



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI
PERTANIAN JAWA TIMUR**

JALAN RAYA KARANGPLOSO KM. 4 MALANG 65152 KOTAK POS 188
TELEPON (0341) 494052, 485056, FAKSIMILI (0341) 471255
WEBSITE: jatim.brmp.pertanian.go.id | E-MAIL: brmp.jatim@pertanian.go.id ; brmp.jatim@gmail.com

**KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAWA TIMUR
Nomor : 3403/Kpts/OT.080/H.12.15/08/2026**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENDUKUNG
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAWA TIMUR**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAWA TIMUR

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 12 Tahun 2026 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 Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur;
Mengingat	:	1.	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
		2.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5058);
		3.	Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
		4.	Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 389);
		5.	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Pertanian;
		6.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615);
		7.	Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian
		8.	Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian;

		9.	Peraturan Menteri Pertanian Nomor 02 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 14);
		10.	Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2026 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;
MEMUTUSKAN;			
Menetapkan	:	KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAWA TIMUR TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAWA TIMUR.	
KESATU	:	Standar Pelayanan Publik pada Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.	
KEDUA	:	Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud meliputi:	
		1. Layanan Magang/Praktek Kerja Lapangan (PKL)	
		2. Layanan Agroedukasi	
KETIGA	:	Standar Pelayanan Publik pada Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur ditetapkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik	
KEEMPAT	:	Keputusan Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur Nomor: 1153.5/Kpts/OT.080/H.12.15/11/2025 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Utama Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur Tahun 2025 dinyatakan tidak berlaku.	
KELIMA	:	Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.	

Ditetapkan di Malang
Pada tanggal 26 Agustus 2026

Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi
Pertanian Jawa Timur,



Dr. Ismatul Hidayah, SP, MP
NIP. 197306112006042017

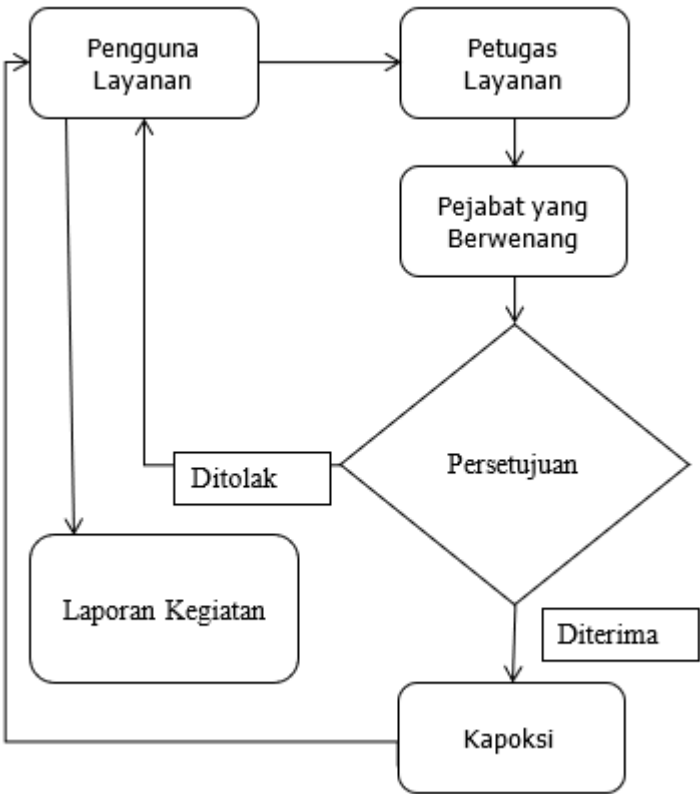
SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

1. Kepala Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;
2. Inspektur Jendral Kementerian Pertanian;
3. Kepala Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia Aparatur
4. Penjab. Layanan Laboratorium, IP2MP Malang dan Mojosari Mojokerto, UPBS dan Ayam KUB
5. Seluruh ASN Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN
MODERNISASI PERTANIAN JAWA TIMUR
NOMOR: 3403/Kpts/OT.080/H.12.15/08/2026
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENDUKUNG BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI
PERTANIAN JAWA TIMUR

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LAYANAN PENDUKUNG
(Magang /Praktek Kerja Lapang)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1 Menulis data diri sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu; 2 Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan: KTP/Kartu Identitas lainnya.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, Mekanisme pengajuan Layanan : 1. Langsung Pemohon menulis identitas/data diri sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu (dengan mengisi aplikasi digital), Mengisi form permohonan layanan pada aplikasi digital, dengan melampirkan: KTP/Kartu Identitas lainnya; 2. Tidak Langsung Pemohon dapat menghubungi melalui telepon/hp, Whatsapp <pre> graph TD A[Pengguna/ Pemohon] --> B[Langsung] A --> C[Tidak Langsung] B --> D[Resepsionis/Layanan] C --> E[Ka. Balai] D --> F[Petugas layanan/Humas] E --> F F --> G[Pelaksana layanan] G --> H[Layanan Selesai] </pre> Magang / Praktik Kerja Lapangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 <pre> graph TD A[Pegguna Layanan] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pejabat yang Berwenang] C --> D{Persetujuan} D -- Ditolak --> A D -- Diterima --> E[Kapoksi] E --> F[Laporan Kegiatan] F --> A </pre> a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan Magang/Praktik Kerja Lapangan melampirkan profil pengguna layanan yang akan diajukan untuk program Praktik Kerja Lapangan; b. Petugas Layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal Praktik Kerja Lapangan kepada pejabat berwenang; c. Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada Ketua Kelompok Penerapan dan Penilaian Kesesuaian kemudian menugaskan Tim pelaksana untuk memberikan layanan sesuai perihal pengajuan permohonan yang dimaksud yaitu Praktik Kerja Lapangan sesuai dengan sumber daya yang dimiliki; d. Permohonan layanan dinyatakan diterima dengan adanya surat balasan yang ditandatangani pejabat berwenang, wajib mengikuti pertemuan teknis (<i>technical meeting</i>) dengan membawa dan formulir pernyataan kesanggupan mematuhi aturan; e. Pengguna layanan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan sesuai dengan kesepakatan waktu yang diajukan di bawah bimbingan Tim pelaksana yang ditunjuk; f. Pengguna layanan Praktik Kerja Lapangan wajib mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu layanan Praktik Kerja Lapangan: minimal 2 bulan atau sesuai kesepakatan.
4	Biaya/tarif	a. Pelayanan praktik kerja lapangan yang diselenggarakan oleh Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/minuman, tempat tinggal, transportasi ke luar kantor Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur) ditanggung oleh pengunjung.
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Magang /praktik kerja lapangan berupa surat keterangan selesai magang/PKL
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur Nomor: 6/Kpts/OT.050/H.12.15/1/2026 tentang Penetapan Pengelola Pengaduan Masyarakat (DUMAS) Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur Tahun Anggaran 2026 <pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas] B --> C[Lengkap] B --> D[Tidak Lengkap] C --> E[Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] E --> F[Hasil tindak lanjut laporan] F --> A D --> G[Proses pengaduan tidak dilanjutkan] G --> A </pre> MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN - Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung; - Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur; - Secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat <i>e-mail</i>: brmp.jatim@pertanian.go.id , website: https://jatim.brmp.pertanian.go.id dan <i>whatsapp</i>: 0812241580822 serta kanal media sosial BRMP Jawa Timur, SP4N Lapor, Kaldu Emas dan WBS; - Pelapor mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas seperti KTP/SIM yang berlaku; - Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan; - Untuk berkas laporan pengaduan yang lengkap, akan dilakukan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan hingga proses dihasilkannya tindak lanjut pengaduan dan disampaikan kepada pelapor;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		g. Namun apabila berkas laporan pengaduan tidak lengkap maka proses pengaduan tidak dilanjutkan.
Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 02 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 14); 7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 250); 8. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 170 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Standardisasi Nasional di Sektor Pertanian.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarpras utama: - Ruang tunggu - Ruang konsultasi - Ruang pertemuan - Ruang perpustakaan - Taman Agroedukasi, IP2MP Karangploso dan IP2MP Mojosari - <i>Front office</i> - Komputer dan printer Sarpras penunjang: Tempat parkir kendaraan roda 4 dan roda 2, ruang laktasi, toilet, Tempat Ibadah (Masjid), Tempat Merokok Luar Ruangan, Charging Station, gazebo. Sarpras khusus bagi penyandang disabilitas: Ruang tunggu/tempat duduk prioritas, Jalur Landai, toilet khusus, tempat parkir khusus, kursi roda dan Tulisan Braille.
3	Kompetensi Pelaksana	- Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan dan Petugas Layanan: Pendidikan Min. SLTA, mampu berkomunikasi dengan baik dan menguasai Aplikasi perkantoran (Office, Excel dan Powerpoint),

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Pelaksana Pendamping: Pendidikan Min. S1, memiliki pengetahuan dan keterampilan tertentu yang dibutuhkan atau menduduki jabatan fungsional rumpun ilmu hayati/non-hayati.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilaksanakan secara berlapis untuk menjamin kepatuhan terhadap standar pelayanan dan efektifitas pelaksanaan kegiatan, dengan mekanisme sebagai berikut: 1. Monitoring pelaksanaan kegiatan dilakukan secara periodik oleh Tim Sistem Pengendalian Intern (SPI) yang ditetapkan oleh Keputusan Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur, untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja dan standar pelayanan; 2. Supervisi langsung oleh atas langsung terhadap pelaksanaan layanan pada setiap tahapan proses, guna memastikan ketepatan prosedur dan waktu pelayanan; 3. Pengendalian Internal melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) yang dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian untuk menilai efektivitas sistem pengawasan dan manajemen risiko; 4. Pengawasan umum oleh Kepala Balai Besar, mencakup evaluasi hasil monitoring, tindak lanjut hasil temuan, serta penyempurnaan berkelanjutan atas pelaksanaan standar pelayanan publik.
5	Jumlah Pelaksana	6 orang Petugas Layanan dan 1 - 6 orang pelaksana pendamping
6	Jaminan Pelayanan	Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, Standar Operasional Prosedur serta menerapkan ISO 9001:2015.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan; b. Petugas Layanan informasi; c. Sarana dan prasarana; d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; e. Sarana peralatan dan Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K); f. Ruang pelayanan; g. Ruang informasi (resepsionis dan <i>lobby</i>); h. Ruang laktasi; i. Kursi roda; j. Jalur evakuasi; k. Sarana parkir; l. Alat Pemadam Api Ringan (APAR).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan evaluasi berkelanjutan dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan setiap bulan; 3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara triwulan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Audit Internal ISO 9001:2015

Ditetapkan di Malang
pada tanggal 26 Agustus 2026

Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi
Pertanian Jawa Timur,

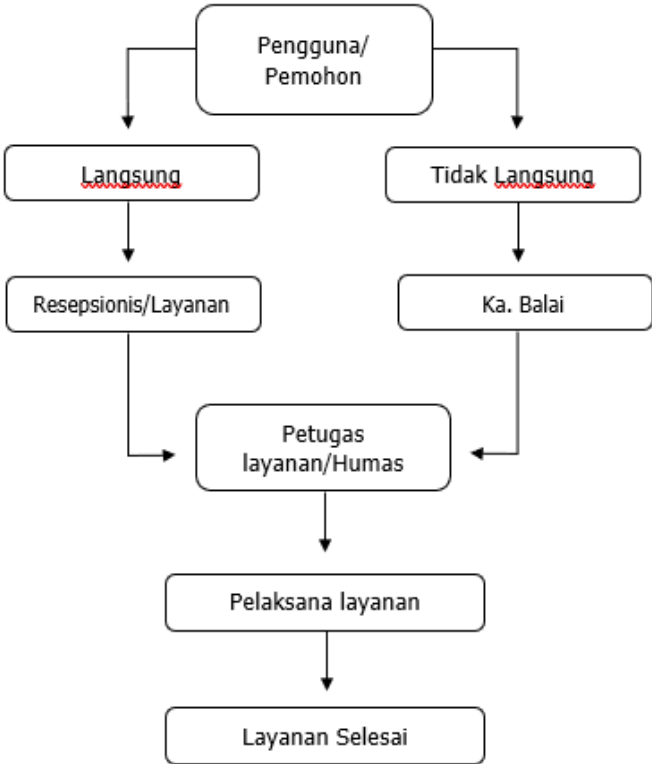


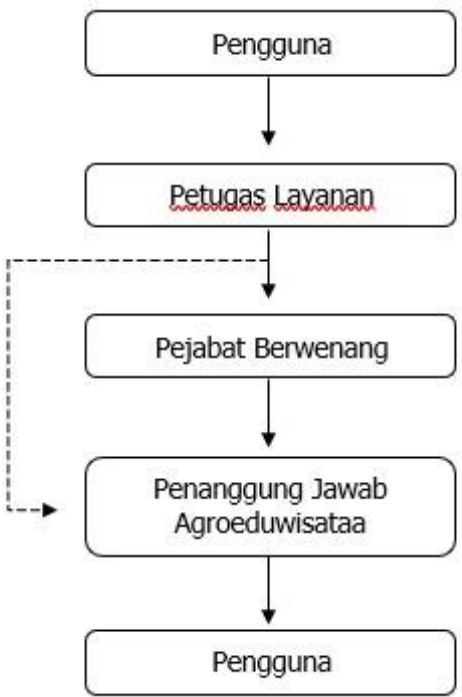
Dr. Ismatul Hidayah.

NIP. 197306112006042017

LAMPIRAN 2
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN
MODERNISASI PERTANIAN JAWA TIMUR
NOMOR: 3403/Kpts/OT.080/H.12.15/08/2026
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENDUKUNG BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI
PERTANIAN JAWA TIMUR

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LAYANAN PENDUKUNG
(Agroedukasi)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1 Menulis data diri sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu; 2 Mengisi form permohonan layanan, dengan melampirkan: KTP/Kartu Identitas lainnya.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, Mekanisme pengajuan Layanan : 1. Langsung Pemohon menulis identitas/data diri sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu (dengan mengisi aplikasi digital), Mengisi form permohonan layanan pada aplikasi digital, dengan melampirkan: KTP/Kartu Identitas lainnya; 2. Tidak Langsung Pemohon dapat menghubungi melalui telepon/hp, Whatsapp  <pre> graph TD A[Peguna/ Pemohon] --> B[Langsung] A --> C[Tidak Langsung] B --> D[Resepsionis/Layanan] C --> E[Ka. Balai] D --> F[Petugas layanan/Humas] E --> F F --> G[Pelaksana layanan] G --> H[Layanan Selesai] </pre> Kunjungan Agroedukasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 <pre> graph TD A[Pengguna] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Pejabat Berwenang] C --> D[Penanggung Jawab Agroeduwisataa] D --> E[Pengguna] E -.-> B </pre> a. Pengguna Pemohon layanan mengajukan permohonan kunjungan Agroedukasi; b. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan melengkapi data diri sesuai kartu identitas (KTP/SIM/kartu identitas lainnya) yang masih berlaku; c. Petugas Layanan menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada pejabat berwenang; d. Pejabat berwenang mendisposisi permohonan kepada penanggung jawab kunjungan Agroedukasi Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur; Instalasi Pengujian dan Penerapan Teknologi Pertanian (IP2MP) Malang;(IP2MP) Mojosari, menyesuaikan lokasi yang dipilih oleh pengguna/pemohon; e. Penanggung jawab kunjungan Agroedukasi menyiapkan materi dan pelaksanaan layanan kunjungan; f. Pelaksana layanan mendokumentasikan hasil kegiatan Agroedukasi; g. Pengguna/Pemohon layanan bimbingan teknis wajib mengisi form/melalui survey secara Digital(online): Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atau IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) yang disediakan oleh Petugas Layanan, sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu layanan: - Administrasi layanan : 1 hari - Kunjungan agroedukasi : 1 hari
4	Biaya/tarif	a. Biaya layanan kunjungan Rp. 7.000/orang b. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/minuman, tempat tinggal, transportasi ke luar kantor Balai Besar

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur) ditanggung oleh pengunjung.
5	Produk Pelayanan	Materi kunjungan spesifik topik yang dibutuhkan dalam bentuk powerpoint atau petunjuk teknis, dokumentasi kegiatan dan publikasi acara melalui media sosial BBRMP
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur Nomor: 6/Kpts/OT.050/H.12.15/1/2026 tentang Penetapan Pengelola Pengaduan Masyarakat (DUMAS) Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur Tahun Anggaran 2026 <pre> graph TD Masyarakat[Masyarakat] --> Pemeriksaan[Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas] Pemeriksaan --> Lengkap[Lengkap] Pemeriksaan --> TidakLengkap[Tidak Lengkap] Lengkap --> Verifikasi[Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi] Verifikasi --> Hasil[Hasil tindak lanjut laporan] Hasil --> Masyarakat TidakLengkap --> TidakDilanjutkan[Proses pengaduan tidak dilanjutkan] TidakDilanjutkan --> Masyarakat </pre> MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN - Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung; - Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur; - Secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat <i>e-mail</i>: brmp.jatim@pertanian.go.id , website: https://jatim.brmp.pertanian.go.id dan <i>whatsapp</i>: 0812241580822 serta kanal media sosial BRMP Jawa Timur, SP4N Lapor, Kaldu Emas dan WBS; - Pelapor mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas seperti KTP/SIM yang berlaku; - Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan; - Untuk berkas laporan pengaduan yang lengkap, akan dilakukan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan hingga proses dihasilkannya tindak lanjut pengaduan dan disampaikan kepada pelapor;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		g. Namun apabila berkas laporan pengaduan tidak lengkap maka proses pengaduan tidak dilanjutkan.
Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 02 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 14); 7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 250); 8. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 170 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Standardisasi Nasional di Sektor Pertanian.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarpras utama: - Ruang tunggu - Ruang konsultasi - Ruang pertemuan - Ruang perpustakaan - Taman Agroedukasi, IP2MP Karangploso dan IP2MP Mojosari - <i>Front office</i> - Komputer dan printer Sarpras penunjang: Tempat parkir kendaraan roda 4 dan roda 2, ruang laktasi, toilet, Tempat Ibadah (Masjid), Tempat Merokok Luar Ruangan, Charging Station, gazebo. Sarpras khusus bagi penyandang disabilitas: Ruang tunggu/tempat duduk prioritas, Jalur Landai, toilet khusus, tempat parkir khusus, kursi roda dan Tulisan Braille.
3	Kompetensi Pelaksana	- Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan dan Petugas Layanan: Pendidikan Min. SLTA, mampu berkomunikasi dengan baik dan menguasai Aplikasi perkantoran (Office, Excel dan Powerpoint),

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Pelaksana Pendamping: Pendidikan Min. S1, memiliki pengetahuan dan keterampilan tertentu yang dibutuhkan atau menduduki jabatan fungsional rumpun ilmu hayati/non-hayati.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilaksanakan secara berlapis untuk menjamin kepatuhan terhadap standar pelayanan dan efektifitas pelaksanaan kegiatan, dengan mekanisme sebagai berikut: 1. Monitoring pelaksanaan kegiatan dilakukan secara periodik oleh Tim Sistem Pengendalian Intern (SPI) yang ditetapkan oleh Keputusan Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur, untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja dan standar pelayanan; 2. Supervisi langsung oleh atas langsung terhadap pelaksanaan layanan pada setiap tahapan proses, guna memastikan ketepatan prosedur dan waktu pelayanan; 3. Pengendalian Internal melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) yang dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian untuk menilai efektivitas sistem pengawasan dan manajemen risiko; 4. Pengawasan umum oleh Kepala Balai Besar, mencakup evaluasi hasil monitoring, tindak lanjut hasil temuan, serta penyempurnaan berkelanjutan atas pelaksanaan standar pelayanan publik.
5	Jumlah Pelaksana	6 orang Petugas Layanan dan 1 - 6 orang pelaksana pendamping
6	Jaminan Pelayanan	Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, Standar Operasional Prosedur serta menerapkan ISO 9001:2015.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Jawa Timur menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan; b. Petugas Layanan informasi; c. Sarana dan prasarana; d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; e. Sarana peralatan dan Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K); f. Ruang pelayanan; g. Ruang informasi (resepsionis dan <i>lobby</i>); h. Ruang laktasi; i. Kursi roda; j. Jalur evakuasi; k. Sarana parkir; l. Alat Pemadam Api Ringan (APAR).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan evaluasi berkelanjutan dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan setiap bulan; 3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara triwulan; 4. Audit Internal ISO 9001:2015

Ditetapkan di Malang
pada tanggal 26 Agustus 2026

Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi
Pertanian Jawa Timur,



Dr. Ismatul Hidayah.
NIP. 197306112006042017