



KEPUTUSAN

KEPALA BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SULAWESI TENGAH
NOMOR: 756.A/HM.130/H.12.21/11/2025

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SULAWESI TENGAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SULAWESI TENGAH

- 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 tolak 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 public 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, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Sulawesi Tengah tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Sulawesi Tengah;
- 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 Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis dan Tarif PNPB di Kementerian Pertanian;
- 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 PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SULAWESI TENGAH TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SULAWESI TENGAH
- KESATU : Standar Pelayanan Publik Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Sulawesi Tengah 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, Penerapan dan Diseminasi Teknologi Pertanian Spesifik Lokasi (Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknologi (Bimtek), Kunjungan Agro Edukasi, Perpustakaan, Visitor Plot/Demplot/ Demfarm, Magang/MBKM, Informasi dan Dokumentasi);
 - 2. Layanan Benih/Bibit Sumber Spesifik Lokasi;
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan

pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sigi
Pada tanggal 10 November 2025
Kepala Balai Penerapan Modernisasi
Sulawesi Tengah,



Dr. Femmi Nor Fahmi, S.Pi., MSi
NIP. 19691125 199903 2 001

SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

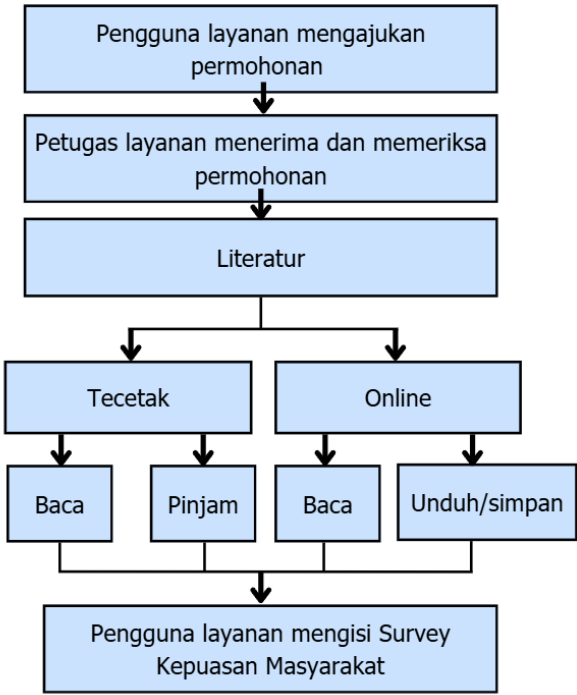
1. Kepala Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian;
3. Kepala Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia Aparatur;
4. Kepala Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian.

LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENERAPAN
MODERNISASI PERTANIAN SULAWESI TENGAH
NOMOR: 756.A/HM.130/H.12.21/11/2025
TANGGAL: 31 OKTOBER 2025
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PUBLIK BALAI PENERAPAN MODERNISASI
PERTANIAN SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LAYANAN PENDAMPINGAN, PENERAPAN DAN DISEMINASI TEKNOLOGI
PERTANIAN 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 tani/dinas/ perusahaan/ perguruan tinggi, b. Mencantumkan nomor kontak yang bisa dihubungi dan/atau alamat email; c. Mencantumkan maksud dan tujuan layanan Pendampingan, Penerapan Dan Diseminasi Teknologi Spesifik Lokasi; d. Melampirkan salinan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku; e. Alamat surat ditujukan kepada: Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Sulawesi Tengah di Jl. Poros Palu-Kulawi Km. 17 Desa Maku Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah, atau dapat dikirim melalui e-mail: brmp.sulteng@pertanian.go.id 2. Pemohon dapat datang langsung ke Kantor Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Sulawesi Tengah 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 Visitor Plot/Demplot/Demfarm

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pengguna layanan mengajukan permohonan Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan Kepala Balai 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 a. Tahapan alur permohonan layanan Konsultasi/ Narasumber, Bimbingan Teknis, dan visitor plot/demplot/demfarm serta Informasi dan Dokumentasi pada prinsipnya memiliki kesamaan, sehingga tahapan yang disusun dapat dijadikan acuan bersama dalam penyelenggaraan seluruh jenis layanan tersebut. b. Permohonan 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. c. Petugas layanan menerima berkas permohonan dan melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dokumen administrasi. d. Kepala Balai menelaah substansi permohonan dan memberikan disposisi tindak lanjut yang berisi instruksi teknis dan arahan kebijakan yang perlu dipedomani dalam proses penyelenggaraan layanan. e. Tim teknis melakukan persiapan personel, sarana, dan prasarana yang dibutuhkan guna mendukung kelancaran pelaksanaan layanan. f. Tim teknis menyelenggarakan layanan Konsultasi/ Narasumber, Bimbingan Teknis, Visitor Plot/Demplot/Demfarm, serta Informasi dan Dokumentasi sesuai jadwal dan kesepakatan dengan pengguna layanan. g. Setelah kegiatan selesai, pengguna layanan diminta mengisi Survei Kepuasan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan. 2. 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> Prosedur: - Pemustaka dapat mengakses layanan perpustakaan dengan datang langsung ke lokasi perpustakaan atau melalui kanal informasi resmi (telepon, email, atau media sosial); - Jika datang langsung, pemustaka mengisi buku tamu dan melengkapi data diri; - 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; - Layanan Sirkulasi/Peminjaman: Pemustaka dapat meminjam, mengembalikan, atau memperpanjang masa pinjam koleksi. Petugas juga memfasilitasi registrasi anggota baru jika pemustaka belum terdaftar; - Layanan Penelusuran: Pustakawan membantu pemustaka mencari, mengakses, dan mendapatkan informasi dari berbagai sumber yang relevan; - Apabila koleksi/informasi yang diminta belum tersedia, pustakawan menyiapkan alternatif referensi lain yang relevan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		g. Untuk koleksi atau informasi yang termasuk kategori terbatas atau dikecualikan, pustakawan memberikan penjelasan dan/atau penolakan sesuai ketentuan; h. Pemustaka menerima layanan/koleksi sesuai permohonan; i. 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.
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	1. Layanan Konsultasi/Narasumber 2. Layanan Bimbingan Teknis 3. Kunjungan Agro Edukasi 4. Layanan Magang/MBKM 5. Informasi dan dokumentasi 6. Layanan Perpustakaan 7. Visitor Plot/Demplot/Demfarm
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 Pengajuan]; 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 Penerapan Modernisasi Pertanian Sulawesi Tengah di Jl. Poros Palu-Kulawi Km. 17 Desa Maku Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah 3. Media pengaduan, saran dan masukan langsung via: a. Telepon : (0451) 4013202 b. WA : 0813-8803-8822 c. E-mail : brmp.sulteng@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 BRMP Sulawesi Tengah 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 28 Tahun 2023 tentang jenis dan tarif PNBK di Kementerian Pertanian; 5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 offline dan online yang didukung fasilitas lengkap; 6. Sarana konsultasi online via <i>whatsapp</i> dan <i>zoom</i>; 7. Ruang laktasi; 8. Toilet untuk pria dan wanita dilengkapi fasilitas untuk penyandang disabilitas; 9. Minuman dan makanan; 10. Charging box; 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. Kids corner 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 SMA atau sedereajat/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, Peternakan atau Sosial Ekonomi Pertanian, Analis Kerja Sama, dan Perpustakaan.
4	Pengawasan Internal	1. Monitoring pelaksanaan kegiatan oleh tim teknis BRMP Sulawesi Tengah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Supervisi oleh atasan langsung; 3. Sistem Pengendalian Internal oleh Tim SPI BRMP Sulawesi Tengah; Pengawasan oleh Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Sulawesi Tengah.
5	Jumlah Pelaksana	1. Jumlah pelaksana pelayanan 3 Orang; 2. Jumlah pelaksana teknis tentang layanan Konsultasi/Narasumber, Bimbingan Teknis, Kunjungan Agro Edukasi, Magang/MBKM, Informasi dan Dokumentasi, dan Perpustakaan minimal 6 orang. 3. Jumlah keseluruhan pelaksana layanan minimal 9 orang.
6	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan layanan berpedoman pada SOP layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1 Jaminan Keamanan Pelayanan - Petugas keamanan (satpam) untuk menjaga ketertiban dan pengawasan. - Mekanisme keamanan: pencatatan tamu, pemeriksaan barang, kontrol akses. - Sarana prasarana: CCTV, pagar pengaman, pos keamanan. 4. Jaminan Keselamatan Pelayanan - Jalur evakuasi jelas dengan tanda dan papan petunjuk ruangan. - Titik kumpul aman dan mudah dijangkau. - Peralatan keselamatan: APAR, kotak P3K. - Tim evakuasi/tanggap darurat yang terlatih. - Layanan kesehatan darurat dan petugas P3K.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi secara rutin oleh Kepala Balai dan Tim Teknis minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana setiap 1 (satu) bulan 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 Penerapan Modernisasi
Sulawesi Tengah,

Dr. Femmi Nor Fahmi, SPi., MSi.
NIP. 19691125 199903 2 001

LAMPIRAN 2
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENERAPAN
MODERNISASI PERTANIAN SULAWESI TENGAH
NOMOR: 736.A/HM.130/H.12.21/11/2025
TANGGAL: 31 OKTOBER 2025
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PUBLIK BALAI PENERAPAN MODERNISASI
PERTANIAN SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LAYANAN BENIH/BIBIT SUMBER 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 tani/dinas/perusahaan/perguruan tinggi, b. Mencantumkan nomor kontak yang bisa dihubungi dan/atau alamat email; c. Mencantumkan maksud dan tujuan layanan Benih/Bibit Sumber Spesifik Lokasi; d. Melampirkan salinan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku; e. Alamat surat ditujukan kepada: Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Sulawesi Tengah di Jl. Poros Palu-Kulawi Km. 17 Desa Maku Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah atau dapat dikirim melalui e-mail: brmp.sulteng@pertanian.go.id 2. Pemohon dapat datang langsung ke Kantor BRMP Sulawesi Tengah 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	Prosedur layanan benih/bibit sumber spesifik Lokasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre>graph TD; A[Pengguna layanan mengajukan permohonan] --> B[Petugas Layanan menerima dan memeriksa permohonan]; B --> C[Kepala Balai mendisposisi permohonan kepada Penanggung Jawab UPBS]; C --> D[Penanggung Jawab UPBS berkoordinasi dengan manajer terkait]; D --> E[Pemeriksaan stok benih/bibit]; E --> F[Pelaksanaan layanan penjualan benih/bibit sumber]; F --> G[Pengguna layanan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat];</pre> 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) dan jumlah pembelian benih/bibit yang diperlukan. 2. Petugas layanan menerima berkas permohonan dan melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dokumen administrasi. 3. Kepala Balai menelaah permohonan dan memberikan disposisi kepada penanggung jawab UPBS sesuai dengan permohonan layanan. 4. Penanggung Jawab UPBS berkoordinasi dengan Manajer UPBS terkait ketersediaan stok benih/bibit serta pelaksanaan proses penjualan. 5. Permohonan pembelian benih/bibit sumber juga dapat disampaikan langsung kepada Manajer pemasaran. 6. Jika benih/bibit tersedia sesuai jumlah permohonan pengguna layanan maka dilaksanakan penjualan dan pembayaran oleh pengguna layanan. 7. Layanan selesai, dilakukan survei untuk mengukur kepuasan pemohon. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kualitas layanan di masa mendatang.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian layanan sesuai dengan tahapan sebagai berikut: Jangka waktu penyelesaian layanan sesuai sebagai berikut : a. 10 (sepuluh) hari kerja untuk proses penerimaan, pemeriksaan, verifikasi permohonan, dan kesepakatan. b. Waktu penyelesaian layanan disesuaikan dengan jenis layanan benih/bibit sumber spesifik Lokasi yang telah disepakati. c. 1 (satu) hari kerja untuk serah terima pekerjaan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Biaya/tarif	1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penetapan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak. 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. 4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 28 Tahun 2023 Tentang besaran, persyaratan, dan tata cara pengenaan tarif PNBPN yang berlaku pada Kementerian Pertanian. 5. Biaya/tarif layanan pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi pertanian, berupa layanan bantuan benih Komoditas Tanaman Pangan/Hortikultura/Perkebunan/ Peternakan adalah gratis (Rp/0); 6. Khusus untuk benih sumber yang disalurkan sebagai benih bantuan harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan; 7. Biaya pengiriman ditanggung oleh pengguna layanan.
5	Produk Pelayanan	Penjualan benih/bibit tanaman pangan/hortikultura/perkebunan/peternakan 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> 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 Penerapan Modernisasi Pertanian Sulawesi Tengah di Jl. Poros Palu-Kulawi Km. 17 Desa Maku Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah 3. Media pengaduan, saran dan masukan langsung via:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Telepon : (0451) 4013202 f. WA : 0813-8803-8822 g. E-mail : brmp.sulteng@pertanian.go.id h. Kanal pengaduan : 5) WBS 6) Kaldu emas 7) LAPOR 8) Kotak saran dan pengaduan 4. Pengaduan secara langsung tatap muka dengan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui ruang konsultasi dan pengaduan di Kantor BRMP Sulawesi Tengah 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 Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1995 Tentang Perbenihan Tanaman; 5. Permentan RI No.12 Tahun 2018 tentang Produksi, Sertifikasi dan Peredaran Benih Tanaman; 6. Kepmentan No. 990 tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Produksi Benih Tanaman Pangan; 7. Kepmentan RI No. 992 Tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Peredaran Benih Tanaman Pangan; 8. Kepmentan No. 966 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Sertifikasi Benih Tanaman Pangan;
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 offline dan online yang didukung fasilitas lengkap; 6. Sarana konsultasi online; 7. Ruang laktasi;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Toilet untuk pria dan wanita dilengkapi fasilitas <i>grab bar</i> 9. Minuman dan makanan; 10. Charging box; 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. Kids corner 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 SMA atau sederajat/D3/S1 Administrasi atau Manajemen, dengan kompetensi dalam pengelolaan administrasi perkantoran, komunikasi layanan publik, dan penguasaan aplikasi digital perkantoran. Tim Teknis dengan jenjang pendidikan D3/S1/S2 sesuai bidang teknis pertanian (Agronomi, Hortikultura, Proteksi Tanaman, Teknologi Pertanian, Peternakan atau Sosial Ekonomi Pertanian, Analis Kerja Sama, dan Perpustakaan)
4	Pengawasan Internal	1. Monitoring pelaksanaan kegiatan oleh tim teknis BRMP Provinsi Sulawesi Tengah; 2. Supervisi oleh atasan langsung; 3. Sistem Pengendalian Internal oleh Tim SPI BRMP Sulawesi Tengah; 4. Pengawasan oleh Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana sebanyak 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 - Petugas keamanan (satpam) untuk menjaga ketertiban dan pengawasan. - Mekanisme keamanan: pencatatan tamu, pemeriksaan barang, kontrol akses. - Sarana prasarana: CCTV, pagar pengaman, pos keamanan. 2. Jaminan Keselamatan Pelayanan - Jalur evakuasi jelas dengan tanda dan papan petunjuk ruangan. - Titik kumpul aman dan mudah dijangkau. - Peralatan keselamatan: APAR, kotak P3K.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Tim evakuasi/tanggap darurat yang terlatih.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi secara rutin oleh Kepala Balai dan dan Tim Teknis minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana setiap 1 (satu) bulan 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; 5. Forum Konsultasi Publik setiap 1 (satu) tahun sekali.



Kepala Balai Penerapan Modernisasi
Sulawesi Tengah,

Dr. Femmi Nor Fahmi, SPi., MSi.
NIP. 19691125 199903 2 001