



**KEPUTUSAN**

**KEPALA BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN MALUKU UTARA**

**NOMOR : 530/Kpts/OT.050/H.12.30/10/2025**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**KEPALA BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN MALUKU UTARA**  
**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,**

**KEPALA BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN MALUKU UTARA**

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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Maluku Utara tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian;

d. bahwa standar pelayanan publik yang telah ditetapkan sebelumnya perlu dilakukan kaji ulang secara berkala untuk menyesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, perkembangan kebutuhan masyarakat, serta peningkatan kualitas pelayanan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012, Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);

3. Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Tahun 2024, Nomor 389);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/ 12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 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.

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

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN MALUKU UTARA
- KESATU : Standar Pelayanan Publik Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Maluku Utara sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi:
1. Layanan Pendampingan, Pengujian, Penerapan dan Diseminasi Teknologi Pertanian Spesifik Lokasi;
  2. Layanan Penilaian Kesesuaian;
  3. Layanan Benih/Bibit Sumber Spesifik Lokasi;
  4. Layanan Pendukung.

Ditetapkan di : Sofifi  
Pada Tanggal : 10 Oktober 2025



LAMPIRAN 1

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENERAPAN  
MODERNISASI PERTANIAN MALUKU UTARA  
NOMOR : 530/Kpts/OT.050/H.12.30/10/2025  
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK BALAI PENERAPAN MODERNISASI  
PERTANIAN MALUKU UTARA

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**LAYANAN PENDAMPINGAN, PENGUJIAN, PENERAPAN DAN DISEMINASI**  
**TEKNOLOGI PERTANIAN SPESIFIK LOKASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Identitas pemohon: nama perseorangan/kelompok tani/dinas/perusahaan/ perguruan tinggi,</li><li>b. Mencantumkan nomor kontak yang bisa dihubungi dan/atau alamat email;</li><li>c. Mencantumkan maksud dan tujuan layanan Perekayasaan dan Pengembangan Paket Teknologi Modern Spesifik Lokasi;</li><li>d. Melampirkan salinan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku;</li><li>e. Alamat surat ditujukan kepada: Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Maluku Utara di Komplek Pertanian Kusu No. 1 Sofifi, Kota Tidore Kepulauan - Maluku Utara atau dapat dikirim melalui e-mail: brmp.malut@pertanian.go.id.</li></ol></li><li>2. Pemohon dapat datang langsung ke Kantor BRMP Maluku Utara dengan persyaratan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Melakukan registrasi pada buku tamu yang disediakan di meja resepsionis di ruang layanan terpadu;</li><li>b. Menunjukkan kartu tanda penduduk/passport/ kartu identitas lainnya yang berlaku.</li></ol></li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>1. Layanan Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis, Kunjungan Agroedukasi, Magang/MBKM, Informasi dan Dokumentasi</b>

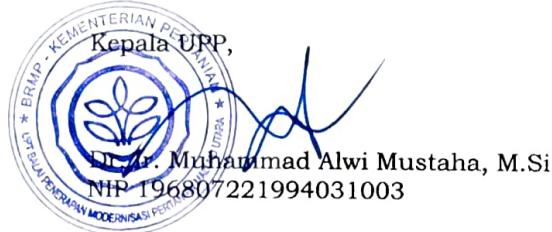
NO	KOMPONEN	URAIAN
		 <pre> graph TD     A[Pengguna layanan mengajukan permohonan] --&gt; B[Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan]     B --&gt; C[Kepala Balai Besar mendisposisi permohonan kepada tim teknis]     C --&gt; D[Tim teknis menyiapkan personel dan sarana prasarana yang diperlukan]     D --&gt; E[Pelaksanaan layanan sesuai jadwal dan kesepakatan]     E --&gt; F[Pengguna layanan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat]   </pre> <p>a. Tahapan alur permohonan layanan Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis, Kunjungan Agroedukasi, Magang/MBKM, serta Informasi dan Dokumentasi pada prinsipnya memiliki kesamaan, sehingga tahapan yang disusun dapat dijadikan acuan bersama dalam penyelenggaraan seluruh jenis layanan tersebut.</p> <p>b. Permohonan dapat disampaikan melalui surat resmi, formulir yang disediakan, atau media elektronik sesuai ketentuan. Pada saat pengajuan, pemohon wajib melampirkan dokumen persyaratan yang relevan, antara lain identitas pemohon, profil kelembagaan (jika ada), rincian kebutuhan layanan, tujuan penggunaan hasil layanan, serta data pendukung lain yang diperlukan untuk proses verifikasi.</p> <p>c. Setelah permohonan diajukan, petugas layanan menerima berkas permohonan dan melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dokumen administrasi.</p> <p>d. Sebagai pejabat berwenang, Kepala Balai Besar menelaah substansi permohonan dan memberikan disposisi untuk menindaklanjuti permohonan. Disposisi berisi instruksi teknis dan arahan kebijakan yang perlu dipedomani dalam proses penyelenggaraan layanan.</p> <p>e. Tim teknis melakukan persiapan personel, sarana, dan prasarana yang dibutuhkan guna mendukung kelancaran pelaksanaan layanan.</p> <p>f. Tim teknis menyelenggarakan layanan Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis, Kunjungan Agroedukasi, Magang/MBKM, serta Informasi dan Dokumentasi sesuai jadwal dan kesepakatan dengan pengguna layanan.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>g. Setelah kegiatan selesai, pengguna layanan diminta mengisi Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan.</p> <p><b>2. Layanan Perpustakaan</b></p> <pre> graph TD     A[Pengguna layanan mengajukan permohonan] --&gt; B[Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan]     B --&gt; C[Literatur]     C --&gt; D[Tecetak]     C --&gt; E[Online]     D --&gt; F[Baca]     D --&gt; G[Pinjam]     E --&gt; H[Baca]     E --&gt; I[Unduh/simpan]     F --&gt; J[Pengguna layanan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat]     G --&gt; J     H --&gt; J     I --&gt; J   </pre> <p>The flowchart illustrates the library service process. It begins with a user submitting a request, which is then checked by a staff member. This leads to a search for literature. The literature can be accessed through physical (Tecetak) or online (Online) means. Physical access leads to reading or borrowing. Online access leads to reading or downloading/saving. Finally, users fill out a satisfaction survey.</p> <p>a. Pemustaka dapat mengakses layanan perpustakaan dengan datang langsung ke lokasi perpustakaan atau melalui kanal informasi resmi (telepon, email, atau media sosial);</p> <p>b. Jika datang langsung, pemustaka mengisi buku tamu dan melengkapi data diri;</p> <p>c. Petugas layanan perpustakaan menerima, mencatat, dan mengarahkan pemustaka sesuai kebutuhan layanan, yaitu: Layanan Baca di tempat : Pemustaka dapat membaca koleksi tertentu di ruang perpustakaan tanpa perlu melakukan peminjaman;</p> <p>d. Layanan Sirkulasi/ Peminjaman: Pemustaka dapat meminjam, mengembalikan, atau memperpanjang masa pinjam koleksi. Petugas juga memfasilitasi registrasi anggota baru jika pemustaka belum terdaftar;</p> <p>e. Layanan Penelusuran: Pustakawan membantu pemustaka mencari, mengakses, dan mendapatkan informasi dari berbagai sumber yang relevan;</p> <p>f. Apabila koleksi/informasi yang diminta belum tersedia, pustakawan menyiapkan alternatif referensi lain yang relevan;</p> <p>g. Untuk koleksi atau informasi yang termasuk kategori terbatas atau dikecualikan, pustakawan memberikan penjelasan dan/atau penolakan sesuai ketentuan;</p> <p>h. Pemustaka menerima layanan/koleksi sesuai permohonan;</p> <p>i. Setelah layanan selesai, dilakukan survei kepuasan masyarakat untuk menilai mutu</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		pelayanan dan menjadi bahan perbaikan di masa mendatang.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan sesuai dengan tahapan berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan 1 hari.</li> <li>2. Kepala Balai Besar mendisposisi permohonan dan memberikan disposisi atau penunjukan tim teknis. Proses disposisi 1-2 hari kerja.</li> <li>3. Tim teknis melakukan verifikasi administrasi dan kelayakan serta menyusun pelaksanaan layanan 2-4 hari kerja.</li> <li>4. Pemohon dan unit pelaksana menyepakati ruang lingkup, hak-kewajiban, jadwal, serta output selama 2-3 hari kerja.</li> <li>5. Durasi waktu disesuaikan dengan jenis layanan Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis, Kunjungan Agroedukasi, Magang/MBKM, kerja sama, perpustakaan serta Informasi dan Dokumentasi yang telah disepakati.</li> <li>6. Serah terima pekerjaan.</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Biaya layanan konsultasi/narasumber, kerjasama, bimbingan teknis, kunjungan agroeduwisata, perpustakaan, magang/MBKM, informasi dan dokumentasi tidak dikenakan biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Konsultasi/Narasumber</li> <li>2. Layanan Bimbingan Teknis</li> <li>3. Kunjungan Agroedukasi</li> <li>4. Layanan Magang/MBKM</li> <li>5. Informasi dan dokumentasi</li> <li>6. Layanan Kerja sama</li> <li>7. Layanan Perpustakaan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Maluku Utara di Komplek Pertanian Kusu No. 1 Sofifi, Kota Tidore Kepulauan - Maluku Utara</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : -</li> <li>b. WA : 081341448183</li> <li>c. E-mail : brmp.malut@pertanian.go.id</li> <li>d. Kanal pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) WBS</li> <li>2) Kaldu emas</li> <li>3) LAPOR</li> <li>4) Kotak saran dan pengaduan</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>3. Pengaduan secara langsung tatap muka dengan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui ruang konsultasi dan pengaduan di Kantor BRMP Maluku Utara.</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012, Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);</p> <p>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615);</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif PNBP di Kementerian Pertanian;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian.</p> <p>6. Kepmenan No. 649/Kpts/OT.050/M/08/2025 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Unit Pelaksanaan Teknis Kementerian Pertanian.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana konsultasi online;</p> <p>2. Ruang laktasi;</p> <p>3. Toilet untuk pria dan wanita dilengkapi fasilitas untuk penyandang disabilitas;</p> <p>4. Minuman dan makanan;</p> <p>5. Charging box;</p> <p>6. Kotak P3K;</p> <p>7. Tempat parkir (tersedia juga untuk penyandang disabilitas);</p> <p>8. Kursi roda bagi pengguna layanan yang memerlukan;</p> <p>9. Kids corner bagi pengunjung yang membawa balita;</p> <p>10. Mushola;</p> <p>11. Layanan bagi kelompok prioritas;</p> <p>12. Area merokok di luar ruangan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas pelaksana pelayanan (Tim Teknis yang ditunjuk) dalam melaksanakan pelayanan publik memiliki kompetensi:</p> <p>1. Petugas layanan minimal berpendidikan D3/S1 Administrasi atau Manajemen, serta memiliki kompetensi dalam pengelolaan administrasi perkantoran, komunikasi layanan publik, dan penguasaan aplikasi digital perkantoran.</p> <p>2. Tim Teknis yang bertugas minimal pendidikan D3/S1/S2 sesuai bidang teknis pertanian (Agronomi, Hortikultura, Proteksi Tanaman, Teknologi Pertanian, atau Sosial Ekonomi Pertanian, analis kerja sama, fungsional bidang perpustakaan serta memiliki kompetensi dalam pengetahuan teknis tentang layanan Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis, Kunjungan Agroedukasi, Magang/MBKM, Informasi dan Dokumentasi, kerja sama dan Perpustakaan.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring pelaksanaan kegiatan oleh tim teknis BRMP Maluku Utara ;</li> <li>2. Supervisi oleh atasan langsung;</li> <li>3. Sistem Pengendalian Internal oleh Inspektorat Jenderal;</li> <li>4. Pengawasan oleh Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Maluku Utara.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah pelaksana pelayanan 1 Orang;</li> <li>2. Jumlah pelaksana teknis tentang layanan Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis, Kunjungan Agroedukasi, Magang/MBKM, Informasi dan Dokumentasi, kerja sama dan Perpustakaan 3 orang.</li> <li>3. Jumlah keseluruhan pelaksana layanan minimal 4 orang.</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan layanan yang dilakukan sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009.</li> <li>2. Tahapan pelaksanaan layanan berpedoman pada SOP layanan.</li> <li>3. Pelaksanaan waktu pelayanan dan kompetensi disesuaikan dengan ISO 9001: 2015.</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jaminan Keamanan Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas keamanan (satpam) untuk menjaga ketertiban dan pengawasan.</li> <li>2. Mekanisme keamanan: pencatatan tamu, pemeriksaan barang, kontrol akses.</li> <li>3. Sarana prasarana: CCTV, pagar pengaman, pos keamanan.</li> </ol> </li> <li>b. Jaminan Keselamatan Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jalur evakuasi jelas dengan tanda dan papan petunjuk ruangan.</li> <li>2. Titik kumpul aman dan mudah dijangkau.</li> <li>3. Peralatan keselamatan: APAR, kotak P3K.</li> <li>4. Tim evakuasi/tanggap darurat yang terlatih.</li> <li>5. Layanan kesehatan darurat dan petugas P3K.</li> </ol> </li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>2. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

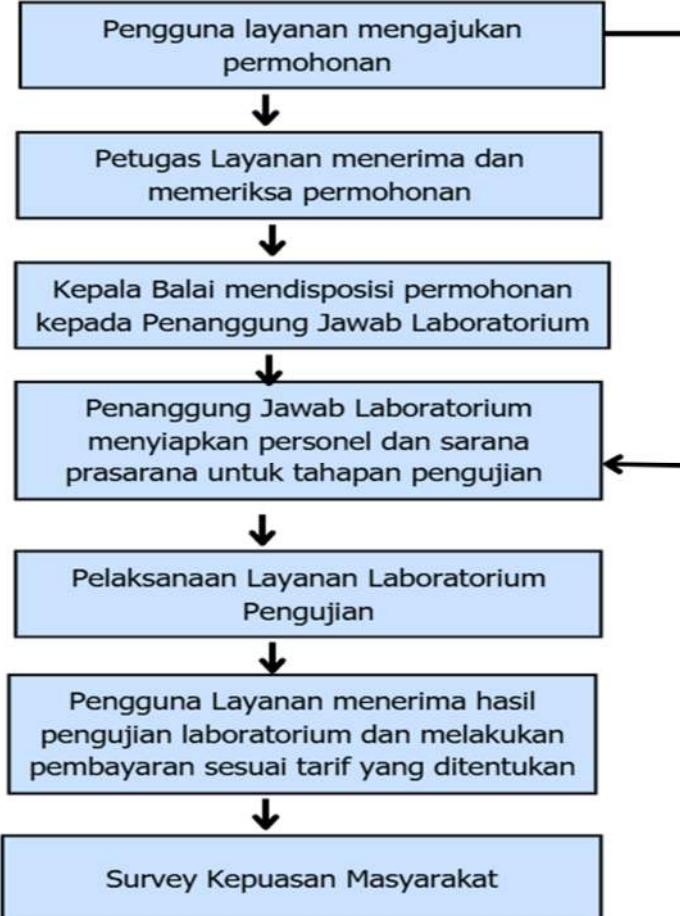


LAMPIRAN 2

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENERAPAN  
MODERNISASI PERTANIAN MALUKU UTARA  
NOMOR : 530/Kpts/OT.050/H.12.30/10/2025  
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK BALAI PENERAPAN MODERNISASI  
PERTANIAN MALUKU UTARA

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LAYANAN PENILAIAN KESESUAIAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Identitas pemohon: nama perseorangan/kelompok tani/dinas/perusahaan/permukiman tinggi,</li><li>b. Mencantumkan nomor kontak yang bisa dihubungi dan/atau alamat email;</li><li>c. Mencantumkan maksud dan tujuan layanan Penilaian Kesesuaian;</li><li>d. Melampirkan salinan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku;</li><li>e. Alamat surat ditujukan kepada: Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian di Komplek Pertanian Kusu No. 1 Sofifi, Kota Tidore Kepulauan - Maluku Utara atau dapat dikirim melalui e-mail: brmp.malut@pertanian.go.id.</li></ol></li><li>2. Pemohon dapat datang langsung ke Kantor BRMP Maluku Utara dengan persyaratan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Melakukan registrasi pada buku tamu yang disediakan di meja resepsionis di ruang layanan terpadu;</li><li>b. Menunjukkan kartu tanda penduduk/passport/kartu identitas lainnya yang berlaku.</li></ol></li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>Prosedur layanan Laboratorium Pengujian</b>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 <pre> graph TD     A[Pengguna layanan mengajukan permohonan] --&gt; B[Petugas Layanan menerima dan memeriksa permohonan]     B --&gt; C[Kepala Balai mendisposisi permohonan kepada Penanggung Jawab Laboratorium]     C --&gt; D[Penanggung Jawab Laboratorium menyiapkan personel dan sarana prasarana untuk tahapan pengujian]     D --&gt; E[Pelaksanaan Layanan Laboratorium Pengujian]     E --&gt; F[Pengguna Layanan menerima hasil pengujian laboratorium dan melakukan pembayaran sesuai tarif yang ditentukan]     F --&gt; G[Survey Kepuasan Masyarakat]     </pre> <p>1. Permohonan dapat disampaikan melalui surat resmi, formulir yang disediakan, atau media elektronik sesuai ketentuan. Pada saat pengajuan, pemohon wajib melampirkan dokumen persyaratan yang relevan, antara lain identitas pemohon, profil kelembagaan (jika ada) dan jenis laboratorium pengujian yang diperlukan.</p> <p>2. Permohonan pembelian benih/bibit sumber juga dapat disampaikan langsung kepada petugas layanan laboratorium/penanggung jawab laboratorium.</p> <p>3. Setelah permohonan diajukan, petugas layanan menerima berkas permohonan dan melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dokumen administrasi.</p> <p>4. Kepala Balai sebagai pejabat berwenang menelaah permohonan dan memberikan disposisi kepada penanggung jawab laboratorium.</p> <p>5. Penanggung jawab laboratorium menyiapkan personel serta sarana dan prasarana yang diperlukan untuk pelaksanaan pengujian sesuai jenis layanan yang diminta.</p> <p>6. Pelaksanaan layanan pengujian laboratorium dilakukan sesuai dengan standar prosedur operasional yang berlaku.</p> <p>7. Setelah pengujian selesai, hasilnya disampaikan kepada pemohon, dan pemohon melakukan pembayaran sesuai tarif yang telah ditetapkan.</p> <p>8. Layanan selesai, dilakukan survei untuk mengukur kepuasan pemohon. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kualitas layanan di masa mendatang.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan sesuai dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan selama 1 hari kerja.</li> <li>2. Kepala Balai mendisposisi permohonan dan memberikan disposisi atau penunjukan tim teknis laboratorium dalam waktu 1-2 hari kerja.</li> <li>3. Penanggung Jawab laboratorium berkoordinasi dengan tim untuk persiapan laboratorium pengujian sesuai dengan permohonan pengguna layanan dalam waktu 1 hari.</li> <li>4. Pelaksanaan laboratorium pengujian sesuai dengan jenis pengujian.</li> <li>5. Serah terima pekerjaan.</li> </ol>
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penetapan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak.</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 117 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Kebutuhan Mendesak yang Berlaku pada Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</li> <li>4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 36 Tahun 2023 Tentang besaran, persyaratan, dan tata cara pengenaan tarif PNBP yang berlaku pada Kementerian Pertanian.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Laboratorium Pengujian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian di di Komplek Pertanian Kusu No. 1 Sofifi, Kota Tidore Kepulauan - Maluku Utara atau dapat dikirim melalui e-mail: brmp.malut@pertanian.go.id.</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : -</li> <li>b. WA : 081341448183</li> <li>c. E-mail : brmp.malut@pertanian.go.id</li> <li>d. Kanal pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) WBS</li> <li>2) Kaldu emas</li> <li>3) LAPOR</li> <li>4) Kotak saran dan pengaduan</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>3. Pengaduan secara langsung tatap muka dengan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui ruang konsultasi dan pengaduan di Kantor BRMP Maluku Utara.</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);</li> <li>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</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Lembaran Negara Nomor 5357);</p> <p>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615);</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1995 Tentang Perbenihan Tanaman;</p> <p>5. Permentan RI No.12 Tahun 2018 tentang Produksi, Sertifikasi dan Peredaran Benih Tanaman;</p> <p>6. Kepmentan No. 990 tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Produksi Benih Tanaman Pangan;</p> <p>7. Kepmentan RI No. 992 Tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Peredaran Benih Tanaman Pangan;</p> <p>8. Kepmentan No. 966 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Sertifikasi Benih Tanaman Pangan.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Sarana konsultasi online</p> <p>b. Ruang laktasi</p> <p>c. Toilet untuk pria dan wanita dilengkapi fasilitas untuk penyandang disabilitas</p> <p>d. Minuman dan makanan kecil</p> <p>e. <i>Charging box</i></p> <p>f. Kotak P3K</p> <p>g. Tempat parkir (tersedia juga untuk penyandang disabilitas)</p> <p>h. Kursi roda bagi pengguna layanan yang memerlukan</p> <p>i. <i>Kids corner</i> bagi pengunjung yang membawa balita</p> <p>j. Mushola</p> <p>k. Layanan bagi kelompok prioritas</p> <p>l. Area merokok di luar ruangan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas pelaksana pelayanan (Tim Teknis yang ditunjuk) dalam melaksanakan pelayanan publik memiliki kompetensi:</p> <p>1. Petugas layanan minimal berpendidikan D3/S1 Administrasi atau Manajemen, serta memiliki kompetensi dalam pengelolaan administrasi perkantoran, komunikasi layanan publik, dan penguasaan aplikasi digital perkantoran.</p> <p>2. Tim Teknis yang bertugas minimal pendidikan D3/S1 Biologi, kimia, pertanian teknologi pangan, dll</p> <p>3. Mampu bekerja sesuai dengan sistem manajemen Mutu ISO/IEC 17025</p> <p>4. Memahami prinsip K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja)</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Monitoring pelaksanaan kegiatan oleh tim teknis BRMP Maluku Utara;</p> <p>2. Supervisi oleh atasan langsung;</p> <p>3. Sistem Pengendalian Internal oleh Inspektorat Jenderal;</p> <p>4. Pengawasan oleh Kepala Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian.</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Jumlah pelaksana pelayanan 1 Orang;</p> <p>2. Jumlah pelaksana teknis laboratorium pengujian minimal 2 orang</p> <p>3. Jumlah keseluruhan pelaksana, minimal 3 orang.</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelaksanaan layanan yang dilakukan sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009.</p> <p>2. Tahapan pelaksanaan layanan berpedoman pada SOP layanan.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pelaksanaan waktu pelayanan dan kompetensi disesuaikan dengan ISO 9001: 2015; 4. Pelaksanaan pengujian berdasarkan sistem manajemen Mutu ISO/IEC 17025.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan Keamanan Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas keamanan (satpam) untuk menjaga ketertiban dan pengawasan.</li> <li>b. Mekanisme keamanan: pencatatan tamu, pemeriksaan barang, kontrol akses.</li> <li>c. Sarana prasarana: CCTV, pagar pengaman, pos keamanan.</li> </ul> 2. Jaminan Keselamatan Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jalur evakuasi jelas dengan tanda dan papan petunjuk ruangan.</li> <li>b. Titik kumpul aman dan mudah dijangkau.</li> <li>c. Peralatan keselamatan: APAR, kotak P3K.</li> <li>d. Tim evakuasi/tanggap darurat yang terlatih.</li> <li>e. Layanan kesehatan darurat dan petugas P3K.</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan berkelanjutan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan setiap bulan; 3. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.



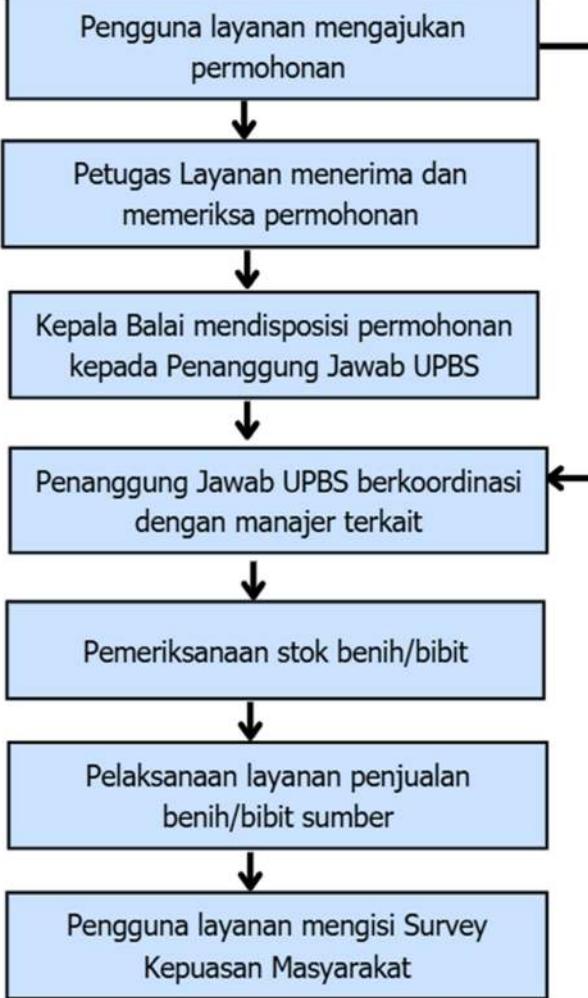
Dr. Ir. Muhammad Alwi Mustaha, M.Si  
NIP.0196807221994031003

LAMPIRAN 3

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENERAPAN  
MODERNISASI PERTANIAN MALUKU UTARA  
NOMOR : 530/Kpts/OT.050/H.12.30/10/2025  
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK BALAI PENERAPAN MODERNISASI  
PERTANIAN MALUKU UTARA

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**LAYANAN BENIH/BIBIT SUMBER SPESIFIK LOKASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Identitas pemohon: nama perseorangan/kelompok tani/dinas/perusahaan/permukiman tinggi,</li><li>b. Mencantumkan nomor kontak yang bisa dihubungi dan/atau alamat email;</li><li>c. Mencantumkan maksud dan tujuan layanan Perekayasaan dan Pengembangan Paket Teknologi Modern Spesifik Lokasi;</li><li>d. Melampirkan salinan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku;</li><li>e. Alamat surat ditujukan kepada: Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Maluku Utara di Komplek Pertanian Kusu No. 1 Sofifi, Kota Tidore Kepulauan - Maluku Utara atau dapat dikirim melalui e-mail: brmp.malut@pertanian.go.id.</li></ol></li><li>2. Pemohon dapat datang langsung ke Kantor BRMP Maluku Utara dengan persyaratan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Melakukan registrasi pada buku tamu yang disediakan di meja resepsionis di ruang layanan terpadu;</li><li>b. Menunjukkan kartu tanda penduduk/pasport/kartu identitas lainnya yang berlaku.</li></ol></li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>Prosedur layanan benih/bibit sumber spesifik Lokasi</b>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan dapat disampaikan melalui surat resmi, formulir yang disediakan, atau media elektronik sesuai ketentuan. Pada saat pengajuan, pemohon wajib melampirkan dokumen persyaratan yang relevan, antara lain identitas pemohon, profil kelembagaan (jika ada) dan jumlah pembelian benih/bibit yang diperlukan.</li> <li>2. Setelah permohonan diajukan, petugas layanan menerima berkas permohonan dan melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dokumen administrasi.</li> <li>3. Kepala Balai Besar sebagai pejabat berwenang menelaah permohonan dan memberikan disposisi kepada penanggung jawab UPBS sesuai dengan permohonan layanan.</li> <li>4. Penanggung Jawab UPBS berkoordinasi dengan Manajer UPBS terkait ketersediaan stok benih/bibit serta pelaksanaan proses penjualan.</li> <li>5. Permohonan pembelian benih/bibit sumber juga dapat disampaikan langsung kepada Manajer pemasaran.</li> <li>6. Jika benih/bibit tersedia sesuai jumlah permohonan pengguna layanan maka dilaksanakan penjualan dan pembayaran oleh pengguna layanan.</li> <li>7. Layanan selesai, dilakukan survei untuk mengukur kepuasan pemohon. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kualitas layanan di masa mendatang.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan sesuai dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan selama 1 hari kerja.</li> <li>2. Kepala Balai mendisposisi permohonan dan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>memberikan disposisi atau penunjukan tim teknis. Proses disposisi berlangsung selama 1-2 hari kerja.</p> <p>3. Penanggung Jawab UPBS berkoordinasi dengan Manajer UPBS terkait ketersediaan stok benih/bibit serta pelaksanaan proses penjualan dalam waktu 1 hari.</p> <p>4. Serah terima pekerjaan.</p>
4	Biaya/tarif	<p>1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak.</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penetapan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak.</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 117 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Kebutuhan Mendesak yang Berlaku pada Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 36 Tahun 2023 Tentang besaran, persyaratan, dan tata cara pengenaan tarif PNBP yang berlaku pada Kementerian Pertanian.</p>
5	Produk Pelayanan	Penjualan benih/bibit tanaman spesifik lokasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :</p> <p>a. Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Maluku Utara di Komplek Pertanian Kusu No. 1 Sofifi, Kota Tidore Kepulauan - Maluku Utara.</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via:</p> <p>a. Telepon : -</p> <p>b. WA : 081341448183</p> <p>c. E-mail : brmp.malut@pertanian.go.id</p> <p>d. Kanal pengaduan :</p> <p>1) WBS</p> <p>2) Kaldu emas</p> <p>3) LAPOR</p> <p>4) Kotak saran dan pengaduan</p> <p>3. Pengaduan secara langsung tatap muka dengan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui ruang konsultasi dan pengaduan di Kantor BRMP Maluku Utara.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012, Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);</p> <p>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615);</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1995 Tentang Perbenihan Tanaman;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>5. Permentan RI No.12 Tahun 2018 tentang Produksi, Sertifikasi dan Peredaran Benih Tanaman;</p> <p>6. Kepmentan No. 990 tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Produksi Benih Tanaman Pangan;</p> <p>7. Kepmentan RI No. 992 Tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Peredaran Benih Tanaman Pangan;</p> <p>8. Kepmentan No. 966 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Sertifikasi Benih Tanaman Pangan.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Sarana konsultasi <i>online</i>;</p> <p>2. Ruang laktasi;</p> <p>3. Toilet untuk pria dan wanita dilengkapi fasilitas untuk penyandang disabilitas;</p> <p>4. Minuman dan makanan;</p> <p>5. <i>Charging box</i>;</p> <p>6. Kotak P3K;</p> <p>7. Tempat parkir (tersedia juga untuk penyandang disabilitas);</p> <p>8. Kursi roda bagi pengguna layanan yang memerlukan;</p> <p>9. <i>Kids corner</i> bagi pengunjung yang membawa balita;</p> <p>10. Mushola;</p> <p>11. Layanan bagi kelompok prioritas;</p> <p>12. Area merokok di luar ruangan.</p> <p>13. Lahan sebagai tempat melakukan perekayasaan dan pengembangan teknologi modern spesifik lokasi;</p> <p>14. Peralatan pendukung untuk pengolahan data.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas pelaksana pelayanan (Tim Teknis yang ditunjuk) dalam melaksanakan pelayanan publik memiliki kompetensi:</p> <p>1. Petugas layanan minimal berpendidikan D3/S1 Administrasi atau Manajemen, serta memiliki kompetensi dalam pengelolaan administrasi perkantoran, komunikasi layanan publik, dan penguasaan aplikasi digital perkantoran.</p> <p>2. Tim Teknis yang bertugas minimal pendidikan S1/S2 sesuai bidang teknis pertanian (Agronomi, Hortikultura, Proteksi Tanaman, Teknologi Pertanian, atau Sosial Ekonomi Pertanian).</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Monitoring pelaksanaan kegiatan oleh tim teknis BRMP Provinsi Maluku Utara;</p> <p>2. Supervisi oleh atasan langsung;</p> <p>3. Sistem Pengendalian Internal oleh Inspektorat Jenderal;</p> <p>4. Pengawasan oleh Kepala Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian.</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Jumlah pelaksana pelayanan 1 Orang;</p> <p>2. Jumlah pelaksana teknis minimal 1 orang, meliputi pelaksana layanan produksi benih/bibit sumber.</p> <p>3. Jumlah keseluruhan pelaksana, minimal 3 orang.</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelaksanaan layanan yang dilakukan sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009.</p> <p>2. Tahapan pelaksanaan layanan berpedoman pada SOP layanan</p> <p>3. Pelaksanaan waktu pelayanan dan kompetensi disesuaikan dengan ISO 9001: 2015.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>2. Jaminan Keamanan Pelayanan</p> <p>a. Petugas keamanan (satpam) untuk menjaga ketertiban dan pengawasan.</p> <p>b. Mekanisme keamanan: pencatatan tamu,</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pemeriksaan barang, kontrol akses.</p> <p>c. Sarana prasarana: CCTV, pagar pengaman, pos keamanan.</p> <p>3. Jaminan Keselamatan Pelayanan</p> <p>a. Jalur evakuasi jelas dengan tanda dan papan petunjuk ruangan.</p> <p>b. Titik kumpul aman dan mudah dijangkau.</p> <p>c. Peralatan keselamatan: APAR, kotak P3K.</p> <p>d. Tim evakuasi/tanggap darurat yang terlatih.</p> <p>e. Layanan kesehatan darurat dan petugas P3K.</p>
D5 8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan berkelanjutan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</p> <p>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan setiap bulan;</p> <p>3. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>



Dr. Ir. Muhammad Alwi Mustaha, M.Si  
NIP. 196807221994031003

LAMPIRAN 4

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENERAPAN  
MODERNISASI PERTANIAN MALUKU UTARA  
NOMOR : 530/Kpts/OT.050/H.12.30/10/2025  
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK BALAI DAN PENERAPAN MODERNISASI  
PERTANIAN MALUKU UTARA

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LAYANAN PENDUKUNG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	<p>a. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi;</p> <p>b. Identitas pemohon: nama perseorangan/kelompok tani/dinas/perusahaan/permukiman;</p> <p>c. Mencantumkan nomor kontak yang bisa dihubungi dan/atau alamat email;</p> <p>d. Mencantumkan maksud dan tujuan layanan pendukung;</p> <p>e. Melampirkan salinan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku;</p> <p>f. Alamat surat ditujukan kepada: Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Maluku Utara di Komplek Pertanian Kusu No. 1 Sofifi, Kota Tidore Kepulauan - Maluku Utara atau dapat dikirim melalui e-mail: brmp.malut@pertanian.go.id.</p> <p>g. Pemohon dapat datang langsung ke Kantor BRMP Maluku Utara dengan persyaratan:</p> <p>h. Melakukan registrasi pada buku tamu yang disediakan di meja resepsionis di ruang layanan terpadu;</p> <p>i. Menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p><b>Layanan Praktik Kerja Lapang (PKL) dan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana.</b></p> <pre> graph TD     A[Pengguna layanan mengajukan permohonan] --&gt; B[Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan]     B --&gt; C[Kepala Balai Besar mendisposisi permohonan kepada tim teknis]     C --&gt; D[Tim teknis menyiapkan personel dan sarana prasarana yang diperlukan]     D --&gt; E[Pelaksanaan layanan sesuai jadwal dan kesepakatan]     E --&gt; F[Pengguna layanan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat]   </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tahapan alur permohonan layanan Praktik Kerja Lapang (PKL) dan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana memiliki kesamaan, sehingga tahapan yang disusun dapat dijadikan acuan bersama dalam penyelenggaraan seluruh jenis layanan tersebut.</li> <li>2. Permohonan dapat disampaikan melalui surat resmi, formulir yang disediakan, atau media elektronik sesuai ketentuan. Pada saat pengajuan, pemohon wajib melampirkan dokumen persyaratan yang relevan, antara lain identitas pemohon, profil kelembagaan (jika ada), rincian kebutuhan layanan, tujuan penggunaan hasil layanan, serta data pendukung lain yang diperlukan untuk proses verifikasi.</li> <li>3. Setelah permohonan diajukan, petugas layanan menerima berkas permohonan dan melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dokumen administrasi.</li> <li>4. Sebagai pejabat berwenang, Kepala Balai menelaah substansi permohonan dan memberikan disposisi untuk menindaklanjuti permohonan. Disposisi berisi instruksi teknis dan arahan kebijakan yang perlu dipedomani dalam proses penyelenggaraan layanan.</li> <li>5. Tim teknis melakukan persiapan personel, sarana, dan prasarana yang dibutuhkan guna mendukung kelancaran pelaksanaan layanan.</li> <li>6. Tim teknis menyelenggarakan layanan Praktik Kerja Lapang (PKL) dan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana sesuai jadwal dan kesepakatan dengan pengguna layanan.</li> <li>7. Setelah kegiatan selesai, pengguna layanan diminta mengisi Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan sesuai dengan tahapan berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan 1 hari.</li> <li>2. Kepala Balai Besar mendisposisi permohonan dan memberikan disposisi atau penunjukan tim teknis, 1–2 hari kerja.</li> <li>3. Tim teknis melakukan verifikasi administrasi dan kelayakan serta menyusun pelaksanaan layanan 2–4 hari kerja.</li> <li>4. Pemohon dan unit pelaksana menyepakati ruang lingkup, hak-kewajiban, jadwal, serta output selama 2–3 hari kerja.</li> <li>5. Durasi waktu disesuaikan dengan jenis layanan Layanan Praktik Kerja Lapang (PKL) dan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana yang telah disepakati.</li> <li>6. Serah terima pekerjaan.</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Biaya layanan Praktik Kerja Lapang dan layanan pemanfaatan Sarana dan Prasarana tidak dipungut biaya/gratis (Rp 0).
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Praktik Kerja Lapang (PKL)</li> <li>2. Layanan Pemanfaatan Sarpras.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Maluku Utara di Komplek Pertanian Kusu No. 1 Sofifi, Kota Tidore Kepulauan - Maluku Utara.</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : -</li> <li>b. WA : 0813 41448183</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. E-mail : brmp.malut@pertanian.go.id</p> <p>d. Kanal pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) WBS</li> <li>2) Kaldu emas</li> <li>3) LAPOR</li> <li>4) Kotak saran dan pengaduan</li> </ol> <p>3. Pengaduan secara langsung tatap muka dengan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui ruang konsultasi dan pengaduan di Kantor BRMP Maluku Utara.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);</li> <li>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);</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615);</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif PNBP di Kementerian Pertanian;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian.</li> <li>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.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana konsultasi online;</li> <li>2. Ruang laktasi;</li> <li>3. Toilet untuk pria dan wanita dilengkapi fasilitas untuk penyandang disabilitas;</li> <li>4. Minuman dan makanan kecil;</li> <li>5. <i>Charging box</i> ;</li> <li>6. Kotak P3K;</li> <li>7. Tempat parkir (tersedia juga untuk penyandang disabilitas);</li> <li>8. Kursi roda bagi pengguna layanan yang memerlukan;</li> <li>9. <i>Kids corner</i> bagi pengunjung yang membawa balita;</li> <li>10. Mushola;</li> <li>11. Layanan bagi kelompok prioritas;</li> <li>12. Area merokok di luar ruangan.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas pelaksana pelayanan (Tim Teknis yang ditunjuk) dalam melaksanakan pelayanan publik memiliki kompetensi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas layanan minimal berpendidikan D3/S1 Administrasi atau Manajemen, serta memiliki kompetensi dalam pengelolaan administrasi perkantoran, komunikasi layanan publik, dan penguasaan aplikasi digital perkantoran.</li> <li>2. Tim Teknis yang bertugas minimal pendidikan D3/S1/S2 yang memahami manajemen dan bidang teknis pertanian (Manajemen Perkantoran, Manajemen SDM, Keuangan, Agronomi, Hortikultura, Proteksi Tanaman, Teknologi Pertanian, atau Sosial Ekonomi Pertanian).</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring pelaksanaan kegiatan oleh tim teknis BRMP Maluku Utara ;</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Supervisi oleh atasan langsung; 3. Sistem Pengendalian Internal oleh Inspektorat Jenderal; 4. Pengawasan oleh Kepala Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian.
5	Jumlah Pelaksana	1. Jumlah pelaksana pelayanan 1 Orang; 2. Jumlah pelaksana teknis tentang layanan Praktek Kerja Lapang (PKL) dan sarana prasarana 2 orang. 3. Jumlah keseluruhan pelaksana layanan minimal 3 orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelaksanaan layanan yang dilakukan sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009. 2. Tahapan pelaksanaan layanan berpedoman pada SOP layanan. 3. Pelaksanaan waktu pelayanan dan kompetensi disesuaikan dengan ISO 9001: 2015.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan Keamanan Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas keamanan (satpam) untuk menjaga ketertiban dan pengawasan.</li> <li>Mekanisme keamanan: pencatatan tamu, pemeriksaan barang, kontrol akses.</li> <li>Sarana prasarana: CCTV, pagar pengaman, pos keamanan.</li> </ol> 2. Jaminan Keselamatan Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> <li>Jalur evakuasi jelas dengan tanda dan papan petunjuk ruangan.</li> <li>Titik kumpul aman dan mudah dijangkau.</li> <li>Peralatan keselamatan: APAR, kotak P3K.</li> <li>Tim evakuasi/tanggap darurat yang terlatih.</li> <li>Layanan kesehatan darurat dan petugas P3K.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun 2. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

