



**DIREKTORAT JENDERAL PERKEBUNAN
KEMENTERIAN PERTANIAN**

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**BALAI BESAR PERBENIHAN DAN
PELINDUNGAN TANAMAN PERKEBUNAN
MEDAN**

Jl. Asrama No.124 Kelurahan Cinta Damai
Kecamatan Medan Helvetia, Medan-20126
Telp. : (061) 84580008, 8445794
Fax : (061) 8445794
Website: <http://balaimedan.ditjenbun.pertanian.go.id>
Email: bbptp.medan@pertanian.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan ridho-Nya penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP) Balai Besar Perbenihan dan Pelindungan Tanaman Perkebunan (BBPPTP) Medan Tahun 2025 dapat diselesaikan.

Penyusunan ini memberikan gambaran tentang tatacara atau prosedur Pelayanan pada BBPPTP Medan yang telah dilaksanakan sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Standar Pelayanan mempunyai peranan yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bagi BBPPTP Medan Standar Pelayanan Publik menjadi tolak ukur (benchmark) penentuan yang diperlukan untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Standar Pelayanan Publik akan menjadi acuan untuk menilai kualitas pelayanan yang tersedia di BBPPTP Medan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu tersusunnya Standar Pelayanan Publik semoga dapat bermanfaat bagi peningkatan mutu pelayanan BBPPTP Medan.



Medan, Juni 2025

KPPPTA,

Kir. Haryanto, S.Si., M.P

NIP. 1987011011999031001

DAFTAR ISI

1. PENDAHULUAN
 - 1.1 Latar Belakang
 - 1.2 Maksud dan Tujuan
 - 1.3 Sasaran
 - 1.4 Visi, Misi, Motto dan Maklumat Layanan
 - 1.5 Pengertian
 - 1.6 Ruang Lingkup
2. STANDAR PELAYANAN
 - 2.1 Dasar Hukum
 - 2.2 Jam Pelayanan
 - 2.3 Persyaratan
 - 2.4 Jenis Pelayanan
 - 2.5 Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN
4. BIAYA/TARIF PELAYANAN
5. SARANA DAN PRSARANA SERTA JAMINAN KESELAMATAN
6. JAMINAN PELAYANAN
7. KOMPETENSI PETUGAS
8. PENGAWASAN INTERNAL
9. PENGAWASAN EKSTERNAL
10. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN
11. EVALUASI KINERJA PELAKSANAAN

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PERBENIHAN DAN PELINDUNGAN TANAMAN PERKEBUNAN MEDAN**

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

BBPPTP Medan merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Pertanian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Perkebunan, yang memberikan layanan publik di bidang perbenihan dan perlindungan tanaman perkebunan.

Jenis layanan publik yang diberikan oleh BBPPTP Medan berupa layanan pengujian mutu benih tanaman perkebunan, sertifikasi mutu benih tanaman perkebunan, pengujian mutu dan residu pestisida, pelayanan klinik tanaman perkebunan, pengadaan isolat Agens Pengendali Hayati, pengujian mutu pupuk organik dan an organik. Dalam rangka meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan kepada pengguna jasa layanan pada Balai Besar Perbenihan dan Pelindungan Tanaman Perkebunan (BBPPTP) Medan, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) untuk memberikan jaminan dan kepastian yang dapat memudahkan dan memuaskan pihak yang dilayani.

1.2. Maksud dan Tujuan

Penetapan Standar Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai pedoman bagi seluruh unit kerja di lingkungan BBPPTP Medan dalam pelaksanaan pelayanan kepada pengguna jasa serta sebagai tolak ukur kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh BBPPTP Medan.

Adapun tujuan dari Standar Pelayanan Publik adalah:

1. Memberi kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
2. Meningkatkan pelayanan sertifikasi, pengujian mutu benih, Pengujian mutu dan residu pestisida, pengujian mutu APH, pengujian mutu pupuk organik dan an organik dan klinik tanaman perkebunan di wilayah kerja BBPPTP Medan.

1.3. Sasaran

Terwujudnya kepuasan pengguna jasa atas pelayanan BBPPTP Medan melalui penerapan Standar Pelayanan Publik.

1.4. Visi, Misi, Motto dan Maklumat Layanan

Visi BBPPTP Medan:

“Menjadi Balai terbaik, handal dan professional dalam pelayanan prima kepada masyarakat perkebunan”

Misi BBPPTP Medan:

1. Mengoptimalkan pengawasan pelestarian plasma nutfah nasional sebagai sumber genetik dalam rangka penemuan varietas benih unggul dan pemanfaatan pengendali hayati;
2. Mengoptimalkan pengawasan mutu benih dan peredarannya serta pemanfaatan agens pengendali hayati;
3. Meningkatkan pelaksanaan uji adaptasi dan observasi dalam rangka pencarian dan pelepasan varietas serta pemanfaatan agens pengendali hayati;
4. Meningkatkan dan mengembangkan metode pengawasan mutu benih dan penerapan PHT;
5. Mengembangkan metode teknik identifikasi dan Pengendalian Organisme Pengganggu Tanaman (OPT);

6. Mengoptimalkan pengendalian OPT, Penanggulangan Gangguan Usaha Perkebunan dan Dampak Anomali Iklim;
7. Meningkatkan pelayanan teknis pengawasan mutu benih dan perlindungan tanaman perkebunan.

Motto Layanan

“Memberikan Pelayanan Terbaik”

Maklumat Layanan

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan dan apabila pelayanan yang kami berikan tidak sesuai standar yang ditetapkan, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

1.5. Pengertian

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negaral dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
3. Pengguna jasa adalah orang atau badan hukum yang memiliki media pembawa dan / atau bertanggung jawab atas pemasukan, pengeluaran atau transit media pembawa.
4. Sertifikasi dan pengujian mutu benih adalah rangkaian kegiatan penerbitan sertifikat terhadap benih yang dilakukan oleh lembaga sertifikasi melalui pemeriksaan lapangan, pengujian laboratorium dan pengawasan serta memenuhi persyaratan untuk diedarkan
5. Benih adalah tanaman muda yang berasal dan semaian, sambungan, setek, okulasi atau cara perbanyakan lainnya yang dikelola dan digunakan sebagai bahan tanam
6. Pengawas Benih Tanaman (PBT) adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan sertifikasi, pengujian mutu benih dan pengawasan peredaran benih
7. Agens Pengendali Hayati (APH) adalah : setiap organisme yang meliputi spesies, subspecies, semua jenis serangga, nematoda, protozoa, cendawan (fungi), bakteri, virus, mikroplasma serta organisme lainnya yang dalam semua tahap perkembangannya dapat digunakan untuk keperluan pengendalian hama penyakit tanaman atau organisme pengganggu dalam proses produksi, pengolahan hasil pertanian dan berbagai keperluan.
8. Residu pestisida adalah pestisida yang masih tersisa pada bahan pangan setelah diaplikasikan ke tanaman pertanian.
9. Mutu pestisida adalah kualitas pestisida sintetis yang diproduksi oleh perusahaan pestisida berdasarkan kandungan bahan aktifnya.
10. Klinik Tanaman adalah unit pelayanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan gangguan pada tanaman yang diusahakan melalui diseminasi informasi tentang pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT).

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik ini meliputi dasar hukum penyelenggaraan pelayanan, produk pelayanan, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian dan biaya/tarif pelayanan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas

penunjang kompetensi dan jumlah pelaksana, pengawasan dan pembinaan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu- rauan, dan evaluasi kinerja pelaksana. Pelayanan BBPPTP Medan sesuai tugas dan fungsinya berdasarkan Permentan No 11 Tahun 2023 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Perkebunan;

II. STANDAR PELAYANAN

2.1. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 12 tahun 1992 Tentang Sistem Budidaya Tanaman.
2. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Perkebunan
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
6. Peraturan Pemerintah No 44 Tahun 1995 Tentang Perbenihan Tanaman
7. Peraturan Pemerintah no 6 Tahun 1995 tentang Perlindungan Tanaman;
8. Peraturan Pemerintah no 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian
9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan UU nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
10. Peraturan Menteri Pertanian No. 88/Permentan/PP.340/12/2011 tentang Keamanan Pangan
11. Peraturan Menteri Pertanian No. 24/Permentan/SR.140/4/2011 tentang syarat tata cara pendaftaran pestisida
12. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 08 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Perkebunan;
15. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 50/Permentan/SR.120/8/2015 tentang Produksi Sertifikasi dan Peredaran Pengawasan Benih Tanaman Perkebunan;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor GKE / M.PA / 7 / 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2.2. Jam Pelayanan

Untuk lebih meningkatkan pelayanan Balai Besar Perbenihan dan Pelindungan Tanaman Perkebunan (BBPPTP) Medan, maka perlu untuk menentukan jam Layanan Unit Pelayanan Teknis BBPPTP Medan. Bahwa penunjukan Jam Layanan ini berfungsi memberikan pelayanan kepada pengguna jasa terhadap kegiatan pelayanan operasional perbenihan dan pelindungan tanaman perkebunan sebagai berikut :

Hari Senin s.d Kamis, Jam: 07.30 – 16.00 WIB, Istirahat Jam 12.00 - 13.00 WIB

Hari Jumat, Jam: 08.00 – 16.30 WIB, Istirahat Jam 11.30 - 13.00 WIB

2.3. Persyaratan

Untuk mendapatkan jasa pelayanan yang disediakan, masyarakat pengguna layanan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Terhadap sertifikasi benih tanaman perkebunan wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. Dilengkapi surat permohonan sertifikasi benih .
 - b. Izin Usaha Produksi Benih/ Rekomendasi.
 - c. Dokumen asal usul benih (Salinan sertifikat asal usul benih atau surat keterangan).
 - d. Peta/ desain kebun dan atau peta pertanaman.
2. Terhadap pengujian mutu benih laboratorium
 - a. Surat permohonan pengujian mutu benih.
 - b. Ijin Usaha Produksi benih.
 - c. Dokumen asal – usul benih.
3. Terhadap Pengujian Mutu APH
 - a. Mengajukan / mengisur surat permohonan pengujian mutu APH
 - b. Membawa contoh yang akan diuji dan mengisi formulir kaji ulang permintaan
4. Terhadap pengujian mutu pestisida dan residu pestisida, serta mutu pupuk organik dan anorganik (NPK):
 - a. Mengajukan surat permohonan ke BBPPTP Medan.
 - b. Membawa contoh yang akan diuji dan mengisi formulir kaji ulang permintaan
5. Terhadap Klinik Tanaman
 - a. Mengisi formulir permohonan pelayanan.
 - b. Mengisi formulir kaji ulang permintaan yang disediakan oleh BBPPTP Medan.

2.4. Jenis Pelayanan

Jenis Layanan Balai Besar Perbenihan dan Pelindungan Tanaman Perkebunan (BBPPTP) Medan terdiri dari:

1. Sertifikasi Benih Pelayanan sertifikasi benih meliputi : pemeriksaan kebenaran varietas dan kesesuaian mutu benih dilapangan dibandingkan dengan spesifikasi teknis atau standar yang telah ditetapkan
2. Pengujian Mutu Benih Tanaman Perkebunan meliputi:
 - a. Mutu fisik: analisis kemurnian
 - b. Fisiologis: penetapan kadar air dan pengujian daya berkecambah
 - c. Kesehatan benih terhadap kelompok calon benih yang akan diedarkan:
3. Evaluasi kelayakan Kebun Induk/Pohon Induk/Kebun Sumber benih.
4. Pengujian Mutu Pestisida meliputi: kadar bahan aktif.
5. Pengujian Residu Pestisida meliputi: kadar residu pestisida pada hasil pertanian.
6. Klinik Tanaman meliputi diagnosis penyakit tanaman, identifikasi OPT meliputi hama atau penyakit, gangguan non-OPT, tinjauan atau kunjungan lapangan ke kebun, konsultasi berbagai aspek tanaman, rekomendasi pengendalian OPT

secara terpadu (PHT), pendampingan petani saat melakukan pengendalian, dan evaluasi hasil pengendalian atau efektivitas rekomendasi.

7. Pengujian Mutu APH dan Quality Control meliputi: jumlah spora, viabilitas.
8. Pengadaan Isolat Agens Pengendali Hayati
9. Pengujian Mutu Pupuk Organik meliputi: uji unsur makro mikro pupuk, unsur logam berat, pH dan kadar air.
10. Sistem Pelaporan OPT (Silap OPT)
Layanan aplikasi berbasis website memberikan kemudahan dalam pelaporan dan rekapitulasi data serangan organisme pengganggu tumbuhan (OPT) perkebunan pada wilayah kerja BBPPTP Medan.

2.5. Sistem Mekanisme dan Prosedur

1. Prosedur Pelayanan Sertifikasi Benih Tanaman Perkebunan

- a. Pengguna jasa mengajukan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Balai secara elektronik melalui aplikasi PESONA SERIBU.
- b. Pengguna Jasa melampirkan surat pernyataan dari produsen bahwa benih yang akan disertifikasi sudah seragam, izin usaha produksi benih, dokumen asal usul benih, SMB hasil pengujian laboratorium, dokumen keberadaan SDM, dokumen kegiatan pemeliharaan kebun, Surat Persetujuan Penerbitan Benih Kelapa Sawit (SP2BKS) dan dokumen lain yang dipersyaratkan.
- c. BBPPTP Medan berkoordinasi tentang rencana jadwal pelaksanaan sertifikasi, yang kemudian akan ditindaklanjuti melalui surat balasan pelaksanaan sertifikasi ke Pengguna jasa.
- d. Petugas BBPPTP Medan melaksanakan pemeriksaan administrasi dan lapangan yang didampingi petugas kebun dari Pengguna jasa.
- e. BBPPTP Medan menyampaikan informasi benih yang diperiksa, memenuhi syarat, tidak memenuhi syarat dan tagihan jasa pemeriksaan lapang (PNBP) yang harus dibayar.
- f. Pengguna Jasa membayar PNBP melalui e-billing, selanjutnya Pengguna jasa menyampaikan informasi bukti bayar/setor tagihan jasa pemeriksaan lapangan (PNBP) ke BBPPTP Medan.
- g. Pengawas Benih Tanaman (PBT) yang ditugaskan Kepala Balai, melakukan pemeriksaan administrasi.
- h. PBT BBPPTP Medan mengirimkan hasil pemeriksaan lapang (Sertifikat Mutu Benih) ke Pengguna jasa, setelah menerima informasi pembayaran tagihan jasa pemeriksaan lapangan (PNBP).
- i. PBT mendokumentasikan sertifikasi secara foto dan video dan membuat Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan dikirim ke Produsen untuk ditandatangani dan distempel dan dikirimkan kembali ke BBPPTP Medan.
- j. Setelah dokumen lengkap, SKPKKS/Sertifikat dapat diterbitkan.

2. Pengujian Mutu Benih Tanaman Perkebunan

- a. Pengguna Jasa/Pelanggan/Produsen Benih yang ingin melakukan pengujian di Laboratorium BBPPTP Medan diwajibkan mengajukan surat permohonan pengujian kepada Kepala BBPPTP Medan melalui Front Desk atau secara Online menggunakan aplikasi <https://pesonaseribu.id/mitra/>;
- b. Pelanggan/ Produsen mengisi formulir permohonan pengujian (F 7.1.1-4)
- c. Front Desk menerima dan memeriksa kelengkapan administrasi dokumen permohonan pengujian mutu benih tanaman perkebunan kemudian meneruskan ke Bendahara Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dengan menggunakan aplikasi <https://www.simponi.kemenkeu.go.id/welcome/login>;

- d. Bendahara PNBPN menerbitkan E-Billing ke Pelanggan/Produsen Benih untuk membayar billing tagihan (Biaya Pengujian per Sampel)
- e. Produsen Benih mengirimkan bukti setor ke Bendahara PNBPN agar permohonan dapat diproses.
- f. Bendahara PNBPN menerima konfirmasi pembayaran dari Produsen Benih melalui Aplikasi Pesona Seribu dan meneruskan ke Pimpinan Laboratorium/Kepala Balai
- g. Pimpinan Laboratorium/Kepala Balai menyetujui dan mendisposisi permohonan Pengujian Mutu Benih Tanaman Perkebunan dan mendisposisi ke Ketua Kelompok Perbenihan
- h. Ketua Kelompok Perbenihan mendisposisi permohonan pengujian mutu benih tanaman perkebunan ke Ketua Tim Kerja Layanan Laboratorium Perbenihan untuk menunjuk PPC yang akan bertugas mengambil sampel/contoh pengujian.
- i. Bagian Umum/TU menyiapkan konsep sertifikat dan menerbitkan Sertifikat Mutu Benih (SMB) berdasarkan Laporan Hasil Pengujian(LHP) yang diterima dari laboratorium secara online melalui aplikasi Pesona Seribu yang berdasarkan Permentan No. 50/Permentan/KB.20/9/2015 tentang Produksi, Sertifikasi, Peredaran dan Pengawasan Benih Tanaman Perkebunan, serta Laporan Hasil Pengujian (LHP) (FB.7.1.1-6) yang diatur dalam Keputusan Menteri Pertanian (KEPMENTAN) dalam masing-masing komoditi, dan meneruskan ke *petugas front desk*.
- j. Petugas Administrasi/*Petugas front desk* mencatat dan menyimpan sertifikat kemudian menyerahkan sertifikat kepada Pelanggan/Produsen Benih.

3. Pengujian Laboratorium Mutu APH

- a. Melalui Koordinator Administrasi/Petugas Administrasi laboratorium terkait, Pengguna jasa mengisi formulir permohonan pengujian;
- b. Koordinator Administrasi/Petugas Administrasi laboratorium terkait memverifikasi, memeriksa contoh uji dan memberi kode pada contoh uji dari Pengguna jasa sebelum pekerjaan pengujian dilakukan;
- c. Koordinator Administrasi/Petugas Administrasi laboratorium terkait mengarahkan Pengguna jasa membayar PNBPN kepada bendahara penerimaan PNBPN.
- d. Koordinator Administrasi/Petugas Administrasi laboratorium terkait menyerahkan contoh uji kepada Koordinator Teknis laboratorium;
- e. Koordinator Teknis menyerahkan contoh uji dan menunjuk analis untuk melakukan pengujian;
- f. Analis melakukan pengujian sesuai dengan metode yang ditetapkan;
- g. Analis mencatat hasil pengujian sementara dan menyerahkan kepada Penyelia dan Koordinator Teknis untuk diperiksa;
- h. Koordinator Teknis menyerahkan hasil pengujian kepada Koordinator Administrasi/Petugas Administrasi laboratorium untuk diterbitkan laporan hasil pengujian;
- i. Koordinator Administrasi/Petugas Administrasi laboratorium terkait menyampaikan Laporan Hasil Pengujian kepada Penanggungjawab Administrasi untuk pembuatan surat pengantar hasil pengujian;
- j. Penanggungjawab Administrasi menyerahkan hasil pengujian ke *petugas front desk*;
- k. *Petugas front desk* menyerahkan hasil pengujian kepada pengguna jasa.

4. Pengujian Pupuk Organik dan Anorganik

- a. Petugas *petugas front desk* dengan santun dan ramah melayani Pengguna jasa
- b. Petugas *front desk* menghubungi petugas laboratorium terkait.
- c. Koordinator/Petugas administrasi laboratorium terkait menerima contoh uji dan mengisi form permohonan pengujian sesuai form ISO 17025 (F 7.1.1-1) serta menentukan tarif PNBP berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- d. Koordinator Administrasi/Petugas Administrasi laboratorium terkait mengarahkan Pengguna jasa membayar PNBP kepada bendahara penerimaan PNBP.
- e. Koordinator/Petugas administrasi laboratorium terkait meneruskan form untuk didisposisikan ke Kepala Balai.
- f. Kepala Balai mendisposisikan permohonan layanan pengujian ke ketua kelompok kerja untuk dilanjutkan ke ketua tim kerja jaringan laboratorium perlindungan.
- g. Ketua Tim Kerja Layanan Laboratorium Pelindungan berkoordinasi dengan Koordinator Administrasi/staf administrasi.
- h. Staf administrasi menerima contoh uji yang akan diuji.
- i. Staf administrasi menyerahkan formulir kaji ulang permintaan tender dan kontrak yang telah diisi Pengguna jasa pada Koordinator Teknis Kimia/PMHP untuk dikaji ulang mengenai persyaratan termasuk metode pengujian,
- j. Koordinator Administrasi/staf administrasi memverifikasi permintaan pengujian dan penyerahan contoh uji dan memberi kode pada contoh uji dari Pengguna jasa.
- k. Koordinator Administrasi/staf administrasi menyerahkan contoh uji kepada Koordinator teknis kimia
- l. Koordinator teknis kimia/PMHP menyerahkan contoh uji kepada analis/PMHP untuk melakukan pengujian
- m. Analis/PMHP melakukan pengujian sesuai dengan metode yang ditetapkan dan sesuai dengan permohonan Pengguna jasa. Analis/PMHP mencatat hasil pengujian pada lembar kerja analis dan membuat Laporan Hasil Pengujian Sementara
- n. Analis/PMHP menyerahkan laporan hasil pengujian sementara kepada Koordinator teknis kimia/PMHP untuk diperiksa/disahkan.
- o. Koordinator Teknis Kimia/PMHP menyerahkan laporan hasil pengujian sementara kepada Koordinator Administrasi/staf Administrasi untuk diterbitkan Laporan Hasil Pengujian
- p. Koordinator Administrasi/staf Administrasi menyerahkan laporan hasil pengujian ke bagian umum untuk diterbitkan surat pengantar yang ditandatangani Kepala Balai.
- q. Bagian umum menyerahkan laporan hasil pengujian dan surat pengantar kepada *petugas front desk* untuk kemudian diserahkan kepada Pengguna jasa.

5. Pengujian Laboratorium Mutu dan Residu Pestisida

- a. Petugas *front desk* dengan santun dan ramah melayani Pengguna jasa
- b. Petugas *front desk* menghubungi koordinator/petugas administrasi laboratorium terkait.
- c. Koordinator/Petugas administrasi laboratorium terkait menerima contoh uji dan mengisi form permohonan pengujian sesuai form ISO 17025 (F 7.1.1-1) serta menentukan tarif PNBP berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- d. Koordinator Administrasi/Petugas Administrasi laboratorium terkait mengarahkan Pengguna jasa membayar PNBP kepada bendahara penerimaan PNBP.
- e. Koordinator/Petugas administrasi laboratorium terkait meneruskan form untuk didisposisikan ke kepala Balai.
- f. Kepala Balai mendisposisikan permohonan layanan pengujian ke ketua kelompok kerja untuk dilanjutkan ke ketua Tim Kerja Layanan Laboratorium Pelindungan.

- g. Ketua Tim Kerja Layanan Laboratorium Pelindungan berkoordinasi dengan Koordinator Administrasi/Petugas administrasi.
- h. Staf administrasi menerima contoh uji yang akan diuji.
- i. Staf administrasi menyerahkan formulir kaji ulang permintaan tender dan kontrak yang telah diisi Pengguna jasa pada Koordinator Teknis Kimia/PMHP untuk dikaji ulang mengenai persyaratan termasuk metode pengujian.
- j. Koordinator Administrasi/petugas Administrasi laboratorium memverifikasi permintaan pengujian dan penyerahan contoh uji dan memberi kode pada contoh uji dari Pengguna jasa.
- k. Koordinator Administrasi/petugas Administrasi laboratorium menyerahkan contoh uji kepada Koordinator teknis kimia.
- l. Koordinator teknis kimia/PMHP menyerahkan contoh uji kepada analis/PMHP untuk melakukan pengujian.
- m. Analis/PMHP melakukan pengujian sesuai dengan metode yang ditetapkan dan sesuai dengan permohonan Pengguna jasa.
- n. Analis/PMHP mencatat hasil pengujian pada lembar kerja analis dan membuat Laporan Hasil Pengujian Sementara.
- o. Analis/PMHP menyerahkan laporan hasil pengujian sementara kepada Koordinator teknis kimia/PMHP untuk diperiksa/disahkan.
- p. Koordinator Teknis Kimia/PMHP menyerahkan laporan hasil pengujian sementara kepada Koordinator Administrasi/petugas Administrasi laboratorium untuk diterbitkan Laporan Hasil Pengujian.
- q. Koordinator Administrasi/ petugas Administrasi laboratorium menyerahkan laporan hasil pengujian ke bagian umum untuk diterbitkan surat pengantar yang ditanda tangani Kepala Balai.
- r. Bagian umum menyerahkan laporan hasil pengujian dan surat pengantar kepada petugas front desk untuk kemudian diserahkan kepada Pengguna jasa.

6. Klinik Tanaman

6.1. Pelayanan Pengguna Jasa Klinik Tanaman Yang Membawa Sampel.

- a. Petugas bagian penerima surat meminta Pengguna jasa mengisi formulir permohonan klinik tanaman *Petugas front desk* mengarahkan dan mendampingi Pengguna jasa untuk menemui Tim Kerja Jaringan Pelindungan untuk menentukan sampel dapat dianalisis/didiagnosis.
- b. Tim Kerja Layanan Laboratorium Pelindungan memeriksa sampel, untuk menentukan apakah sampel dapat diuji/didiagnosis, apabila sampel tidak dapat didiagnosis/dianalisis maka Timja Layanan menjelaskan bahwa Pengguna jasa perlu mengganti/menambah sampel atau menunjuk POPT melakukan survei lapangan. Bila sampel dapat diuji/diagnosis maka *Petugas front desk* menerima sampel dari Pengguna jasa lalu mengarahkan Pengguna jasa untuk membayar PNBPN.
 - a. *Petugas front desk* menyerahkan sampel ke Tim Kerja Layanan Laboratorium Pelindungan menggunakan Formulir Penyerahan Sampel. Tim Kerja Layanan Laboratorium Pelindungan mencatat deskripsi sampel dengan menggunakan Formulir Deskripsi Sampel dan memberikan Kode Sampel sesuai dengan Standar Mutu Kode Sampel Klinik Tanaman.
 - b. Sampel yang diterima diserahkan ke POPT untuk dianalisis/diidentifikasi maksimal 2 hari kerja setelah sampel diterima oleh Timja Yantekin Pelindungan. Penyimpanan sampel dilakukan di

dalam lemari dingin. Pengerjaan sampel dilakukan di laboratorium yang dilengkapi dengan alat pendingin ruangan (AC).

- c. Tim Kerja Layanan laboratorium Pelindungan memfasilitasi analisis/identifikasi sampel yang dianalisis/diidentifikasi oleh POPT.
- d. Sampel yang dapat didiagnosis/dianalisis maka POPT bisa segera mengeluarkan hasil analisis dengan menggunakan Formulir Hasil Analisis gangguan OPT dan Rekomendasi Sementara (HARS) dan menyerahkan HARS ke Tim Kerja Jaringan Laboratorium Proteks untuk menerbitkan HAR (Hasil Analisis gangguan OPT dan Rekomendasi).
- e. Dalam hal sampel OPT lebih dari satu jenis dan OPT sulit diisolasi/diidentifikasi maka proses identifikasi memerlukan waktu hingga 30 hari kerja dan akan diinformasikan kepada *front desk* dan selanjutnya diserahkan kepada Pengguna jasa.
- f. Dalam hal OPT lebih dari satu jenis, untuk persetujuan pembayaran PNPB identifikasi OPT di luar yang dimohonkan Pengguna jasa, POPT akan menginformasikan kepada Timja Yantekin Pelindungan. Seksi Yantekin Pelindungan akan menginformasikan kepada *front desk* untuk diteruskan kepada Pengguna jasa. Petugas *front desk* akan menginformasikan kepada Pengguna jasa waktu pengambilan rekomendasi.
- g. OPT yang disanggupi untuk dianalisis/diidentifikasi adalah yang sesuai dengan Metode identifikasi oleh POPT.

6.2. Pelayanan Pengguna jasa klinik tanaman jika perlu kunjungan ke kebun Pengguna jasa

- a. *Petugas front desk* dengan santun dan ramah menerima Pengguna jasa dan meminta Pengguna jasa mengisi formulir permohonan klinik tanaman.
- b. *Petugas front desk* menghubungi Tim Kerja Layanan Laboratorium Pelindungan agar menemui Pengguna jasa untuk menentukan sampel dapat dianalisis/didiagnosis. Tim Kerja Jaringan Laboratorium Proteks memeriksa sampel, untuk menentukan apakah sampel dapat di uji/didiagnosis, apabila sampel tidak dapat didiagnosis/dianalisis maka Tim Kerja Jaringan Laboratorium Proteks menjelaskan bahwa Pengguna jasa perlu mengganti/menambah sampel atau Tim Kerja Jaringan Laboratorium Proteks menunjuk POPT melakukan kunjungan lapangan dan *Petugas front desk* mengarahkan Pengguna jasa untuk membayar PNPB.
- c. Dalam pelayanan klinik tanaman, (Pengambilan sampel, pencatatan sampel, penilaian sampel, penggunaan sampel, penyimpanan sampel, pemusnahan sampel sesuai dengan Metode penanganan sampel.
- d. Sampel dan keterangan Pengguna jasa dinilai masih belum memberikan data secara lengkap dalam membuat rekomendasi, maka POPT dapat melakukan kunjungan ke lapangan. Kepala BBPPTP Medan menugaskan POPT melalui Ketua Kelompok Pelindungan dengan menggunakan Surat

Tugas.

- e. Dalam pelaksanaan survei ke lapangan, POPT mengisi formulir Deskripsi Lapangan dan melakukan kegiatan:
 - i. Pengamatan serangan OPT
 - ii. POPT mengumpulkan informasi mengenai faktor-faktor pendukung terjadinya serangan OPT di lapangan, dengan mengisi formulir Deskripsi Lapangan.
 - iii. POPT mengambil beberapa sampel di lapangan, selanjutnya dibawa ke laboratorium BBPPTP Medan untuk diidentifikasi/diagnosis. Metode pengambilan sampel sesuai dengan Metode (serangga hama, tanaman terinfeksi penyakit, gulma)
 - iv. Analisis sampel dan kondisi lapangan
 - v. Sampel yang dibawa dari lapangan, diidentifikasi/diagnosis di laboratorium BBPPTP Medan oleh POPT yang melakukan kunjungan lapangan.
 - vi. Metode identifikasi sampel-sampel dilakukan sesuai dengan Metode
 - vii. Kondisi lapangan di analisis dengan mempertimbangkan pengaruh seluruh faktor lingkungan dan interaksinya dengan tanaman dan OPT.
 - viii. Penyusunan draft HARS dan HAR.
 - ix. Penyusunan HARS dilakukan oleh POPT yang melakukan kunjungan lapangan mengacu kepada hasil identifikasi/diagnosis dan analisis kondisi lapangan dengan mengisi Formulir HARS.
 - x. Formulir HARS dikirim ke Jarlab Pelindungan untuk dibuat menjadi HAR, selanjutnya diverifikasi oleh Ketua Kelompok Pelindungan dan disahkan oleh Pimpinan Puncak.
 - xi. HAR diserahkan TU ke Pengguna jasa melalui *front desk* dengan mengisi Formulir bukti penyerahan rekomendasi.
 - xii. Monitoring dan Evaluasi Hasil Rekomendasi
 - xiii. Penerapan HAR di lapangan sebaiknya didampingi petugas dinas/POPT/UPPT setempat.
 - xiv. BBPPTP Medan akan melakukan monitoring dan evaluasi apabila ada keluhan Pengguna jasa.
 - xv. Monitoring dan evaluasi penerapan HAR dilakukan oleh Pejabat Struktural dan atau Fungsional POPT, minimal dilakukan 1 kali.
 - xvi. Monitoring dan evaluasi dilakukan setelah HAR diterapkan oleh Pengguna jasa.
 - xvii. HAR dinyatakan diterapkan bila komponen HAR $\geq 50\%$ dilaksanakan oleh Pengguna jasa.
 - xviii. Rekomendasi pengendalian OPT berhasil, bila dapat menurunkan insensitas serangan OPT $\geq 50\%$ dari serangan awal. Bila rekomendasi

pengendalian OPT hasilnya <50%, maka akan dilakukan kaji ulang terhadap HAR yang diterapkan.

- xix. Setelah melakukan monitoring dan evaluasi HAR, petugas harus membuat laporan hasil monitoring dan evaluasi HAR serta disampaikan kepada Pimpinan Puncak dan ditembuskan ke dinas terkait.

6.3. Pelayanan staf klinik tanaman BBPPTP Medan mendatangi Pengguna Jasa (tanpa PNPB)

- a. POPT mengajukan rencana kerja berupa sosialisasi/pekan klinik/pelayanan terpadu klinik tanaman kepada Pimpinan Puncak kepala BBPPTP Medan melalui Ketua Tim Kerja Yantekin/Layanan Lab dan Ketua Kelompok Kerja Pelindungan.
- b. Pimpinan puncak menyetujui rencana kerja dan mengeluarkan Surat Tugas untuk POPT dan UPPT melakukan kunjungan ke lapangan dalam rangka sosialisasi/pekan klinik/pelayanan terpadu klinik tanaman.
- c. POPT dan UPPT melakukan kunjungan lapangan (mendatangi Pengguna jasa) untuk melakukan sosialisasi/pekan klinik/pelayanan terpadu klinik tanaman. Pengguna jasa berkonsultasi/berdiskusi mengenai permasalahan OPT tanaman perkebunan yang terjadi di lapangan.
- d. Setelah berkonsultasi/berdiskusi mengenai permasalahan OPT di lapangan, POPT dan UPPT yang melakukan kunjungan lapangan wajib menyusun HARS setelah mendiskusikannya dengan POPT lainnya.
- e. HARS yang telah disusun selanjutnya diserahkan ke Tim Kerja Jarlab untuk mengeluarkan HAR.
- f. Ketua Kelompok Pelindungan memverifikasi HAR yang telah disusun oleh Tim Kerja Jarlab selanjutnya diserahkan kepada Kepala BBPPTP Medan untuk mengesahkan HAR
- g. HAR yang sudah disahkan dikirim ke UPPT oleh Bagian Tata Usaha untuk diserahkan kepada Pengguna jasa.

7. Penyediaan Isolat Agens Pengendali Hayati (APH)

7.1 Pelayanan Isolat APH

- a. Staf *Front Desk* melayani permintaan isolat APH dari pelanggan dengan **santun dan ramah** lalu memberikan Surat Permohonan untuk diisi pelanggan.
- b. Staf *Front Desk* menghubungi petugas gudang mengenai ketersediaan isolat.
- c. Jika isolat tersedia, Staf *Front Desk* mengarahkan pelanggan membayar PNPB kepada bendahara penerimaan PNPB.
- d. Petugas gudang mengeluarkan isolat APH yang diminta dari tempat penyimpanan isolat sesuai dengan umur isolat **First In First Out (FIFO)** dan mengisi Formulir StokAPH di Penyimpanan.
- e. Staf *Front Desk* mengambil isolat APH dari petugas gudang untuk diteruskan kepada pelanggan dengan mengisi Formulir Penyerahan Isolat APH dari Petugas Gudang ke *Front Desk*.

7.2 Perbanyakan Isolat APH

- a. Tim Pelaksana mengajukan permohonan perbanyakan isolat APH kepada Kepala BBPPTP Medan melalui Ketua Tim Kerja Layanan Laboratorium Proteksi dan Ketua Kelompok Bidang Proteksi.

- b. Apabila disetujui Tim Pelaksana melakukan perbanyakan isolat APH.
- c. Tim Pelaksana menyerahkan isolat APH yang kepada *Quality control* untuk memutuskan kelayakan isolat yang telah diperbanyak dalam form penyerahan isolat APH dari Tim Pelaksana Ke *Quality Control*.
- d. *Quality Control* menyerahkan isolat APH yang layak ke Petugas Gudang dalam form penyerahan isolat APH dari *Quality Control* ke Petugas Gudang.
- e. Petugas gudang menyimpan isolat APH yang layak ke tempat penyimpanan isolat mengisi Formulir Stok APH di Penyimpanan.
- f. *Quality Control* menyerahkan isolat APH yang tidak layak ke Petugas Gudang dalam formulir Penyerahan Isolat APH dari *Quality Control* ke Tim Pelaksana untuk Pemusnahan
- g. *Quality control* melakukan pemeriksaan berkala terhadap isolat yang ada di penyimpanan.

3. Jangka Waktu Pelayanan

No.	Layanan	Jumlah Hari
1	Sertifikasi Mutu Benih	5 – 7
2	Pengujian Mutu Benih	2 -60
3	Pengawasan Kebun Sumber Benih	4
4	Pengujian Mutu Residu Pestisida	7 - 14
5	Pengujian Mutu APH	1-7
6	Penyediaan Isolat APH	1-7
7	Klinik Tanaman	1-7

4. Biaya/Tarif Layanan

Biaya tarif layanan yang dibebankan kepada masyarakat pengguna didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian.

5. **Sarana dan Prasarana Serta Jaminan Keselamatan**

BBPPTP Medan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan antara lain:

1. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;
2. Petugas Pelayanan (Front Desk);
3. Petugas Keamanan;
4. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;
5. Sarana parkir dan pengaturannya;
6. Alat Pemadam Api Ringan (APAR);

6. **Jaminan Pelayanan**

Untuk memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat pengguna maka dilakukan upaya-upaya sebagai berikut:

1. Peralatan yang digunakan setiap tahun dikalibrasi.
2. Untuk menyamakan persepsi dalam pengujian dilakuan Uji Banding antar analis setiap 6 bulan sekali.
3. Dilakukan validasi metode setiap tahun.
4. Acuan Standar pengujian maupun sertifikasi didasarkan pada SNI/RSNI/Juknis.
5. Dalam melaksanakan Operasional Pengujian maupun Sertifikasi menggunakan Panduan Mutu, Dokumen SOP dan Instruksi Kerja.
6. Dilakukan Audit Internal oleh Auditor masing-masing UPT (sistem manajemen mutu, laboratorium penguji, dan sertifikasi produk) minimal satu tahun sekali.
7. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana pendukung.

7. **Kompetensi Petugas**

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna maka diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kualitas dan kuantitas yang memadai.

Kompetensi dan Jumlah Pelaksana

TOLOK UKUR	KOMPETENSI YANG HARUS DIMILIKI						
	Sertifikasi Kebun Induk	Sertifikasi Kebun Entres	Seleksi Pohon Induk terpilih	Sertifikasi Kebun Penangkaran	Sertifikasi Bibit	Pengujian Mutu Benih	Pengujian Mutu dan Pemesanan APH
Pendidikan	SLTA (Pert. /IPA/ Biologi) S1 Pertanian	SLTA (Pert. /IPA/ Biologi)	SLTA (Pert. /IPA/ Biologi)	SLTA (Pert. /IPA/ Biologi)	SLTA (Pert. /IPA/ Biologi)	SLTA (Pert. /IPA/ Biologi)	SLTA (Pert. /IPA/ Biologi)
Pelatihan	Diklat Dasar PBT	Diklat Dasar	Diklat Dasar	Diklat Dasar	Diklat Dasar	Diklat Dasar	Diklat Dasar
Diklat Khusus	Sertifikasi Benih	Sertifikasi Benih	Sertifikasi Benih	Sertifikasi Benih	Sertifikasi Benih	Sertifikasi Benih	Sertifikasi Benih
Jumlah Pelaksana	8	8	8	8	8	8	8

8. **Pengawasan Internal**

1. Pengawasan langsung oleh atasan pada setiap jenjang/lini terhadap pelaksanaan, sistem, prosedur dan mekanisme pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Pengawasan oleh Satlak Pengendali Internal
Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh satuan pelaksana pengendali internal yang ditunjuk oleh Kepala UPT;
3. Pengawasan Fungsional Pengawasan yang dilakukan secara berkala oleh Auditor Inpektorat Jenderal.

9. **Pengawasan Eksternal**

9. Pengawasan Eksternal

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan public di bidang perbenihan dan perlindungan.

10. Penanganan, Pengaduan, saran dan Masukan

Dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna jasa, BBPPTP Medan menyediakan fasilitas pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:

1. Kotak pengaduan
2. Website <http://ditjenbun.deptan.go.id/bbp2tpmed>
3. Telepon/Fax: **061-8466771**
4. Tatap muka (contact person) dengan petugas pengaduan
5. Surat pengaduan:

*Jalan Asrama No. 124
Medan Helvetia, Medan 20126*

11. Evaluasi Kinerja Pelayanan

BBPPTP Medan melakukan evaluasi kinerja pelayanan melalui metode sebagai berikut:

1. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada Pengguna jasa;
2. Evaluasi Indeks Penerapan Nilai Budaya Kerja (IPNBK) secara internal;
3. Audit Internal dan Tinjauan Manajemen secara berkelanjutan sesuai SNI ISO 9001:2015 dan ISO 17025:2017

Ditetapkan di : Medan

Tanggal : 30 Juni 2025



Karyanto, S.Si., M.P.
NIP. 197011011999031001