



KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN  
BIOTEKNOLOGI DAN SUMBER DAYA GENETIK PERTANIAN

Nomor : 8444/Kpts/HM.130/H.11/11/2023

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN  
BIOTEKNOLOGI DAN SUMBER DAYA GENETIK PERTANIAN

KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN  
BIOTEKNOLOGI DAN SUMBER DAYA GENETIK 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 sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa telah ditetapkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 188);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;

10. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor: 192/Kpts/Kp.230/A/05/2023 Tentang Pemberhentian, Pemindahan, dan Pengangkatan Pejabat Administrator dan Pejabat Pengawas Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.
11. Keputusan Kepala Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian Nomor: B-2432/ HM.130/H.11/03/2023 Tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Pelaksana Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian.

### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian meliputi ruang lingkup Produk Layanan sebagai berikut:
1. Layanan Informasi dan Konsultasi Standar dan Pengujian
  2. Layanan Pengujian Terstandar
  3. Layanan Benih Terstandar
  4. Layanan Bank Gen Pertanian
  5. Layanan Penyebarluasan Standar
  6. Layanan Perpustakaan
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian ditetapkan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara, wajib dilaksanakan dengan baik, bertanggungjawab, dan berkeadilan oleh penyelenggara/pelaksana pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bogor  
Pada tanggal 17 November 2023  
Kepala Balai Besar,

Ir. Mastur, M.Si., Ph.D.  
NIP. 196312061989031001

Lampiran Keputusan Kepala Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian  
 Nomor : 8444/Kpts/M.130/H.11/11/2023  
 Tanggal : 17 November 2023  
 Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian

## A. PENDAHULUAN

Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian (BBPSI Biogen) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP), Kementerian Pertanian. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan publik, BBPSI Biogen wajib menyusun dan menetapkan melalui mekanisme *public hearing* dengan melibatkan masyarakat pengguna layanan. Selain itu BBPSI Biogen menerapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan publik. SPP diterapkan untuk memastikan pelaksanaan pelayanan publik yang prima dan akuntabel. Pelayanan yang diberikan BBPSI Biogen berupa Layanan Informasi dan Konsultasi Standar dan Pengujian; Layanan Pengujian Terstandar; Layanan Benih Terstandar; Layanan Bank Gen Pertanian; Layanan Penyebarluasan Standar; dan Layanan Perpustakaan.

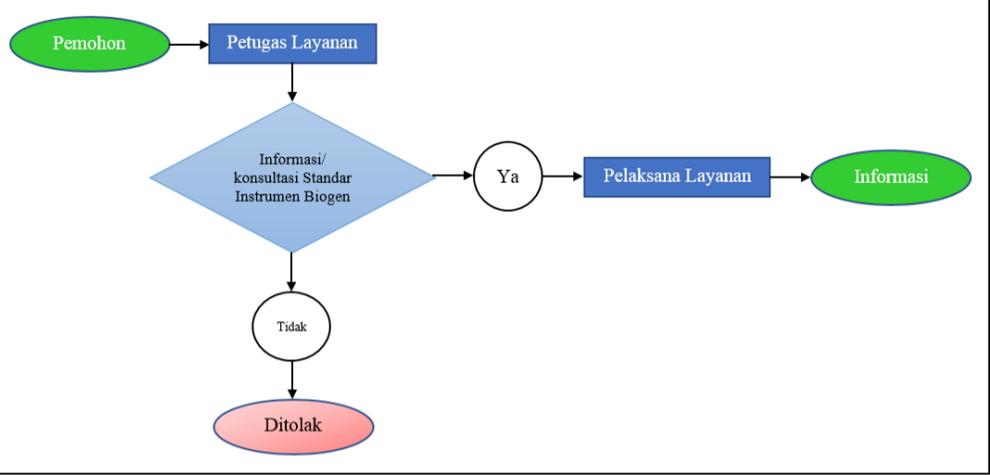
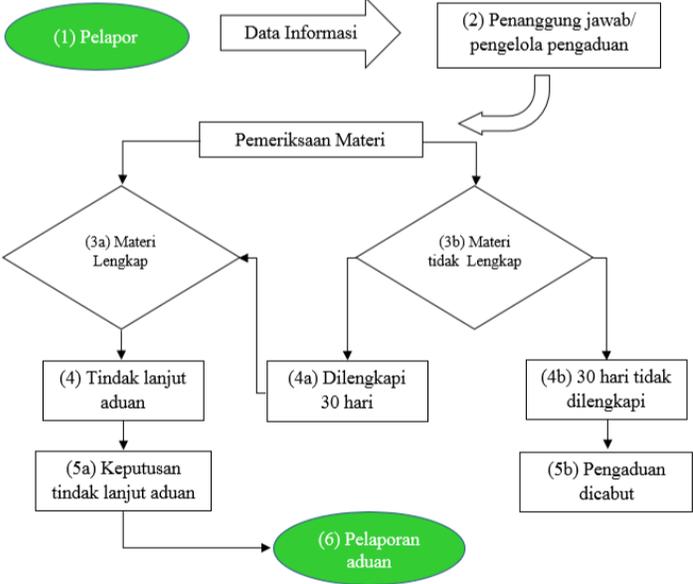
Dalam memberikan pelayanan publik, BBPSI Biogen menerapkan SPP yang meliputi dasar hukum, persyaratan layanan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, penanganan pengelolaan pengaduan, sarana prasarana dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

BPSI Biogen melaksanakan tugas dan fungsi yang mengacu kepada Permentan Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian Bab. I Pasal 36 menyebutkan bahwa, BBPSI Biogen mempunyai tugas melaksanakan pengujian standar instrumen bioteknologi dan sumber daya genetik pertanian: a) pelaksanaan penyusunan rencana program dan anggaran pengujian standar instrumen bioteknologi dan sumber daya genetik pertanian; b) pelaksanaan analisis, pengujian dan tindakan korektif pengujian standar instrumen bioteknologi dan sumber daya genetik pertanian; c) pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi bioteknologi dan sumber daya genetik pertanian; d) pelaksanaan layanan pengujian, kalibrasi dan penilaian kesesuaian standar instrumen bioteknologi dan sumber daya genetik pertanian; e) pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data serta penyebarluasan hasil standar instrumen bioteknologi dan sumber daya genetik pertanian; f) pelaksanaan pengelolaan plasma nutfah pertanian; g) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pengujian standar instrumen bioteknologi dan sumber daya genetik pertanian; dan h) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BBPSI Biogen.

## B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### 1. Layanan Informasi dan Konsultasi Standar dan Pengujian

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat 5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian

2	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Topik informasi dan konsultasi berkaitan dengan Standar Instrumen Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian</li> <li>2. Mengisi formulir layanan/buku tamu</li> </ol>
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Alur Pelayanan:</p>  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang langsung atau bersurat ke kantor BBPSI Biogen di Jalan Tentara Pelajar No. 3A, Bogor.</li> <li>2. Pemohon juga dapat mengirim pesan melalui Whatsapp Call Center 0811 1756 776 atau email balaibesarbiogen@gmail.com.</li> <li>3. Pemohon mengisi buku tamu elektronik di meja resepsionis</li> <li>4. Petugas layanan memfasilitasi kegiatan layanan informasi dan konsultasi dengan pelaksana layanan (bidang terkait)</li> <li>5. Bagi pemohon melalui Whatsapp, petugas layanan akan memberikan informasi yang dibutuhkan.</li> </ol>
4	Jam pelayanan dan waktu penyelesaian layanan	<p>Senin–Kamis : 08.00 – 12.00 WIB  : 13.00 - 15.30 WIB  Jumat : 08.00 – 11.30 WIB  : 13.30 – 16.00 WIB</p> <p>Waktu penyelesaian pelayanan paling lama 1 hari kerja atau sesuai kesepakatan antara petugas layanan dan pemohon.</p>
5	Biaya/Tarif	Jasa informasi dan konsultasi tidak dipungut biaya/gratis
6	Produk layanan	Informasi standar instrumen bioteknologi dan sumber daya genetik pertanian
7	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke Whatsapp Call Center 0811 1756 776 atau email balaibesarbiogen@gmail.com, dengan mengisi form pengaduan serta menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Identitas Pelapor akan dijaga.</p>  <p>Alur pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan ke penanggungjawab/pengelola pengaduan;</li> <li>2. Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan penanggungjawab/pengelola pengaduan akan menindaklanjuti dengan upaya investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut;</li> </ol>

		<p>3a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan;</p> <p>3b. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap;</p> <p>4a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh penyelenggara;</p> <p>4b. Dalam hal berkas aduan tidak lengkap dalam waktu 30 (tiga puluh) hari;</p> <p>5a. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diputuskan;</p> <p>5b. Pelapor dianggap mencabut laporan pengaduannya;</p> <p>6. Penyampaian hasil keputusan laporan pengaduan.</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang konsultasi.</p> <p>Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Tempat cuci tangan, ruang tunggu, toilet, tempat parkir, sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, jalur khusus difable).</p>
9	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang standardisasi instrumen bioteknologi dan sumber daya genetik pertanian.
10	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Money yang telah ditetapkan oleh Kepala BBPSI Biogen.
11	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan, 2 orang pelaksana layanan.
12	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan berdasarkan ISO/IEC 9001:2015 tentang Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas keamanan, APAR, hydrant, penunjuk jalur evakuasi, penunjuk titik kumpul, fire detector, termoscanner, alarm, perlindungan data pengguna layanan.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

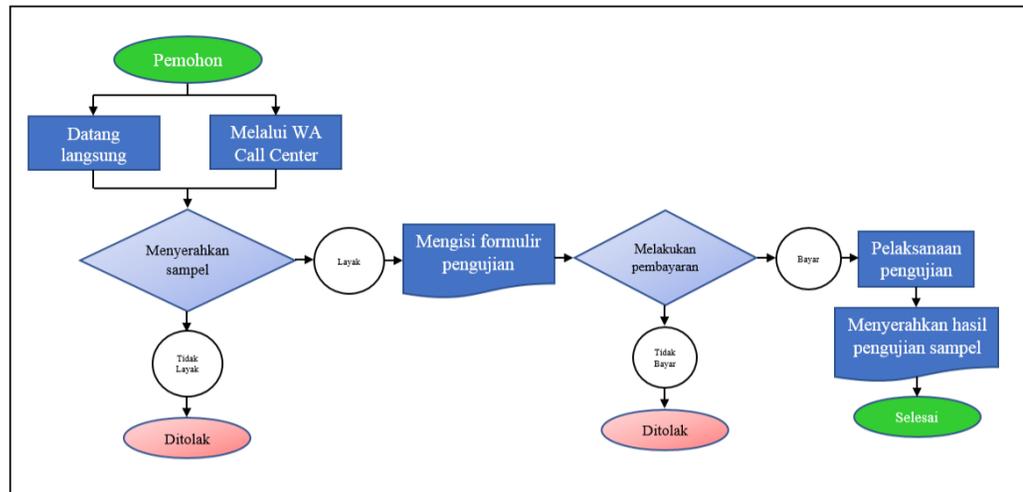
## 2. Layanan Pengujian Standar

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik.</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang berlaku pada Kementerian Pertanian.</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat</li> <li>6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian</li> </ol>
2	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mementukan jenis pengujian: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Analisis SSR/RAPD</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Isolasi DNA mini preparation</li> <li>b. Analisis SSR</li> <li>c. Analisis RAPD</li> </ol> </li> <li><b>Deteksi GMO</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Isolasi DNA mini preparation</li> <li>b. Deteksi GMO</li> </ol> </li> <li><b>Uji Mutu Benih</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Uji daya kecambah benih</li> <li>b. Uji kemurnian benih</li> <li>c. Uji kadar air</li> </ol> </li> </ul> </li> <li>2. Mengisi formulir layanan laboratorium</li> </ol>

3

Sistem, mekanisme dan prosedur

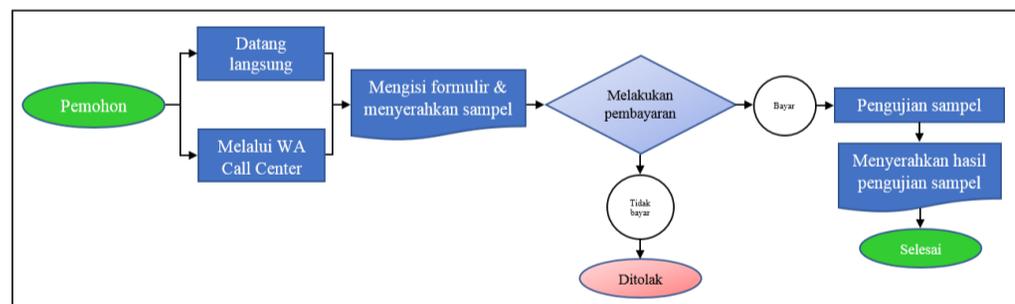
#### a. Laboratorium Marka Molekuler



Alur layanan:

1. Pemohon datang langsung ke BBSIP Biogen di Jalan Tentara Pelajar No. 3 Kota Bogor, atau menghubungi whatsapp call center BBPSI Biogen 0811-1756-776 untuk menentukan jenis pengujian.
2. Pemohon menyerahkan sampel kepada petugas layanan untuk dipastikan kesesuaian dan kelayakannya
3. Jika sampel sesuai dan layak, pemohon mengisi formulir layanan pengujian dan menyerahkannya kepada petugas layanan
4. Petugas layanan menyerahkan formulir layanan yang telah diisi oleh pemohon kepada penanggung jawab laboratorium dan bagian administrasi laboratorium
5. Petugas administrasi laboratorium membuat invoice layanan pengujian laboratorium dari aplikasi SIMPONI untuk diserahkan kepada petugas layanan
6. Petugas layanan menyampaikan invoice pengujian laboratorium kepada pemohon
7. Pemohon melakukan pembayaran dan menyampaikan bukti pembayaran kepada petugas layanan
8. Jika pembayaran selesai dilakukan, petugas layanan menginformasikan kepada penanggungjawab laboratorium dan menyerahkan sampel kepada pelaksana layanan.
9. Penanggungjawab menugaskan pelaksana layanan untuk melakukan pengujian
10. Pelaksana layanan menyerahkan hasil uji kepada penanggung jawab laboratorium
11. Penanggung jawab laboratorium mengesahkan hasil pengujian dan menyerahkannya kepada petugas layanan untuk disampaikan kepada pemohon.
12. Pemohon menyerahkan tanda terima yang telah ditandatangani ke UPBS BBSIP Biogen atau melalui whatsapp call center BBPSI Biogen 0811-1756-776

#### b. Uji Mutu Benih



Alur layanan:

1. Pemohon datang langsung ke BBSIP Biogen di Jalan Tentara Pelajar No. 3 Kota Bogor, atau menghubungi whatsapp call center BBPSI Biogen 0811-1756-776 untuk menentukan jenis pengujian.
2. Pemohon mengisi formulir layanan pengujian dan menyerah sampel benih kepada petugas layanan
3. Petugas layanan menyerahkan formulir layanan yang telah diisi oleh pemohon kepada penanggung jawab laboratorium dan bagian administrasi laboratorium
4. Petugas administrasi laboratorium membuat invoice layanan pengujian laboratorium dari aplikasi SIMPONI untuk diserahkan kepada petugas layanan
5. Petugas layanan menyampaikan invoice pengujian laboratorium kepada pemohon
6. Pemohon melakukan pembayaran dan menyampaikan bukti pembayaran kepada petugas layanan
7. Jika pembayaran selesai dilakukan, petugas layanan menginformasikan kepada penanggungjawab laboratorium dan menyerahkan sampel kepada pelaksana layanan.

		<p>8. Penanggungjawab menugaskan pelaksana layanan untuk melakukan pengujian</p> <p>9. Pelaksana layanan menyerahkan hasil uji kepada penanggung jawab laboratorium</p> <p>10. Penanggung jawab laboratorium mengesahkan hasil pengujian dan menyerahkannya kepada petugas layanan untuk disampaikan kepada pemohon.</p>
4	Jam pelayanan dan jangka waktu pelayanan	<p>Senin–Kamis : 08.00 – 12.00 WIB : 13.00 - 15.30 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 11.30 WIB : 13.30 – 16.00 WIB</p> <p>Analisis SSR/RAPD dan Deteksi GMO diselesaikan dalam waktu 14 hari kerja.</p> <p>Uji mutu benih diselesaikan dalam waktu:</p> <p>a. Uji daya kecambah: 21 hari kerja/100 sampel</p> <p>b. Uji kemurnian benih: 7 hari kerja/10 sampel</p> <p>c. Uji kadar air: 15 hari kerja/5 sampel</p>
5	Biaya/Tarif	<p>Tarif disesuaikan dengan PP Nomor 28 Tahun 2023</p> <p>Analisis SSR/RAPD</p> <p>a. Isolasi DNA mini preparation: Rp100.000/sampel</p> <p>b. Analisis SSR: Rp375.000/sampel/primer</p> <p>c. Analisis RAPD: Rp200.000/sampel/primer</p> <p>Deteksi GMO</p> <p>a. Isolasi DNA mini preparation: Rp100.000/sampel</p> <p>b. Deteksi GMO: Rp600.000/sampel/pasang primer</p> <p>Uji Mutu Benih</p> <p>a. Uji daya kecambah benih: Rp35.000/sampel</p> <p>b. Uji kemurnian benih: Rp35.000/sampel</p> <p>c. Uji kadar air: Rp50.000/sampel</p>
6	Produk layanan	Dokumen hasil pengujian dalam bentuk <i>hard copy</i>
7	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke Whatsapp Call Center 0811 1756 776 atau email <a href="mailto:balaibesarbiogen@gmail.com">balaibesarbiogen@gmail.com</a>, dengan mengisi form pengaduan serta menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Identitas Pelapor akan dijaga.</p> <p>Alur pengaduan:</p> <pre> graph TD     A([1) Pelapor]) -- Data Informasi --&gt; B[2) Penanggung jawab/pengelola pengaduan]     B --&gt; C[Pemeriksaan Materi]     C --&gt; D{3a) Materi Lengkap}     C --&gt; E{3b) Materi tidak Lengkap}     D --&gt; F[4) Tindak lanjut aduan]     E --&gt; G[4a) Dilengkapi 30 hari]     E --&gt; H[4b) 30 hari tidak dilengkapi]     F --&gt; I[5a) Keputusan tindak lanjut aduan]     G --&gt; I     H --&gt; J[5b) Pengaduan dicabut]     I --&gt; K([6) Pelaporan aduan])   </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan ke penanggungjawab/pengelola pengaduan;</li> <li>2. Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan penanggungjawab/pengelola pengaduan akan menindaklanjuti dengan upaya investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut;</li> <li>3a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan;</li> <li>3b. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap;</li> <li>4a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh penyelenggara;</li> <li>4b. Dalam hal berkas aduan tidak lengkap dalam waktu 30 (tiga puluh) hari;</li> <li>5a. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diputuskan;</li> <li>5b. Pelapor dianggap mencabut laporan pengaduannya;</li> <li>6. Penyampaian hasil keputusan laporan pengaduan.</li> </ol>

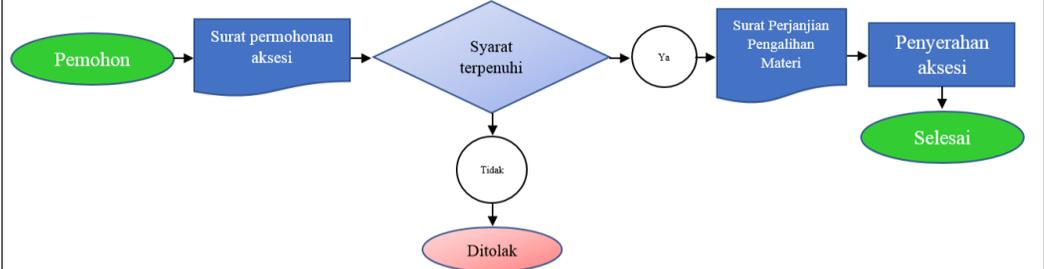
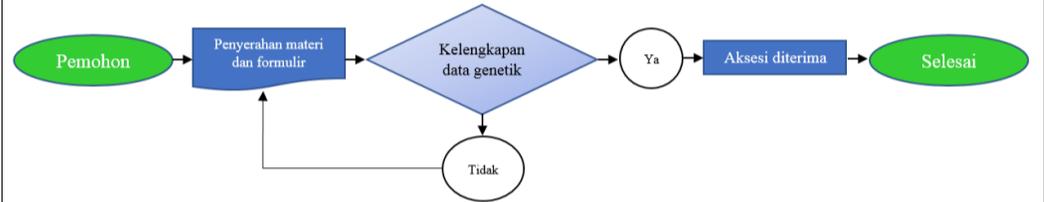


		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pemohon yang datang langsung ke UPBS, mengisi formulir pemesanan dan menyerahkan kepada petugas layanan</li> <li>3. Pemohon yang melakukan pemesanan benih melalui whatsapp call center, akan mendapat file formulir pemesanan dari petugas layanan untuk diisi dan dikirimkan kembali</li> <li>4. Petugas layanan menyampaikan formulir pemesanan benih kepada Manajer umum UPBS</li> <li>5. Manajer umum UPBS mendisposisikan formulir pemesanan kepada manajer gudang UPBS dan bagian administrasi UPBS</li> <li>6. Petugas administrasi UPBS membuat invoice pembelian benih dari aplikasi SIMPONI untuk diserahkan kepada petugas layanan</li> <li>7. Petugas layanan menyampaikan invoice pembelian benih kepada pemohon</li> <li>8. Pemohon melakukan pembayaran dan menyampaikan bukti pembayaran kepada petugas layanan</li> <li>9. Jika pembayaran selesai dilakukan, petugas layanan menginformasikan pemohon bahwa benih dapat diambil atau dikirimkan beserta tanda terima barang ke alamat pengiriman</li> </ol>
4	Jam pelayanan dan jangka waktu pelayanan	<p>Senin–Kamis : 08.00 – 12.00 WIB  : 13.00 - 15.30 WIB  Jumat : 08.00 – 11.30 WIB  : 13.30 – 16.00 WIB</p> <p>Layanan diselesaikan dalam jangka waktu 2 hari kerja atau sesuai kesepakatan antara petugas layanan dan pemohon.</p>
5	Biaya/Tarif	<p>Tarif disesuaikan dengan PP Nomor 28 Tahun 2023</p> <p>Benih Padi 35.000/kg  Benih Kedelai 25.000/kg  Benih Edamame 45.000/kg  Benih Sorgum 25.000/kg  Benih Kentang 2.000/knol  Benih Rumput Gajah 4.000/kg  Benih Cabai 1.500/gram</p>
6	Produk layanan	Benih varietas
7	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke Whatsapp Call Center 0811 1756 776 atau email balaibesarbiogen@gmail.com, dengan mengisi form pengaduan serta menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Identitas Pelapor akan dijaga.</p> <pre> graph TD     A([1] Pelapor) -- Data Informasi --&gt; B[2] Penanggung jawab/pengelola pengaduan     B --&gt; C[Pemeriksaan Materi]     C --&gt; D{3a) Materi Lengkap}     C --&gt; E{3b) Materi tidak Lengkap}     D --&gt; F[4) Tindak lanjut aduan]     F --&gt; G[5a) Keputusan tindak lanjut aduan]     G --&gt; H([6) Pelaporan aduan]     E --&gt; I[4a) Dilengkapi 30 hari]     I --&gt; D     E --&gt; J[4b) 30 hari tidak dilengkapi]     J --&gt; K[5b) Pengaduan dicabut]   </pre> <p>Alur/prosedur pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan ke penanggungjawab/pengelola pengaduan;</li> <li>4. Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan penanggungjawab/pengelola pengaduan akan menindaklanjuti dengan upaya investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut;</li> <li>3a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan;</li> <li>3b. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap;</li> </ol>

		<p>4a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh penyelenggara;</p> <p>4b. Dalam hal berkas aduan tidak lengkap dalam waktu 30 (tiga puluh) hari;</p> <p>5a. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diputuskan;</p> <p>5b. Pelapor dianggap mencabut laporan pengaduannya;</p> <p>6. Penyampaian hasil keputusan laporan pengaduan.</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang konsultasi.</p> <p>Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Tempat cuci tangan, ruang tunggu, toilet, tempat parkir, sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, jalur khusus difable).</p>
9	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang standardisasi instrumen bioteknologi dan sumber daya genetik pertanian.
10	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Monev yang telah ditetapkan oleh Kepala BBPSI Biogen.
11	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan, 4 orang pelaksana layanan
12	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan berdasarkan ISO/IEC 9001:2015 tentang Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas keamanan, APAR, hydrant, penunjuk jalur evakuasi, penunjuk titik kumpul, fire detector, termoscanner, alarm, perlindungan data pengguna layanan.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

#### 4. Layanan Bank Gen Pertanian

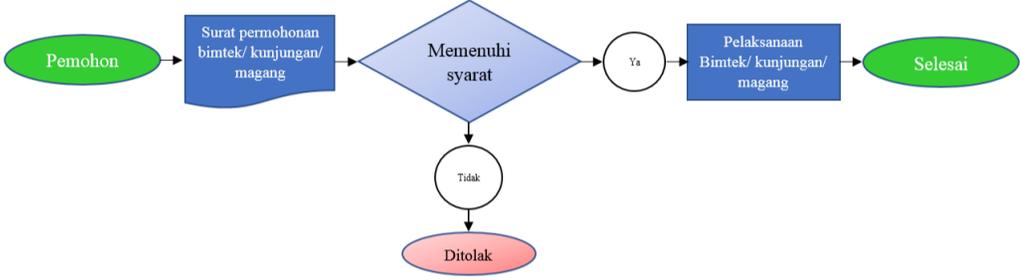
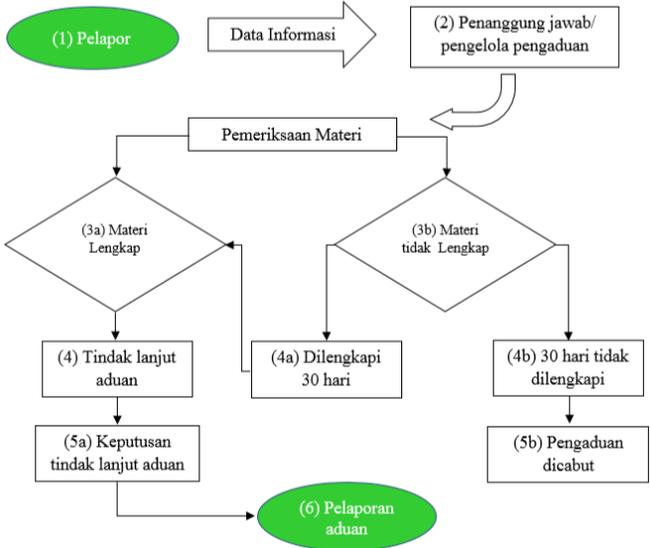
No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2000 tentang Perlindungan Varietas Tanaman</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006 tentang Pengesahan (Perjanjian Mengenai Sumber Daya Genetik Tanaman Untuk Pangan Dan Pertanian)</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 67/Permentan/OT.140/10/2006 tentang Pelestarian dan Pemanfaatan Sumber Daya Genetik Pertanian</li> <li>6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 15/Permentan/OT.140/3/ 2009 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Pengalihan Material Genetik (<i>Material Transfer Agreement</i>)</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat</li> <li>9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian</li> </ol>
2	Persyaratan layanan	<p>Akses materi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akses hanya digunakan untuk kepentingan penelitian</li> <li>2. Pemohon harus terafiliasi dengan instansi/lembaga</li> <li>3. Membuat surat permohonan akses materi SDG</li> </ol> <p>Penyerahan materi genetik:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Materi genetik berupa komoditas pertanian</li> <li>2. Melengkapi data/informasi terkait materi genetik pada formulir</li> </ol>

3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>Prosedur akses materi sumber daya genetik pertanian (SDGP)</b></p>  <p>Alur layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membuat surat permohonan akses materi SDGP yang ditujukan kepada Kepala BBPSI Biogen</li> <li>2. Surat permohonan dapat diantar langsung ke BBSIP Biogen di Jalan Tentara Pelajar No. 3 Kota Bogor, atau melalui whatsapp call center BBPSI Biogen 0811-1756-776.</li> <li>3. Kepala BBPSI Biogen mendisposisikan surat permohonan kepada Koordinator Kerja Sama dan Pendayagunaan Hasil Penelitian (KSPHP)</li> <li>4. Jika permohonan diterima, ditindaklanjuti dengan mendisposisi surat permohonan kepada penanggung jawab Bank Gen</li> <li>5. Koordinator PHS menyiapkan surat Perjanjian Pengalihan Materi untuk ditandatangani oleh pemohon dan Kepala BBPSI Biogen</li> <li>6. Setelah Perjanjian Pengalihan Materi telah ditandatangani, materi dapat diambil langsung oleh pemohon</li> </ol> <p><b>Prosedur penyerahan materi genetik</b></p>  <p>Alur layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan materi genetik dan mengisi data/informasi terkait materi genetik pada formulir di BBSIP Biogen di Jalan Tentara Pelajar No. 3 Kota Bogor.</li> <li>2. Jika data/informasi tidak lengkap, pemohon diminta untuk melengkapinya terlebih dahulu</li> <li>3. Jika materi genetik beserta data/informasi lengkap, petugas layanan menyampaikan materi dan formulir penyerahan materi genetik kepada Koordinator KSPHP</li> <li>4. Koordinator KSPHP menyampaikan materi dan salinan formulir penyerahan materi genetik kepada penanggung jawab Bank Gen untuk disimpan</li> </ol>
4	Jam pelayanan dan jangka waktu pelayanan	<p>Senin–Kamis : 08.00 – 12.00 WIB  : 13.00 - 15.30 WIB  Jumat : 08.00 – 11.30 WIB  : 13.30 – 16.00 WIB</p> <p>Layanan akses materi diselesaikan dalam jangka waktu 2 hari kerja.  Layanan penyerahan materi genetik diselesaikan dalam 1 hari kerja.</p>
5	Biaya/Tarif	Jasa layanan Bank Gen adalah tidak dipungut biaya/gratis.
6	Produk layanan	Akses SDGP dan pelayanan konservasi materi SDGP
7	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke Whatsapp Call Center 0811 1756 776 atau email balaibesarbiogen@gmail.com, dengan mengisi form pengaduan serta menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Identitas Pelapor akan dijaga.</p> <p>Alur/prosedur pengaduan:</p>

		<pre> graph TD     A([1] Pelapor) -- Data Informasi --&gt; B[2] Penanggung jawab/pengelola pengaduan     B --&gt; C[Pemeriksaan Materi]     C --&gt; D{3a} Materi Lengkap     C --&gt; E{3b} Materi tidak Lengkap     D --&gt; F[4] Tindak lanjut aduan     F --&gt; G[5a] Keputusan tindak lanjut aduan     G --&gt; H([6] Pelaporan aduan)     E --&gt; I[4a] Dilengkapi 30 hari     I --&gt; D     E --&gt; J[4b] 30 hari tidak dilengkapi     J --&gt; K[5b] Pengaduan dicabut   </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan ke penanggungjawab/pengelola pengaduan;</li> <li>2. Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan penanggungjawab/pengelola pengaduan akan menindaklanjuti dengan upaya investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut;</li> <li>3a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan;</li> <li>3b. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap;</li> <li>4a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh penyelenggara;</li> <li>4b. Dalam hal berkas aduan tidak lengkap dalam waktu 30 (tiga puluh) hari;</li> <li>5a. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diputuskan;</li> <li>5b. Pelapor dianggap mencabut laporan pengaduannya;</li> <li>6. Penyampaian hasil keputusan laporan pengaduan.</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang konsultasi.  Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Tempat cuci tangan, ruang tunggu, toilet, tempat parkir, sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, jalur khusus difable).
9	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang standardisasi instrumen bioteknologi dan sumber daya genetik pertanian.
10	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Monev yang telah ditetapkan oleh Kepala BBPSI Biogen.
11	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan, 4 orang pelaksana layanan.
12	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan berdasarkan ISO/IEC 9001:2015 tentang Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas keamanan, APAR, hydrant, penunjuk jalur evakuasi, penunjuk titik kumpul, fire detector, termoscaner, alarm, perlindungan data pengguna layanan.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

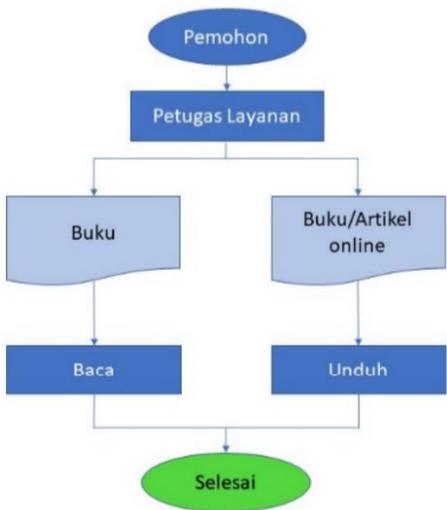
## 5. Layanan Penyebarluasan Standar

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat</li> </ol>

		5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian
2	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menentukan layanan diseminasi yang terdiri dari bimbingan teknis (bimtek), kunjungan (field trip), atau magang di bidang kultur jaringan, perbenihan tanaman pangan, konservasi sumber daya genetik pertanian, biologi molekuler, hubungan masyarakat dan administrasi layanan.</li> <li>Membuat surat permohonan</li> </ol>
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <p>Alur layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon menyiapkan surat permohonan bimtek, kunjungan, atau magang yang ditujukan kepada kepala BBPSI Biogen</li> <li>Surat permohonan dapat diantar langsung ke BBSIP Biogen di Jalan Tentara Pelajar No. 3 Kota Bogor, atau melalui whatsapp call center BBPSI Biogen 0811-1756-776.</li> <li>Kepala BBPSI Biogen mendisposisikan surat permohonan kepada Koordinator Kerja Sama dan Pendayagunaan Hasil Penelitian (KSPHP)</li> <li>Jika permohonan diterima, KSPHP akan memfasilitasi kegiatan bimtek, kunjungan, atau magang.</li> </ol>
4	Jam pelayanan dan jangka waktu pelayanan	<p>Senin–Kamis : 08.00 – 12.00 WIB  : 13.00 - 15.30 WIB  Jumat : 08.00 – 11.30 WIB  : 13.30 – 16.00 WIB</p> <p>Layanan penyebarluasan standar dilaksanakan dalam 1 hari kerja.</p>
5	Biaya/Tarif	Layanan penyebarluasan standar tidak dipungut biaya/gratis.
6	Produk layanan	Jasa layanan penyebarluasan standar
7	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke Whatsapp Call Center 0811 1756 776 atau email <a href="mailto:balaibesarbiogen@gmail.com">balaibesarbiogen@gmail.com</a>, dengan mengisi form pengaduan serta menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Identitas Pelapor akan dijaga.</p> <p>Alur/prosedur pengaduan:</p>  <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan ke penanggungjawab/pengelola pengaduan;</li> <li>Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan penanggungjawab/pengelola pengaduan akan menindaklanjuti dengan upaya investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut;</li> <li>3a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan;</li> <li>3b. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap;</li> </ol>

		4a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh penyelenggara; 4b. Dalam hal berkas aduan tidak lengkap dalam waktu 30 (tiga puluh) hari; 5a. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diputuskan; 5b. Pelapor dianggap mencabut laporan pengaduannya; 6. Penyampaian hasil keputusan laporan pengaduan.
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang konsultasi. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Tempat cuci tangan, ruang tunggu, toilet, tempat parkir, sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, jalur khusus difable).
9	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang standardisasi instrumen bioteknologi dan sumber daya genetik pertanian.
10	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Monev yang telah ditetapkan oleh Kepala BBPSI Biogen.
11	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan, 4 orang pelaksana layanan.
12	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan berdasarkan ISO/IEC 9001:2015 tentang Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas keamanan, APAR, hydrant, penunjuk jalur evakuasi, penunjuk titik kumpul, fire detector, termoscanner, alarm, perlindungan data pengguna layanan.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

## 6. Layanan Perpustakaan

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat</li> <li>5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian</li> </ol>
2	Persyaratan layanan	Menentukan layanan diseminasi yang terdiri dari bimbingan teknis (bimtek), kunjungan (field trip), atau magang/PKL.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD     A([Pemohon]) --&gt; B[Petugas Layanan]     B --&gt; C[/Buku/]     B --&gt; D[/Buku/Artikel online/]     C --&gt; E[Baca]     D --&gt; F[Unduh]     E --&gt; G([Selesai])     F --&gt; G </pre> <p>Alur layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang langsung ke Perpustakaan BBPSI Biogen atau melalui whatsapp call center BBPSI Biogen 0811-1756-776.</li> <li>2. Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka secara langsung atau mengunduh bahan pustaka secara online</li> <li>3. Petugas menyerahkan hasil penelusuran kepada pemohon</li> </ol>
4	Jam pelayanan	Senin–Kamis : 08.00 – 12.00 WIB : 13.00 - 15.30 WIB

	dan jangka waktu pelayanan	Jumat : 08.00 – 11.30 WIB : 13.30 – 16.00 WIB  Layanan diseminasi dilaksanakan dalam waktu 1 hari kerja.
5	Biaya/Tarif	Layanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis.
6	Produk layanan	Jasa perpustakaan
7	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke Whatsapp Call Center 0811 1756 776 atau email balaibesarbiogen@gmail.com, dengan mengisi form pengaduan serta menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku. Identitas Pelapor akan dijaga.</p> <pre> graph TD     A([1) Pelapor]) -- Data Informasi --&gt; B[2) Penanggung jawab/pengelola pengaduan]     B --&gt; C[Pemeriksaan Materi]     C --&gt; D{3a) Materi Lengkap}     C --&gt; E{3b) Materi tidak Lengkap}     D --&gt; F[4) Tindak lanjut aduan]     E --&gt; G[4a) Dilengkapi 30 hari]     E --&gt; H[4b) 30 hari tidak dilengkapi]     G --&gt; D     F --&gt; I[5a) Keputusan tindak lanjut aduan]     H --&gt; J[5b) Pengaduan dicabut]     I --&gt; K([6) Pelaporan aduan])   </pre> <p>Alur/prosedur pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan ke penanggungjawab/pengelola pengaduan;</li> <li>6. Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan penanggungjawab/pengelola pengaduan akan menindaklanjuti dengan upaya investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut;</li> <li>3a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan;</li> <li>3b. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap;</li> <li>4a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh penyelenggara;</li> <li>4b. Dalam hal berkas aduan tidak lengkap dalam waktu 30 (tiga puluh) hari;</li> <li>5a. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diputuskan;</li> <li>5b. Pelapor dianggap mencabut laporan pengaduannya;</li> <li>6. Penyampaian hasil keputusan laporan pengaduan.</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang konsultasi.  Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Tempat cuci tangan, ruang tunggu, toilet, tempat parkir, sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, jalur khusus difable).
9	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang perpustakaan.
10	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Monev yang telah ditetapkan oleh Kepala BBPSI Biogen.
11	Jumlah pelaksana	1 orang petugas layanan, 1 orang pelaksana layanan.
12	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan berdasarkan ISO/IEC 9001:2015 tentang Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas keamanan, APAR, hydrant, penunjuk jalur evakuasi, penunjuk titik kumpul, fire detector, termoscanner, alarm, perlindungan data pengguna layanan.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

C. EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Standar Pelayanan Publik dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada BBPSI Biogen.

1. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 (enam) bulan sekali atau semester untuk tindak lanjut perbaikan penyelenggaraan pelayanan;
2. Evaluasi Standar Pelayanan Publik setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

Ditetapkan di Bogor  
Pada tanggal 17 November 2023  
Kepala Balai Besar,

Ir. Mastur, M.Si., Ph.D.  
NIP. 196312061989031001