serta arahan kebijakan yang perlu dipedomani dalam proses penyelenggaraan layanan. 4. Tim teknis yang ditunjuk melaksanakan verifikasi lebih mendalam terhadap dokumen dan data yang disampaikan pemohon. Tim teknis melakukan analisis kebutuhan layanan dalam hal teknis dan ketersediaan sarana prasarana dan sumber daya untuk mendukung pelaksanaan layanan. Hasil verifikasi dituangkan dalam berita acara atau

NO	KOMPONEN	URAIAN
		rekomendasi teknis sebagai dasar penetapan kesepakatan kerja sama dengan pemohon. 5. Penandatanganan kesepakatan kerja sama dengan pemohon layanan terkait ruang lingkup kegiatan perekayasaan dan pengembangan paket teknologi spesifik lokasi yang akan dilaksanakan. 6. Pelaksanaan layanan perekayasaan dan pengembangan paket teknologi modern spesifik lokasi sesuai dengan ruang lingkup perjanjian yang telah disepakati. Seluruh tahapan kegiatan didokumentasikan dengan baik, dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala, serta dijaga agar sesuai dengan standar mutu yang berlaku. 7. Setelah kegiatan selesai dilakukan serah terima pekerjaan, dan pengguna layanan diminta mengisi Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian layanan sebagai berikut: a. 10 (sepuluh) hari kerja untuk proses penerimaan, pemeriksaan, verifikasi permohonan, dan kesepakatan. b. Waktu penyelesaian layanan disesuaikan dengan jenis layanan Jasa perekayasaan dan pengembangan paket teknologi modern spesifik lokasi yang telah disepakati. c. 1 (satu) hari kerja untuk serah terima pekerjaan.
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Jasa layanan perekayasaan dan pengembangan paket teknologi modern spesifik lokasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Petugas Penerima Pengaduan melakukan Pemeriksaan kelengkapan berkas Laporan pengaduan] B --> C[Lengkap] B --> D[Tidak Lengkap] C --> E[Upaya Verifikasi / Klarifikasi / Investigasi] E --> F[Hasil Tindak Lanjut Pengaduan] F --> G[Masyarakat] D --> H[Proses pengaduan tidak dilanjutkan] H --> G </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1. Penanganan pengaduan mengacu pada Perpres Nomor 76 tahun 2013 dan Permentan Nomor 7 Tahun 2022. 2. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian di Jl. Tentara Pelajar Nomor 10 Bogor 16124 3. Media pengaduan, saran dan masukan langsung via: a. Telepon : (0251)200 0199 b. WA : 085183071943 c. E-mail : brmp.penerapan@pertanian.go.id d. Kanal pengaduan : 1) WBS 2) Kaldu emas 3) LAPOR 4) Kotak saran dan pengaduan 4. Pengaduan secara langsung tatap muka dengan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui ruang konsultasi dan pengaduan di Kantor BBPPMP 5. Jangka waktu untuk melengkapi berkas pengaduan adalah 10 (sepuluh) hari kerja. 6. Waktu penyelesaian paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima secara lengkap.
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012, Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif PNBK di Kementerian Pertanian; 5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian. 6. Kepmentan No. 649/Kpts/OT.050/M/08/2025 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Unit Pelaksanaan Teknis Kementerian Pertanian.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang layanan: <i>front office</i> dan ruang tunggu yang nyaman dan memadai serta bangku tunggu bagi kaum berkebutuhan khusus; 2. Televisi; 3. CCTV untuk keamanan dan kenyamanan; 4. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 5. Ruang rapat <i>offline</i> dan <i>online</i> yang didukung fasilitas lengkap; 6. Sarana konsultasi online; 7. Ruang laktasi; 8. Toilet untuk pria dan wanita dilengkapi fasilitas untuk penyandang disabilitas; 9. Minuman dan makanan; 10. <i>Charging box</i>; 11. Kotak P3K; 12. Tempat parkir roda 4 dan roda 2 yang aman dan memadai, serta tersedia parkir untuk pengguna berkebutuhan khusus; 13. Kursi roda 14. <i>Kids corner</i> bagi pengunjung yang membawa balita; 15. Mushola; 16. Layanan bagi kelompok prioritas; 17. Area merokok di luar ruangan. 18. Jalur evaluasi dan titik kumpul.
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memiliki kompetensi pendidikan, jabatan fungsional, dan pengalaman yang memadai dan sesuai bidang tugas. 1. Petugas layanan dengan jenjang pendidikan D3/S1 Administrasi atau Manajemen, dengan kompetensi dalam pengelolaan administrasi perkantoran, komunikasi layanan publik, dan penguasaan aplikasi digital perkantoran. 2. Tim Teknis dengan jenjang pendidikan D3/S1/S2 sesuai bidang teknis pertanian (Agronomi, Hortikultura, Proteksi Tanaman, Teknologi Pertanian, atau Sosial Ekonomi Pertanian, Analisis Kerja Sama, dan Perpustakaan)
4	Pengawasan Internal	1. Monitoring pelaksanaan kegiatan oleh tim teknis Kepala Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian; 2. Supervisi oleh atasan langsung; 3. Sistem Pengendalian Internal oleh Inspektorat Jenderal; 4. Pengawasan oleh Kepala Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana sebanyak 4 orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Jaminan Pelayanan	1. ISO 9001:2015 tentang Manajemen Mutu; 2. Pelaksanaan layanan berpedoman pada SOP layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan Keamanan Pelayanan 1. Petugas keamanan (satpam) untuk menjaga ketertiban dan pengawasan. 2. Mekanisme keamanan: pencatatan tamu, pemeriksaan barang, kontrol akses. 3. Sarana prasarana: CCTV, pagar pengaman, pos keamanan. b. Jaminan Keselamatan Pelayanan 1. Jalur evakuasi jelas dengan tanda dan papan petunjuk ruangan. 2. Titik kumpul aman dan mudah dijangkau. 3. Peralatan keselamatan: APAR, kotak P3K. 4. Tim evakuasi/tanggap darurat yang terlatih. 5. Layanan kesehatan darurat dan petugas P3K.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi secara rutin oleh Kepala Balai Besar dan Tim Teknis minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana setiap 1 (satu) oleh atasan langsung; 3. Sasaran Kinerja Pegawai setiap 3 (tiga) bulan; 4. Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan dengan periode pengukuran setiap semester; Forum Konsultasi Publik setiap 1 (satu) tahun sekali.



Kepala Balai Besar,

Dr. Syamsuddin, M.Sc.

NIP 196705141997031002

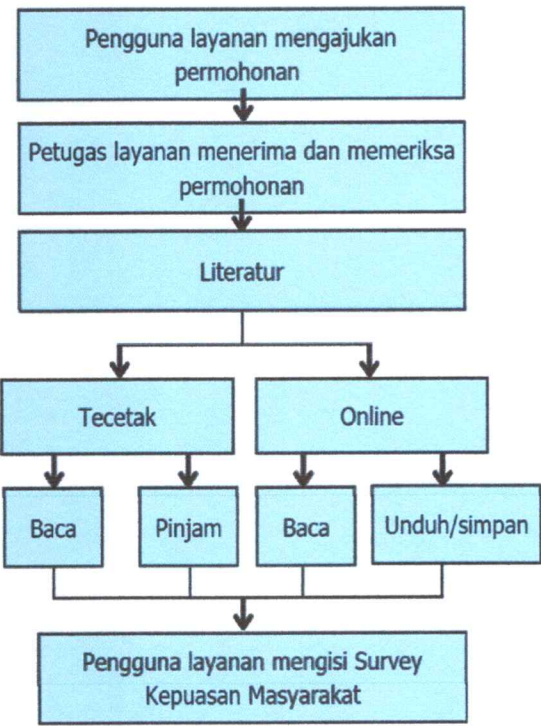
LAMPIRAN 2
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGEMBANGAN DAN PENERAPAN
MODERNISASI PERTANIAN
NOMOR :
TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR
PENGEMBANGAN DAN PENERAPAN
MODERNISASI PERTANIAN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LAYANAN JASA PENDAMPINGAN, PENERAPAN DAN DISEMINASI HASIL
PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: a. Identitas pemohon: nama perseorangan/kelompok tani/dinas/perusahaan/perguruan tinggi, b. Mencantumkan nomor kontak yang bisa dihubungi dan/atau alamat email; c. Mencantumkan maksud dan tujuan layanan Jasa Pendampingan, Penerapan dan Diseminasi Hasil Perakitan dan Modernisasi Pertanian; d. Melampirkan salinan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku; e. Alamat surat ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian (BBPPMP) di Jl. Tentara Pelajar nomor 10 Kota Bogor, atau dapat dikirim melalui e-mail: brmp.penerapan@pertanian.go.id. 2. Pemohon dapat datang langsung ke Kantor BBPPMP dengan persyaratan: a. Melakukan registrasi pada buku tamu yang disediakan di meja resepsionis di ruang layanan terpadu; b. Menunjukkan kartu tanda penduduk/passport/ kartu identitas lainnya yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Layanan Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis, Agroedukasi, Magang/MBKM, Informasi dan Dokumentasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pengguna layanan mengajukan permohonan ↓ Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan ↓ Kepala Balai Besar mendisposisi permohonan kepada tim teknis ↓ Tim teknis menyiapkan personel dan sarana prasarana yang diperlukan ↓ Pelaksanaan layanan sesuai jadwal dan kesepakatan ↓ Pengguna layanan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat 1. Tahapan alur permohonan layanan berlaku untuk layanan Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis, Agroedukasi, Magang/MBKM, serta Informasi dan Dokumentasi; 2. Permohonan layanan disampaikan melalui surat resmi, formulir yang disediakan, atau media elektronik sesuai ketentuan. Pemohon wajib melampirkan dokumen persyaratan yang relevan, antara lain identitas pemohon, profil kelembagaan (jika ada), rincian kebutuhan layanan, tujuan penggunaan hasil layanan, serta data pendukung lain yang diperlukan untuk proses verifikasi. 3. Petugas layanan menerima berkas permohonan dan melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dokumen administrasi. 4. Kepala Balai Besar menelaah substansi permohonan dan memberikan disposisi untuk menindaklanjuti permohonan. Disposisi berisi instruksi teknis dan arahan kebijakan yang perlu dipedomani dalam proses penyelenggaraan layanan. 5. Tim teknis melakukan persiapan personel, sarana, dan prasarana yang dibutuhkan guna mendukung kelancaran pelaksanaan layanan. 6. Tim teknis menyelenggarakan layanan Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kunjungan Agroedukasi, Magang/MBKM, serta Informasi dan Dokumentasi sesuai jadwal dan kesepakatan dengan pengguna layanan. 7. Setelah kegiatan selesai dilakukan serah terima pekerjaan, dan pengguna layanan diminta mengisi Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan. 2. Layanan Kerjasama  <pre> graph TD A[Pengguna layanan mengajukan permohonan] --> B[Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan] B --> C[Kepala Balai Besar mendisposisi permohonan kepada tim teknis] C --> D[Verifikasi administrasi dan kelayakan oleh tim teknis kerja sama] D --> E[Kesepakatan kerja sama dengan pengguna layanan] E --> F[Pelaksanaan layanan sesuai jadwal dan kesepakatan] F --> G[Pengguna layanan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat] </pre> 1. Permohonan layanan disampaikan melalui surat resmi, formulir yang disediakan, atau media elektronik sesuai ketentuan. Pemohon wajib melampirkan dokumen persyaratan yang relevan, antara lain identitas pemohon, profil kelembagaan (jika ada), rincian kebutuhan layanan, tujuan penggunaan hasil layanan, serta data pendukung lain yang diperlukan untuk proses verifikasi. 2. Petugas layanan menerima berkas permohonan dan melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dokumen administrasi. 3. Kepala Balai Besar menelaah substansi permohonan dan memberikan disposisi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		untuk menindaklanjuti permohonan. Disposisi berisi instruksi teknis awal, serta arahan kebijakan yang perlu dipedomani dalam proses penyelenggaraan layanan. - Tim teknis melakukan verifikasi administrasi dan penilaian kelayakan, termasuk mengecek kebutuhan teknis, sumber daya, serta kesesuaian dengan tujuan layanan. - Tim teknis melakukan pembahasan dengan pengguna layanan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk layanan, jadwal, serta tanggung jawab masing-masing pihak. - Layanan dilaksanakan sesuai dengan jadwal dan kesepakatan yang telah ditetapkan bersama, dengan melibatkan personel dan sarana prasarana yang mendukung. - Setelah kegiatan selesai dilakukan serah terima pekerjaan, dan pengguna layanan diminta mengisi Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan. 3. Layanan Perpustakaan  <pre> graph TD A[Pengguna layanan mengajukan permohonan] --> B[Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan] B --> C[Literatur] C --> D[Tecetak] C --> E[Online] D --> F[Baca] D --> G[Pinjam] E --> H[Baca] E --> I[Unduh/simpan] F --> J[Pengguna layanan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat] G --> J H --> J I --> J </pre> - Pemustaka dapat mengakses layanan perpustakaan dengan datang langsung ke lokasi perpustakaan atau melalui kanal informasi resmi (telepon, email, atau media sosial);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Jika datang langsung, pemustaka mengisi buku tamu dan melengkapi data diri; 3. Petugas layanan perpustakaan menerima, mencatat, dan mengarahkan pemustaka sesuai kebutuhan layanan, yaitu: Layanan Baca di Tempat : Pemustaka dapat membaca koleksi tertentu di ruang perpustakaan tanpa perlu melakukan peminjaman; 4. Layanan Sirkulasi/ Peminjaman: Pemustaka dapat meminjam, mengembalikan, atau memperpanjang masa pinjam koleksi. Petugas juga memfasilitasi registrasi anggota baru jika pemustaka belum terdaftar; 5. Layanan Referensi: Pustakawan membantu menemukan informasi yang dibutuhkan dan menyediakan konten Markica (Mari Kita Baca) berupa rekomendasi koleksi buku yang tayang di media sosial setiap hari Jumat. 6. Layanan Penelusuran: Pustakawan membantu pemustaka mencari, mengakses, dan mendapatkan informasi dari berbagai sumber yang relevan; 7. Apabila koleksi/informasi yang diminta belum tersedia, pustakawan menyiapkan alternatif referensi lain yang relevan; 8. Untuk koleksi atau informasi yang termasuk kategori terbatas atau dikecualikan, pustakawan memberikan penjelasan dan/atau penolakan sesuai ketentuan; 9. Pemustaka menerima layanan/koleksi sesuai permohonan; 10. Setelah layanan selesai, dilakukan survei kepuasan masyarakat untuk menilai mutu pelayanan dan menjadi bahan perbaikan di masa mendatang.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian layanan sebagai berikut: a. 10 (sepuluh) hari kerja untuk proses penerimaan, pemeriksaan, verifikasi permohonan, dan kesepakatan. b. Waktu penyelesaian layanan disesuaikan dengan jenis layanan Konsultasi/ Narasumber, Bimbingan Teknis, Kunjungan Agroedukasi, Magang/MBKM, kerja sama, perpustakaan serta Informasi dan Dokumentasi yang telah disepakati. c. 1 (satu) hari kerja untuk serah terima pekerjaan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	1. Layanan Konsultasi/Narasumber 2. Layanan Bimbingan Teknis 3. Agroedukasi 4. Layanan Magang/MBKM 5. Informasi dan dokumentasi 6. Layanan Kerja sama 7. Layanan Perpustakaan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Petugas Pemertama Pengaduan melakukan Pemeriksaan kelengkapan berkas Laporan pengaduan] B --> C[Lengkap] B --> D[Tidak Lengkap] C --> E[Upaya Verifikasi / Rekrifikasi / Investigasi] E --> F[Hasil Tindak Lanjut Pengaduan] F --> G[Masyarakat] D --> H[Proses pengaduan tidak dilanjutkan] H --> G </pre> - Penanganan pengaduan mengacu pada Perpres Nomor 76 tahun 2013 dan Permentan Nomor 7 Tahun 2022. - Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian di Jl. Tentara Pelajar Nomor 10 Bogor 16124 - Media pengaduan, saran dan masukan langsung via: - Telepon : (0251)200 0199 - WA : 085183071943 - E-mail : brmp.penerapan@pertanian.go.id - Kanal pengaduan : - WBS - Kaldu emas - LAPOR - Kotak saran dan pengaduan - Pengaduan secara langsung tatap muka dengan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui ruang konsultasi dan pengaduan di Kantor BBPPMP - Jangka waktu untuk melengkapi berkas pengaduan adalah 10 (sepuluh) hari kerja. - Waktu penyelesaian paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima secara lengkap.

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012, Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif PNBP di Kementerian Pertanian; 5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian. 6. Kepmentan No.649/Kpts/OT.050/M/08/2025 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Unit Pelaksanaan Teknis Kementerian Pertanian.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang layanan: <i>front office</i> dan ruang tunggu yang nyaman dan memadai serta bangku tunggu bagi kaum berkebutuhan khusus; 2. Televisi; 3. CCTV untuk keamanan dan kenyamanan; 4. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 5. Ruang rapat <i>offline</i> dan <i>online</i> yang didukung fasilitas lengkap; 6. Sarana konsultasi online; 7. Ruang laktasi; 8. Toilet untuk pria dan wanita dilengkapi fasilitas untuk penyandang disabilitas; 9. Minuman dan makanan; 10. <i>Charging box</i>; 11. Kotak P3K; 12. Tempat parkir roda 4 dan roda 2 yang aman dan memadai, serta tersedia parkir untuk pengguna berkebutuhan khusus; 13. Kursi roda 14. <i>Kids corner</i> bagi pengunjung yang membawa balita; 15. Mushola; 16. Layanan bagi kelompok prioritas;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		17. Area merokok di luar ruangan. 18. Jalur evaluasi dan titik kumpul.
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memiliki kompetensi pendidikan, jabatan fungsional, dan pengalaman yang memadai dan sesuai bidang tugas. 1. Petugas layanan dengan jenjang pendidikan D3/S1 Administrasi atau Manajemen, dengan kompetensi dalam pengelolaan administrasi perkantoran, komunikasi layanan publik, dan penguasaan aplikasi digital perkantoran. 2. Tim Teknis dengan jenjang pendidikan D3/S1/S2 sesuai bidang teknis pertanian (Agronomi, Hortikultura, Proteksi Tanaman, Teknologi Pertanian, atau Sosial Ekonomi Pertanian, Analisis Kerja Sama, dan Perpustakaan)
4	Pengawasan Internal	1. Monitoring pelaksanaan kegiatan oleh tim teknis Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian 2. Supervisi oleh atasan langsung; 3. Sistem Pengendalian Internal oleh Inspektorat Jenderal; 4. Pengawasan oleh Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana sebanyak 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1 ISO 9001:2015 tentang Manajemen Mutu; 2 Pelaksanaan layanan berpedoman pada SOP layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan Keamanan Pelayanan 1. Petugas keamanan (satpam) untuk menjaga ketertiban dan pengawasan. 2. Mekanisme keamanan: pencatatan tamu, pemeriksaan barang, kontrol akses. 3. Sarana prasarana: CCTV, pagar pengaman, pos keamanan. b. Jaminan Keselamatan Pelayanan 1. Jalur evakuasi jelas dengan tanda dan papan petunjuk ruangan. 2. Titik kumpul aman dan mudah dijangkau. 3. Peralatan keselamatan: APAR, kotak P3K. 4. Tim evakuasi/tanggap darurat yang terlatih. 5. Layanan kesehatan darurat dan petugas P3K.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi secara rutin oleh Kepala Balai Besar dan dan Tim Teknis minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana setiap 1 (satu) oleh atasan langsung; 3. Sasaran Kinerja Pegawai setiap 3 (tiga) bulan; 4. Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan dengan periode pengukuran setiap semester; Forum Konsultasi Publik setiap 1 (satu) tahun sekali.

Kepala Balai Besar,



Dr. H. Syamsuddin, M.Sc. 

NIP 19670514199703100 