



(DRAFT) KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN MALUKU
NOMOR : B-118/OT.080/H.12.27/08/2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN MALUKU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN MALUKU,

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 perlu dilakukan peninjauan ulang terhadap Standar Pelayanan Publik Balai Standardisasi Instrumen Pertanian Maluku Nomor 530/Kpts/OT.050/H.12.30/10/2025

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

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;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN MALUKU TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN MALUKU.
- KESATU : Standar Pelayanan Publik Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Maluku 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. Pendampingan Penerapan Teknologi Pertanian
 2. Pengujian Penerapan Teknologi Spesifik Lokasi
 3. Benih/Bibit Spesifik Lokasi
 4. Konsultasi Teknologi Pertanian
 5. Bimbingan Teknis & Pelatihan
 6. Diseminasi & Informasi Teknologi Pertanian
 7. Penilaian Kesesuaian & Penerapan Standar Pertanian
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ambon
Pada tanggal 25 Februari 2026
Kepala BRMP Maluku,

Dr. Gunawan , S.TP, M.Si
NIP 197612162005011002

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
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
NOMOR: B-118/OT.080/H.12.27/08/2026
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PUBLIK BALAI BESAR PENERAPAN
MODERNISASI PERTANIAN MALUKU

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1. PENDAMPINGAN PENERAPAN TEKNOLOGI PERTANIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	Persyaratan Umum 1. Pengguna layanan dapat berasal dari : Perorangan/petani, Kelompok tani/gabungan kelompok tani, Penyuluh pertanian, Pelaku usaha pertanian, Pemerintah daerah, Instansi pemerintah, Perguruan tinggi, Sekolah/lembaga pendidikan, Lembaga penelitian, Organisasi masyarakat, Badan usaha/swasta; dan Masyarakat umum. 2. Identitas 3. Surat Pengantar Dokumen yang dipersyaratkan Untuk pengajuan melalui SI PERMATA: 1. Mengisi formulir permohonan layanan secara lengkap; Nama pemohon, NIK/identitas pemohon atau identitas lembaga Nomor telepon/WhatsApp, Alamat/email; 2. Jenis layanan yang dimohonkan : Uraian kebutuhan/permasalahan, Lokasi kegiatan/lahan apabila diperlukan, Dokumen pendukung sesuai jenis layanan, Foto/dokumentasi pendukung apabila diperlukan. Untuk pengajuan secara langsung/offline: 1. Membawa identitas diri/identitas lembaga; 2. Mengisi formulir permohonan; 3. Menyampaikan maksud dan tujuan permohonan; 4. Menyerahkan dokumen pendukung sesuai jenis layanan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengajuan Online Melalui SI PERMATA BRMP Maluku Prosedur: 1. <i>Pemohon membuka SI PERMATA BRMP Maluku</i> Pemohon dapat mengakses aplikasi/website SI PERMATA melalui perangkat komputer maupun smartphone. 2. <i>Memilih jenis layanan</i> Pemohon memilih salah satu dari 7 layanan yang tersedia. 3. <i>Mengisi formulir</i> Pemohon mengisi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		✓ Identitas; ✓ Kontak; ✓ Jenis layanan; ✓ Lokasi; ✓ Uraian kebutuhan; ✓ Dokumen pendukung; ✓ Data tambahan sesuai jenis layanan. 4. Mengirim permohonan ✓ Pemohon menekan tombol “Ajukan Layanan”. ✓ Sistem memberikan Nomor Tiket/ID Permohonan. 5. Verifikasi petugas Petugas melakukan pemeriksaan: ✓ Kelengkapan administrasi; ✓ Kesesuaian jenis layanan; ✓ Ketersediaan SDM/fasilitas; ✓ Persyaratan teknis. 6. Perbaiki apabila belum lengkap Apabila terdapat kekurangan, sistem mengirimkan notifikasi kepada pemohon untuk melengkapi dokumen/data. 7. Disposisi kepada petugas/tim teknis Permohonan yang lengkap diteruskan kepada petugas atau tim teknis yang menangani layanan. 8. Pelaksanaan layanan Pelayanan dilakukan secara: ✓ Online; ✓ Offline; ✓ Kunjungan lapangan; ✓ Konsultasi; ✓ Pengujian; ✓ Bimtek/pelatihan; ✓ Pendampingan; atau ✓ Bentuk pelayanan lain sesuai kebutuhan. 9. Hasil layanan Hasil pelayanan diberikan melalui: ✓ SI PERMATA; ✓ Email; ✓ Dokumen fisik; ✓ Berita acara; ✓ Sertifikat/laporan hasil pengujian apabila berlaku; ✓ Rekomendasi teknis; ✓ Materi pelatihan; atau ✓ Produk layanan lainnya. 10. Penutupan layanan Setelah layanan selesai, sistem mengubah status menjadi: SELESAI Pemohon kemudian dapat memberikan rating, survei kepuasan, saran, pengaduan, atau apresiasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pengajuan Offline / Manual 1 PEMOHON DATANG KE KANTOR BRMP MALUKU  Pemohon datang langsung ke Kantor BRMP Maluku untuk mendapatkan layanan. 2 REGISTRASI  Pemohon melakukan registrasi dan menyampaikan keperluan layanan kepada petugas. 3 KONSULTASI DENGAN PETUGAS LAYANAN  Pemohon berkonsultasi dengan petugas layanan untuk mendapatkan informasi sesuai kebutuhan. Petugas pelayanan siap membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir. 4 MENGISI FORMULIR  Pemohon mengisi formulir layanan sesuai kebutuhan dengan bantuan petugas jika diperlukan. 5 VERIFIKASI  Petugas melakukan verifikasi kelengkapan dokumen dan data permohonan. 6 PROSES LAYANAN  Pemohonan diproses sesuai jenis layanan dan ketentuan yang berlaku. 7 HASIL LAYANAN  Hasil layanan disampaikan kepada pemohon sesuai dengan jenis layanan yang diajukan. Petugas pelayanan membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir digital sehingga prinsip tidak ada masyarakat yang tertinggal karena keterbatasan akses digital tetap dapat diterapkan. Bagi masyarakat yang tidak dapat menggunakan layanan digital, tetap tersedia pelayanan langsung dengan membawa persyaratan Umum. Petugas pelayanan membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir digital sehingga prinsip tidak ada masyarakat yang tertinggal karena keterbatasan akses digital tetap dapat diterapkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 Hari
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya untuk layanan yang bersifat informasi, konsultasi, pendampingan, diseminasi, dan layanan lain yang tidak dikenakan PNBP. Untuk layanan yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dikenakan PNBP, biaya/tarif mengikuti ketentuan tarif PNBP Kementerian Pertanian yang berlaku.
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi teknologi, laporan pendampingan, dokumentasi kegiatan, solusi teknis
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Kanal Pengaduan : A. SI PERMATA BRMP Maluku Pada aplikasi tersedia menu: 1. Pengaduan & Aspirasi Pemohon dapat memilih: ✓ Pengaduan ✓ Saran ✓ Masukan ✓ Permintaan informasi ✓ Apresiasi Pemohon mendapatkan Nomor Tiket Pengaduan sehingga dapat memantau status penyelesaian. B. Media Sosial Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi juga dapat disampaikan melalui media sosial resmi BRMP Maluku. Petugas kemudian mencatat pengaduan tersebut ke dalam sistem SI PERMATA agar seluruh pengaduan terdokumentasi dan dapat ditindaklanjuti. C. Pengaduan Langsung Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan langsung kepada: ✓ Petugas Pelayanan Publik BRMP Maluku ✓ dengan mengisi formulir pengaduan yang tersedia. D. Pengaduan Tertulis Dapat disampaikan melalui: ✓ Surat ✓ Email resmi : brmp.maluku@pertanian.go.id ✓ Kotak pengaduan/saran ✓ Media lain yang ditetapkan BRMP Maluku.
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 Menteri Pertanian Nomor 39 Tahun 2025 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana dan Prasarana Pelayanan Ruang pelayanan public, Meja/loket pelayanan, Ruang tunggu pengguna layanan, Meja dan ruang konsultasi, Komputer/laptop untuk pelayanan, Jaringan internet/Wi-Fi, Sistem/aplikasi SI PERMATA BRMP Maluku, Papan informasi pelayanan, Layar/monitor informasi, Formulir pelayanan, Kotak saran dan pengaduan, Toilet pengguna layanan, Area parkir, Laboratorium atau fasilitas pengujian sesuai jenis layanan, Fasilitas kebun percobaan/demplot untuk kegiatan penerapan teknologi, Peralatan pendukung kegiatan lapangan dan pendampingan, Peralatan keselamatan kerja, Alat Pemadam Api Ringan (APAR), Kotak Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K), Rambu dan jalur evakuasi. Fasilitas bagi Pengguna Layanan 1. Kursi tunggu yang memadai. 2. Fasilitas prioritas bagi lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. 3. Jalur/ramp akses bagi pengguna kursi roda. 4. Toilet yang ramah bagi penyandang disabilitas. 5. Area pelayanan yang bersih, nyaman, dan tertib. 6. Fasilitas pengisian daya perangkat elektronik. 7. Akses Wi-Fi bagi pengguna layanan. 8. Fasilitas pengisian formulir digital. 9. Bantuan petugas dalam penggunaan SI PERMATA. 10. Pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengajuan layanan online. 11. Ruang/lokasi konsultasi yang nyaman. 12. Ruang laktasi apabila tersedia. 13. Informasi persyaratan, prosedur, waktu dan biaya pelayanan yang mudah dilihat. 14. Media informasi berupa brosur, leaflet, poster, infografis, dan media digital. 15. Fasilitas survei kepuasan masyarakat. 16. Fasilitas penyampaian pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi.
3	Kompetensi Pelaksana	Terdiri dari 21 Fungsional 1. Pengawas Benih Tanaman 5 Orang 2. Penyuluh Pertanian 8 Orang 3. Analis Standardisasi 3 Orang 4. Analis Sumber Daya Manusia 1 Orang 5. Pustakawan 1 Orang 6. Litkayasa 2 Orang 7. Perencana 1 Orang
4	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan Secara Periodik Oleh Tim Monitoring dan Evaluasi BRMP Maluku yang dilaksanakan setiap Semester
5	Jumlah Pelaksana	21 Pelaksana
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	1. Lingkungan pelayanan yang aman dan tertib; 2. Ketersediaan fasilitas keselamatan dan keadaan darurat; 3. Ketersediaan APAR;

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	4. Ketersediaan kotak P3K; 5. Ketersediaan jalur evakuasi; 6. Informasi keselamatan pada area pelayanan; 7. Pendampingan petugas apabila diperlukan; 8. Pengelolaan kegiatan lapangan dengan memperhatikan aspek keselamatan kerja; 9. Pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan evaluasi iminimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun 2. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

2. PENGUJIAN PENERAPAN TEKNOLOGI SPESIFIK LOKASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	Persyaratan Umum - Pengguna layanan dapat berasal dari : Perorangan/petani, Kelompok tani/gabungan kelompok tani, Penyuluh pertanian, Pelaku usaha pertanian, Pemerintah daerah, Instansi pemerintah, Perguruan tinggi, Sekolah/lembaga pendidikan, Lembaga penelitian, Organisasi masyarakat, Badan usaha/swasta; dan Masyarakat umum. - Identitas - Surat Pengantar Dokumen yang dipersyaratkan Untuk pengajuan melalui SI PERMATA: - Mengisi formulir permohonan layanan secara lengkap; Nama pemohon, NIK/identitas pemohon atau identitas lembaga Nomor telepon/WhatsApp, Alamat/email; - Jenis layanan yang dimohonkan : Uraian kebutuhan/permasalahan, Lokasi kegiatan/lahan apabila diperlukan, Dokumen pendukung sesuai jenis layanan, Foto/dokumentasi pendukung apabila diperlukan. Untuk pengajuan secara langsung/offline: - Membawa identitas diri/identitas lembaga; - Mengisi formulir permohonan; - Menyampaikan maksud dan tujuan permohonan; - Menyerahkan dokumen pendukung sesuai jenis layanan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengajuan Online Melalui SI PERMATA BRMP Maluku  Prosedur: <i>Pemohon membuka SI PERMATA BRMP Maluku</i> Pemohon dapat mengakses aplikasi/website SI PERMATA melalui perangkat komputer maupun smartphone. <i>Memilih jenis layanan</i> Pemohon memilih salah satu dari 7 layanan yang tersedia.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<i>3. Mengisi formulir</i> Pemohon mengisi: ✓ Identitas; ✓ Kontak; ✓ Jenis layanan; ✓ Lokasi; ✓ Uraian kebutuhan; ✓ Dokumen pendukung; ✓ Data tambahan sesuai jenis layanan. <i>4. Mengirim permohonan</i> ✓ Pemohon menekan tombol "Ajukan Layanan". ✓ Sistem memberikan Nomor Tiket/ID Permohonan. <i>5. Verifikasi petugas</i> Petugas melakukan pemeriksaan: ✓ Kelengkapan administrasi; ✓ Kesesuaian jenis layanan; ✓ Ketersediaan SDM/fasilitas; ✓ Persyaratan teknis. <i>6. Perbaikan apabila belum lengkap</i> Apabila terdapat kekurangan, sistem mengirimkan notifikasi kepada pemohon untuk melengkapi dokumen/data. <i>7. Disposisi kepada petugas/tim teknis</i> Permohonan yang lengkap diteruskan kepada petugas atau tim teknis yang menangani layanan. <i>8. Pelaksanaan layanan</i> Pelayanan dilakukan secara: ✓ Online; ✓ Offline; ✓ Kunjungan lapangan; ✓ Konsultasi; ✓ Pengujian; ✓ Bimtek/pelatihan; ✓ Pendampingan; atau ✓ Bentuk pelayanan lain sesuai kebutuhan. <i>9. Hasil layanan</i> Hasil pelayanan diberikan melalui: ✓ SI PERMATA; ✓ Email; ✓ Dokumen fisik; ✓ Berita acara; ✓ Sertifikat/laporan hasil pengujian apabila berlaku; ✓ Rekomendasi teknis; ✓ Materi pelatihan; atau ✓ Produk layanan lainnya. <i>10. Penutupan layanan</i> Setelah layanan selesai, sistem mengubah status menjadi: SELESAI Pemohon kemudian dapat memberikan rating, survei kepuasan, saran, pengaduan, atau apresiasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pengajuan Offline / Manual 1 PEMOHON DATANG KE KANTOR BRMP MALUKU  Pemohon datang langsung ke Kantor BRMP Maluku untuk mendapatkan layanan. 2 REGISTRASI  Pemohon melakukan registrasi dan menyampaikan keperluan layanan kepada petugas. 3 KONSULTASI DENGAN PETUGAS LAYANAN  Pemohon berkonsultasi dengan petugas layanan untuk mendapatkan informasi sesuai kebutuhan. Petugas pelayanan siap membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir. 4 MENGISI FORMULIR  Pemohon mengisi formulir layanan sesuai kebutuhan dengan bantuan petugas jika diperlukan. 5 VERIFIKASI  Petugas melakukan verifikasi kelengkapan dokumen dan data permohonan. 6 PROSES LAYANAN  Pemohonan diproses sesuai jenis layanan dan ketentuan yang berlaku. 7 HASIL LAYANAN  Hasil layanan disampaikan kepada pemohon sesuai dengan jenis layanan yang diajukan. Petugas pelayanan membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir digital sehingga prinsip tidak ada masyarakat yang tertinggal karena keterbatasan akses digital tetap dapat diterapkan. Bagi masyarakat yang tidak dapat menggunakan layanan digital, tetap tersedia pelayanan langsung dengan membawa persyaratan Umum. Petugas pelayanan membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir digital sehingga prinsip tidak ada masyarakat yang tertinggal karena keterbatasan akses digital tetap dapat diterapkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 3 s.d 7 Hari
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya untuk layanan yang bersifat informasi, konsultasi, pendampingan, diseminasi, dan layanan lain yang tidak dikenakan PNBP. Untuk layanan yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dikenakan PNBP, biaya/tarif mengikuti ketentuan tarif PNBP Kementerian Pertanian yang berlaku.
5	Produk Pelayanan	Analisa Kandungan Kimia Tanah, Rekomendasi Pemupukan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Kanal Pengaduan : A. SI PERMATA BRMP Maluku Pada aplikasi tersedia menu: - Pengaduan & Aspirasi Pemohon dapat memilih: ✓ Pengaduan ✓ Saran ✓ Masukan ✓ Permintaan informasi ✓ Apresiasi Pemohon mendapatkan Nomor Tiket Pengaduan sehingga dapat memantau status penyelesaian. B. Media Sosial Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi juga dapat disampaikan melalui media sosial resmi BRMP Maluku. Petugas kemudian mencatat pengaduan tersebut ke dalam sistem SI PERMATA agar seluruh pengaduan terdokumentasi dan dapat ditindaklanjuti. C. Pengaduan Langsung Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan langsung kepada: ✓ Petugas Pelayanan Publik BRMP Maluku ✓ dengan mengisi formulir pengaduan yang tersedia. D. Pengaduan Tertulis Dapat disampaikan melalui: ✓ Surat ✓ Email resmi : brmp.maluku@pertanian.go.id ✓ Kotak pengaduan/saran ✓ Media lain yang ditetapkan BRMP Maluku.
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 Menteri Pertanian Nomor 39 Tahun 2025 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana dan Prasarana Pelayanan Ruang pelayanan public, Meja/loket pelayanan, Ruang tunggu pengguna layanan, Meja dan ruang konsultasi, Komputer/laptop untuk pelayanan, Jaringan internet/Wi-Fi, Sistem/aplikasi SI PERMATA BRMP Maluku, Papan informasi pelayanan, Layar/monitor informasi, Formulir pelayanan, Kotak saran dan pengaduan, Toilet pengguna layanan, Area parkir, Laboratorium atau fasilitas pengujian sesuai jenis layanan, Fasilitas kebun percobaan/demplot untuk kegiatan penerapan teknologi, Peralatan pendukung kegiatan lapangan dan pendampingan, Peralatan keselamatan kerja, Alat Pemadam Api Ringan (APAR), Kotak Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K), Rambu dan jalur evakuasi. Fasilitas bagi Pengguna Layanan 1. Kursi tunggu yang memadai. 2. Fasilitas prioritas bagi lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. 3. Jalur/ramp akses bagi pengguna kursi roda. 4. Toilet yang ramah bagi penyandang disabilitas. 5. Area pelayanan yang bersih, nyaman, dan tertib. 6. Fasilitas pengisian daya perangkat elektronik. 7. Akses Wi-Fi bagi pengguna layanan. 8. Fasilitas pengisian formulir digital. 9. Bantuan petugas dalam penggunaan SI PERMATA. 10. Pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengajuan layanan online. 11. Ruang/lokasi konsultasi yang nyaman. 12. Ruang laktasi apabila tersedia. 13. Informasi persyaratan, prosedur, waktu dan biaya pelayanan yang mudah dilihat. 14. Media informasi berupa brosur, leaflet, poster, infografis, dan media digital. 15. Fasilitas survei kepuasan masyarakat. 16. Fasilitas penyampaian pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi.
3	Kompetensi Pelaksana	Terdiri dari 21 Fungsional 1. Pengawas Benih Tanaman 5 Orang 2. Penyuluh Pertanian 8 Orang 3. Analis Standardisasi 3 Orang 4. Analis Sumber Daya Manusia 1 Orang 5. Pustakawan 1 Orang 6. Litkayasa 2 Orang 7. Perencana 1 Orang
4	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan Secara Periodik Oleh Tim Monitoring dan Evaluasi BRMP Maluku yang dilaksanakan setiap Semester
5	Jumlah Pelaksana	21 Pelaksana
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	1. Lingkungan pelayanan yang aman dan tertib; 2. Ketersediaan fasilitas keselamatan dan keadaan darurat; 3. Ketersediaan APAR;

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	4. Ketersediaan kotak P3K; 5. Ketersediaan jalur evakuasi; 6. Informasi keselamatan pada area pelayanan; 7. Pendampingan petugas apabila diperlukan; 8. Pengelolaan kegiatan lapangan dengan memperhatikan aspek keselamatan kerja; 9. Pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan evaluasi iminimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun 2. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

3. BENIH / BIBIT SPESIFIK LOKASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	Persyaratan Umum - Pengguna layanan dapat berasal dari : Perorangan/petani, Kelompok tani/gabungan kelompok tani, Penyuluh pertanian, Pelaku usaha pertanian, Pemerintah daerah, Instansi pemerintah, Perguruan tinggi, Sekolah/lembaga pendidikan, Lembaga penelitian, Organisasi masyarakat, Badan usaha/swasta; dan Masyarakat umum. - Identitas - Surat Pengantar Dokumen yang dipersyaratkan Untuk pengajuan melalui SI PERMATA: - Mengisi formulir permohonan layanan secara lengkap; Nama pemohon, NIK/identitas pemohon atau identitas lembaga Nomor telepon/WhatsApp, Alamat/email; - Jenis layanan yang dimohonkan : Uraian kebutuhan/permasalahan, Lokasi kegiatan/lahan apabila diperlukan, Dokumen pendukung sesuai jenis layanan, Foto/dokumentasi pendukung apabila diperlukan. Untuk pengajuan secara langsung/offline: - Membawa identitas diri/identitas lembaga; - Mengisi formulir permohonan; - Menyampaikan maksud dan tujuan permohonan; - Menyerahkan dokumen pendukung sesuai jenis layanan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengajuan Online Melalui SI PERMATA BRMP Maluku Prosedur: <i>Pemohon membuka SI PERMATA BRMP Maluku</i> Pemohon dapat mengakses aplikasi/website SI PERMATA melalui perangkat komputer maupun smartphone.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<i>2. Memilih jenis layanan</i> Pemohon memilih salah satu dari 7 layanan yang tersedia. <i>3. Mengisi formulir</i> Pemohon mengisi: ✓ Identitas; ✓ Kontak; ✓ Jenis layanan; ✓ Lokasi; ✓ Uraian kebutuhan; ✓ Dokumen pendukung; ✓ Data tambahan sesuai jenis layanan. <i>4. Mengirim permohonan</i> ✓ Pemohon menekan tombol "Ajukan Layanan". ✓ Sistem memberikan Nomor Tiket/ID Permohonan. <i>5. Verifikasi petugas</i> Petugas melakukan pemeriksaan: ✓ Kelengkapan administrasi; ✓ Kesesuaian jenis layanan; ✓ Ketersediaan SDM/fasilitas; ✓ Persyaratan teknis. <i>6. Perbaikan apabila belum lengkap</i> Apabila terdapat kekurangan, sistem mengirimkan notifikasi kepada pemohon untuk melengkapi dokumen/data. <i>7. Disposisi kepada petugas/tim teknis</i> Permohonan yang lengkap diteruskan kepada petugas atau tim teknis yang menangani layanan. <i>8. Pelaksanaan layanan</i> Pelayanan dilakukan secara: ✓ Online; ✓ Offline; ✓ Kunjungan lapangan; ✓ Konsultasi; ✓ Pengujian; ✓ Bimtek/pelatihan; ✓ Pendampingan; atau ✓ Bentuk pelayanan lain sesuai kebutuhan. <i>9. Hasil layanan</i> Hasil pelayanan diberikan melalui: ✓ SI PERMATA; ✓ Email; ✓ Dokumen fisik; ✓ Berita acara; ✓ Sertifikat/laporan hasil pengujian apabila berlaku; ✓ Rekomendasi teknis; ✓ Materi pelatihan; atau ✓ Produk layanan lainnya. <i>10. Penutupan layanan</i> Setelah layanan selesai, sistem mengubah status menjadi: SELESAI Pemohon kemudian dapat memberikan rating, survei kepuasan, saran, pengaduan, atau apresiasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pengajuan Offline / Manual 1 PEMOHON DATANG KE KANTOR BRMP MALUKU  Pemohon datang langsung ke Kantor BRMP Maluku untuk mendapatkan layanan. 2 REGISTRASI  Pemohon melakukan registrasi dan menyampaikan keperluan layanan kepada petugas. 3 KONSULTASI DENGAN PETUGAS LAYANAN  Pemohon berkonsultasi dengan petugas layanan untuk mendapatkan informasi sesuai kebutuhan. Petugas pelayanan siap membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir. 4 MENGISI FORMULIR  Pemohon mengisi formulir layanan sesuai kebutuhan dengan bantuan petugas jika diperlukan. 5 VERIFIKASI  Petugas melakukan verifikasi kelengkapan dokumen dan data permohonan. 6 PROSES LAYANAN  Pemohonan diproses sesuai jenis layanan dan ketentuan yang berlaku. 7 HASIL LAYANAN  Hasil layanan disampaikan kepada pemohon sesuai dengan jenis layanan yang diajukan. Petugas pelayanan membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir digital sehingga prinsip tidak ada masyarakat yang tertinggal karena keterbatasan akses digital tetap dapat diterapkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 3 Hari Kerja Untuk Respon Awal Maksimal 5 Hari Kerja Verifikasi Berkas Maksimal 7 Hari Kerja Konfirmasi Maksmaal 14 Hari kerja Selesai
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya untuk layanan yang bersifat informasi, konsultasi, pendampingan, diseminasi, dan layanan lain yang tidak dikenakan PNBP. Untuk layanan yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dikenakan PNBP, biaya/tarif mengikuti ketentuan tarif PNBP Kementerian Pertanian yang berlaku.
5	Produk Pelayanan	Penyediaan / Fasilitas benih dan Bibit Sumber, Informasi Varietas, Serta Rekomendasi Benih Spesifik Lokasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Kanal Pengaduan : A. SI PERMATA BRMP Maluku Pada aplikasi tersedia menu: - Pengaduan & Aspirasi Pemohon dapat memilih: ✓ Pengaduan ✓ Saran ✓ Masukan ✓ Permintaan informasi ✓ Apresiasi Pemohon mendapatkan Nomor Tiket Pengaduan sehingga dapat memantau status penyelesaian. B. Media Sosial Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi juga dapat disampaikan melalui media sosial resmi BRMP Maluku. Petugas kemudian mencatat pengaduan tersebut ke dalam sistem SI PERMATA agar seluruh pengaduan terdokumentasi dan dapat ditindaklanjuti. C. Pengaduan Langsung Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan langsung kepada: ✓ Petugas Pelayanan Publik BRMP Maluku ✓ dengan mengisi formulir pengaduan yang tersedia. D. Pengaduan Tertulis Dapat disampaikan melalui: ✓ Surat ✓ Email resmi : brmp.maluku@pertanian.go.id ✓ Kotak pengaduan/saran ✓ Media lain yang ditetapkan BRMP Maluku.
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);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 Menteri Pertanian Nomor 39 Tahun 2025 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana dan Prasarana Pelayanan Ruang pelayanan public, Meja/loket pelayanan, Ruang tunggu pengguna layanan, Meja dan ruang konsultasi, Komputer/laptop untuk pelayanan, Jaringan internet/Wi-Fi, Sistem/aplikasi SI PERMATA BRMP Maluku, Papan informasi pelayanan, Layar/monitor informasi, Formulir pelayanan, Kotak saran dan pengaduan, Toilet pengguna layanan, Area parkir, Laboratorium atau fasilitas pengujian sesuai jenis layanan, Fasilitas kebun percobaan/demplot untuk kegiatan penerapan teknologi, Peralatan pendukung kegiatan lapangan dan pendampingan, Peralatan keselamatan kerja, Alat Pemadam Api Ringan (APAR), Kotak Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K), Rambu dan jalur evakuasi. Fasilitas bagi Pengguna Layanan 1. Kursi tunggu yang memadai. 2. Fasilitas prioritas bagi lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. 3. Jalur/ramp akses bagi pengguna kursi roda. 4. Toilet yang ramah bagi penyandang disabilitas. 5. Area pelayanan yang bersih, nyaman, dan tertib. 6. Fasilitas pengisian daya perangkat elektronik. 7. Akses Wi-Fi bagi pengguna layanan. 8. Fasilitas pengisian formulir digital. 9. Bantuan petugas dalam penggunaan SI PERMATA. 10. Pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengajuan layanan online. 11. Ruang/lokasi konsultasi yang nyaman. 12. Ruang laktasi apabila tersedia. 13. Informasi persyaratan, prosedur, waktu dan biaya pelayanan yang mudah dilihat. 14. Media informasi berupa brosur, leaflet, poster, infografis, dan media digital. 15. Fasilitas survei kepuasan masyarakat. 16. Fasilitas penyampaian pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi.
3	Kompetensi Pelaksana	Terdiri dari 21 Fungsional 1. Pengawas Benih Tanaman 5 Orang 2. Penyuluh Pertanian 8 Orang 3. Analis Standardisasi 3 Orang 4. Analis Sumber Daya Manusia 1 Orang 5. Pustakawan 1 Orang 6. Litkayasa 2 Orang 7. Perencana 1 Orang
4	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan Secara Periodik Oleh Tim Monitoring dan Evaluasi BRMP Maluku yang dilaksanakan setiap Semester
5	Jumlah Pelaksana	21 Pelaksana
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Lingkungan pelayanan yang aman dan tertib; 2. Ketersediaan fasilitas keselamatan dan keadaan darurat; 3. Ketersediaan APAR; 4. Ketersediaan kotak P3K; 5. Ketersediaan jalur evakuasi; 6. Informasi keselamatan pada area pelayanan; 7. Pendampingan petugas apabila diperlukan; 8. Pengelolaan kegiatan lapangan dengan memperhatikan aspek keselamatan kerja; 9. Pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan evaluasi iminimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun 2. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

4. KONSULTASI TEKNOLOGI PERTANIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	Persyaratan Umum 1. Pengguna layanan dapat berasal dari : Perorangan/petani, Kelompok tani/gabungan kelompok tani, Penyuluh pertanian, Pelaku usaha pertanian, Pemerintah daerah, Instansi pemerintah, Perguruan tinggi, Sekolah/lembaga pendidikan, Lembaga penelitian, Organisasi masyarakat, Badan usaha/swasta; dan Masyarakat umum. 2. Identitas 3. Surat Pengantar Dokumen yang dipersyaratkan Untuk pengajuan melalui SI PERMATA: 1. Mengisi formulir permohonan layanan secara lengkap; Nama pemohon, NIK/identitas pemohon atau identitas lembaga Nomor telepon/WhatsApp, Alamat/email; 2. Jenis layanan yang dimohonkan : Uraian kebutuhan/permasalahan, Lokasi kegiatan/lahan apabila diperlukan, Dokumen pendukung sesuai jenis layanan, Foto/dokumentasi pendukung apabila diperlukan. Untuk pengajuan secara langsung/offline: 1. Membawa identitas diri/identitas lembaga; 2. Mengisi formulir permohonan; 3. Menyampaikan maksud dan tujuan permohonan; 4. Menyerahkan dokumen pendukung sesuai jenis layanan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengajuan Online Melalui SI PERMATA BRMP Maluku  Prosedur: 1. <i>Pemohon membuka SI PERMATA BRMP Maluku</i> Pemohon dapat mengakses aplikasi/website SI PERMATA melalui perangkat komputer maupun smartphone.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<i>2. Memilih jenis layanan</i> Pemohon memilih salah satu dari 7 layanan yang tersedia. <i>3. Mengisi formulir</i> Pemohon mengisi: ✓ Identitas; ✓ Kontak; ✓ Jenis layanan; ✓ Lokasi; ✓ Uraian kebutuhan; ✓ Dokumen pendukung; ✓ Data tambahan sesuai jenis layanan. <i>4. Mengirim permohonan</i> ✓ Pemohon menekan tombol "Ajukan Layanan". ✓ Sistem memberikan Nomor Tiket/ID Permohonan. <i>5. Verifikasi petugas</i> Petugas melakukan pemeriksaan: ✓ Kelengkapan administrasi; ✓ Kesesuaian jenis layanan; ✓ Ketersediaan SDM/fasilitas; ✓ Persyaratan teknis. <i>6. Perbaikan apabila belum lengkap</i> Apabila terdapat kekurangan, sistem mengirimkan notifikasi kepada pemohon untuk melengkapi dokumen/data. <i>7. Disposisi kepada petugas/tim teknis</i> Permohonan yang lengkap diteruskan kepada petugas atau tim teknis yang menangani layanan. <i>8. Pelaksanaan layanan</i> Pelayanan dilakukan secara: ✓ Online; ✓ Offline; ✓ Kunjungan lapangan; ✓ Konsultasi; ✓ Pengujian; ✓ Bimtek/pelatihan; ✓ Pendampingan; atau ✓ Bentuk pelayanan lain sesuai kebutuhan. <i>9. Hasil layanan</i> Hasil pelayanan diberikan melalui: ✓ SI PERMATA; ✓ Email; ✓ Dokumen fisik; ✓ Berita acara; ✓ Sertifikat/laporan hasil pengujian apabila berlaku; ✓ Rekomendasi teknis; ✓ Materi pelatihan; atau ✓ Produk layanan lainnya. <i>10. Penutupan layanan</i> Setelah layanan selesai, sistem mengubah status menjadi: SELESAI Pemohon kemudian dapat memberikan rating, survei kepuasan, saran, pengaduan, atau apresiasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pengajuan Offline / Manual Bagi masyarakat yang tidak dapat menggunakan layanan digital, tetap tersedia pelayanan langsung dengan membawa persyaratan Umum. Petugas pelayanan membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir digital sehingga prinsip tidak ada masyarakat yang tertinggal karena keterbatasan akses digital tetap dapat diterapkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 Hari s.d 3 Hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya untuk layanan yang bersifat informasi, konsultasi, pendampingan, diseminasi, dan layanan lain yang tidak dikenakan PNBP. Untuk layanan yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dikenakan PNBP, biaya/tarif mengikuti ketentuan tarif PNBP Kementerian Pertanian yang berlaku.
5	Produk Pelayanan	Konsultasi langsung atau daring mengenai budidaya, tanah, pupuk, benih, OPT, pascapanen, mekanisasi dan permasalahan bidang pertanian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Kanal Pengaduan : A. SI PERMATA BRMP Maluku Pada aplikasi tersedia menu: - Pengaduan & Aspirasi Pemohon dapat memilih: ✓ Pengaduan ✓ Saran ✓ Masukan ✓ Permintaan informasi ✓ Apresiasi Pemohon mendapatkan Nomor Tiket Pengaduan sehingga dapat memantau status penyelesaian. B. Media Sosial Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi juga dapat disampaikan melalui media sosial resmi BRMP Maluku. Petugas kemudian mencatat pengaduan tersebut ke dalam sistem SI PERMATA agar seluruh pengaduan terdokumentasi dan dapat ditindaklanjuti. C. Pengaduan Langsung Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan langsung kepada: ✓ Petugas Pelayanan Publik BRMP Maluku ✓ dengan mengisi formulir pengaduan yang tersedia. D. Pengaduan Tertulis Dapat disampaikan melalui: ✓ Surat ✓ Email resmi : brmp.maluku@pertanian.go.id ✓ Kotak pengaduan/saran ✓ Media lain yang ditetapkan BRMP Maluku.
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);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 Menteri Pertanian Nomor 39 Tahun 2025 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana dan Prasarana Pelayanan Ruang pelayanan public, Meja/loket pelayanan, Ruang tunggu pengguna layanan, Meja dan ruang konsultasi, Komputer/laptop untuk pelayanan, Jaringan internet/Wi-Fi, Sistem/aplikasi SI PERMATA BRMP Maluku, Papan informasi pelayanan, Layar/monitor informasi, Formulir pelayanan, Kotak saran dan pengaduan, Toilet pengguna layanan, Area parkir, Laboratorium atau fasilitas pengujian sesuai jenis layanan, Fasilitas kebun percobaan/demplot untuk kegiatan penerapan teknologi, Peralatan pendukung kegiatan lapangan dan pendampingan, Peralatan keselamatan kerja, Alat Pemadam Api Ringan (APAR), Kotak Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K), Rambu dan jalur evakuasi. Fasilitas bagi Pengguna Layanan 1. Kursi tunggu yang memadai. 2. Fasilitas prioritas bagi lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. 3. Jalur/ramp akses bagi pengguna kursi roda. 4. Toilet yang ramah bagi penyandang disabilitas. 5. Area pelayanan yang bersih, nyaman, dan tertib. 6. Fasilitas pengisian daya perangkat elektronik. 7. Akses Wi-Fi bagi pengguna layanan. 8. Fasilitas pengisian formulir digital. 9. Bantuan petugas dalam penggunaan SI PERMATA. 10. Pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengajuan layanan online. 11. Ruang/lokasi konsultasi yang nyaman. 12. Ruang laktasi apabila tersedia. 13. Informasi persyaratan, prosedur, waktu dan biaya pelayanan yang mudah dilihat. 14. Media informasi berupa brosur, leaflet, poster, infografis, dan media digital. 15. Fasilitas survei kepuasan masyarakat. 16. Fasilitas penyampaian pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi.
3	Kompetensi Pelaksana	Terdiri dari 21 Fungsional 1. Pengawas Benih Tanaman 5 Orang 2. Penyuluh Pertanian 8 Orang 3. Analis Standardisasi 3 Orang 4. Analis Sumber Daya Manusia 1 Orang 5. Pustakawan 1 Orang 6. Litkayasa 2 Orang 7. Perencana 1 Orang
4	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan Secara Periodik Oleh Tim Monitoring dan Evaluasi BRMP Maluku yang dilaksanakan setiap Semester
5	Jumlah Pelaksana	21 Pelaksana
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	4. Lingkungan pelayanan yang aman dan tertib; 5. Ketersediaan fasilitas keselamatan dan keadaan darurat; 6. Ketersediaan APAR; 7. Ketersediaan kotak P3K; 8. Ketersediaan jalur evakuasi; 9. Informasi keselamatan pada area pelayanan; 10. Pendampingan petugas apabila diperlukan; 11. Pengelolaan kegiatan lapangan dengan memperhatikan aspek keselamatan kerja; 12. Pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan evaluasi iminimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun 2. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

5. BIMBINGAN TEKNIS DAN PELATIHAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	Persyaratan Umum - Pengguna layanan dapat berasal dari : Perorangan/petani, Kelompok tani/gabungan kelompok tani, Penyuluh pertanian, Pelaku usaha pertanian, Pemerintah daerah, Instansi pemerintah, Perguruan tinggi, Sekolah/lembaga pendidikan, Lembaga penelitian, Organisasi masyarakat, Badan usaha/swasta; dan Masyarakat umum. - Identitas - Surat Pengantar Dokumen yang dipersyaratkan Untuk pengajuan melalui SI PERMATA: - Mengisi formulir permohonan layanan secara lengkap; Nama pemohon, NIK/identitas pemohon atau identitas lembaga Nomor telepon/WhatsApp, Alamat/email; - Jenis layanan yang dimohonkan : Uraian kebutuhan/permasalahan, Lokasi kegiatan/lahan apabila diperlukan, Dokumen pendukung sesuai jenis layanan, Foto/dokumentasi pendukung apabila diperlukan. Untuk pengajuan secara langsung/offline: - Membawa identitas diri/identitas lembaga; - Mengisi formulir permohonan; - Menyampaikan maksud dan tujuan permohonan; - Menyerahkan dokumen pendukung sesuai jenis layanan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengajuan Online Melalui SI PERMATA BRMP Maluku  Prosedur: Pemohon membuka SI PERMATA BRMP Maluku Pemohon dapat mengakses aplikasi/website SI PERMATA melalui

NO	KOMPONEN	URAIAN
		perangkat komputer maupun smartphone. <i>2. Memilih jenis layanan</i> Pemohon memilih salah satu dari 7 layanan yang tersedia. <i>3. Mengisi formulir</i> Pemohon mengisi: ✓ Identitas; ✓ Kontak; ✓ Jenis layanan; ✓ Lokasi; ✓ Uraian kebutuhan; ✓ Dokumen pendukung; ✓ Data tambahan sesuai jenis layanan. <i>4. Mengirim permohonan</i> ✓ Pemohon menekan tombol "Ajukan Layanan". ✓ Sistem memberikan Nomor Tiket/ID Permohonan. <i>5. Verifikasi petugas</i> Petugas melakukan pemeriksaan: ✓ Kelengkapan administrasi; ✓ Kesesuaian jenis layanan; ✓ Ketersediaan SDM/fasilitas; ✓ Persyaratan teknis. <i>6. Perbaikan apabila belum lengkap</i> Apabila terdapat kekurangan, sistem mengirimkan notifikasi kepada pemohon untuk melengkapi dokumen/data. <i>7. Disposisi kepada petugas/tim teknis</i> Permohonan yang lengkap diteruskan kepada petugas atau tim teknis yang menangani layanan. <i>8. Pelaksanaan layanan</i> Pelayanan dilakukan secara: ✓ Online; ✓ Offline; ✓ Kunjungan lapangan; ✓ Konsultasi; ✓ Pengujian; ✓ Bimtek/pelatihan; ✓ Pendampingan; atau ✓ Bentuk pelayanan lain sesuai kebutuhan. <i>9. Hasil layanan</i> Hasil pelayanan diberikan melalui: ✓ SI PERMATA; ✓ Email; ✓ Dokumen fisik; ✓ Berita acara; ✓ Sertifikat/laporan hasil pengujian apabila berlaku; ✓ Rekomendasi teknis; ✓ Materi pelatihan; atau ✓ Produk layanan lainnya. <i>10. Penutupan layanan</i> Setelah layanan selesai, sistem mengubah status menjadi: SELESAI Pemohon kemudian dapat memberikan rating, survei kepuasan, saran, pengaduan, atau apresiasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1 PEMOHON DATANG KE KANTOR BRMP MALUKU  Pemohon datang langsung ke Kantor BRMP Maluku untuk mendapatkan layanan. 2 REGISTRASI  Pemohon melakukan registrasi dan menyampaikan keperluan layanan kepada petugas. 3 KONSULTASI DENGAN PETUGAS LAYANAN  Pemohon berkonsultasi dengan petugas layanan untuk mendapatkan informasi sesuai kebutuhan. Petugas pelayanan siap membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir. 4 MENGISI FORMULIR  Pemohon mengisi formulir layanan sesuai kebutuhan dengan bantuan petugas jika diperlukan. 5 VERIFIKASI  Petugas melakukan verifikasi kelengkapan dokumen dan data permohonan.

6

PROSES LAYANAN



Pemohonan diproses sesuai jenis layanan dan ketentuan yang berlaku.

7

HASIL LAYANAN



Hasil layanan disampaikan kepada pemohon sesuai dengan jenis layanan yang diajukan.

Petugas pelayanan membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir digital sehingga prinsip tidak ada masyarakat yang tertinggal karena keterbatasan akses digital tetap dapat diterapkan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 Menteri Pertanian Nomor 39 Tahun 2025 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana dan Prasarana Pelayanan Ruang pelayanan public, Meja/loket pelayanan, Ruang tunggu pengguna layanan, Meja dan ruang konsultasi, Komputer/laptop untuk pelayanan, Jaringan internet/Wi-Fi, Sistem/aplikasi SI PERMATA BRMP Maluku, Papan informasi pelayanan, Layar/monitor informasi, Formulir pelayanan, Kotak saran dan pengaduan, Toilet pengguna layanan, Area parkir, Laboratorium atau fasilitas pengujian sesuai jenis layanan, Fasilitas kebun percobaan/demplot untuk kegiatan penerapan teknologi, Peralatan pendukung kegiatan lapangan dan pendampingan, Peralatan keselamatan kerja, Alat Pemadam Api Ringan (APAR), Kotak Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K), Rambu dan jalur evakuasi. Fasilitas bagi Pengguna Layanan 1. Kursi tunggu yang memadai. 2. Fasilitas prioritas bagi lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. 3. Jalur/ramp akses bagi pengguna kursi roda. 4. Toilet yang ramah bagi penyandang disabilitas. 5. Area pelayanan yang bersih, nyaman, dan tertib. 6. Fasilitas pengisian daya perangkat elektronik. 7. Akses Wi-Fi bagi pengguna layanan. 8. Fasilitas pengisian formulir digital. 9. Bantuan petugas dalam penggunaan SI PERMATA. 10. Pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengajuan layanan online. 11. Ruang/lokasi konsultasi yang nyaman. 12. Ruang laktasi apabila tersedia. 13. Informasi persyaratan, prosedur, waktu dan biaya pelayanan yang mudah dilihat. 14. Media informasi berupa brosur, leaflet, poster, infografis, dan media digital. 15. Fasilitas survei kepuasan masyarakat. 16. Fasilitas penyampaian pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi.
3	Kompetensi Pelaksana	Terdiri dari 21 Fungsional 1. Pengawas Benih Tanaman 5 Orang 2. Penyuluh Pertanian 8 Orang 3. Analis Standardisasi 3 Orang 4. Analis Sumber Daya Manusia 1 Orang 5. Pustakawan 1 Orang 6. Litkayasa 2 Orang 7. Perencana 1 Orang
4	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan Secara Periodik Oleh Tim Monitoring dan Evaluasi BRMP Maluku yang dilaksanakan setiap Semester
5	Jumlah Pelaksana	21 Pelaksana
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	4. Lingkungan pelayanan yang aman dan tertib; 5. Ketersediaan fasilitas keselamatan dan keadaan darurat; 6. Ketersediaan APAR; 7. Ketersediaan kotak P3K; 8. Ketersediaan jalur evakuasi; 9. Informasi keselamatan pada area pelayanan; 10. Pendampingan petugas apabila diperlukan; 11. Pengelolaan kegiatan lapangan dengan memperhatikan aspek keselamatan kerja; 12. Pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan evaluasi iminimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun 2. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

6. DISEMINASI DAN INFORMASI TEKNOLOGI PERTANIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	Persyaratan Umum 1. Pengguna layanan dapat berasal dari : Perorangan/petani, Kelompok tani/gabungan kelompok tani, Penyuluh pertanian, Pelaku usaha pertanian, Pemerintah daerah, Instansi pemerintah, Perguruan tinggi, Sekolah/lembaga pendidikan, Lembaga penelitian, Organisasi masyarakat, Badan usaha/swasta; dan Masyarakat umum. 2. Identitas 3. Surat Pengantar Dokumen yang dipersyaratkan Untuk pengajuan melalui SI PERMATA: 1. Mengisi formulir permohonan layanan secara lengkap; Nama pemohon, NIK/identitas pemohon atau identitas lembaga Nomor telepon/WhatsApp, Alamat/email; 2. Jenis layanan yang dimohonkan : Uraian kebutuhan/permasalahan, Lokasi kegiatan/lahan apabila diperlukan, Dokumen pendukung sesuai jenis layanan, Foto/dokumentasi pendukung apabila diperlukan. Untuk pengajuan secara langsung/offline: 1. Membawa identitas diri/identitas lembaga; 2. Mengisi formulir permohonan; 3. Menyampaikan maksud dan tujuan permohonan; 4. Menyerahkan dokumen pendukung sesuai jenis layanan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengajuan Online Melalui SI PERMATA BRMP Maluku <pre>graph LR; 1[1. PEMOHON] --> 2[2. SI PERMATA]; 2 --> 3[3. VERIFIKASI PETUGAS]; 3 --> 4[4. DISPOSISI / TIM TEKNIS]; 4 --> 5[5. PELAKSANAAN LAYANAN]; 5 --> 6[6. HASIL LAYANAN]; 6 --> 7[7. EVALUASI]; 7 --> 8[8. SELESAI];</pre> Prosedur: 1. <i>Pemohon membuka SI PERMATA BRMP Maluku</i> Pemohon dapat mengakses aplikasi/website SI PERMATA melalui

NO	KOMPONEN	URAIAN
		perangkat komputer maupun smartphone. <i>2. Memilih jenis layanan</i> Pemohon memilih salah satu dari 7 layanan yang tersedia. <i>3. Mengisi formulir</i> Pemohon mengisi: ✓ Identitas; ✓ Kontak; ✓ Jenis layanan; ✓ Lokasi; ✓ Uraian kebutuhan; ✓ Dokumen pendukung; ✓ Data tambahan sesuai jenis layanan. <i>4. Mengirim permohonan</i> ✓ Pemohon menekan tombol "Ajukan Layanan". ✓ Sistem memberikan Nomor Tiket/ID Permohonan. <i>5. Verifikasi petugas</i> Petugas melakukan pemeriksaan: ✓ Kelengkapan administrasi; ✓ Kesesuaian jenis layanan; ✓ Ketersediaan SDM/fasilitas; ✓ Persyaratan teknis. <i>6. Perbaikan apabila belum lengkap</i> Apabila terdapat kekurangan, sistem mengirimkan notifikasi kepada pemohon untuk melengkapi dokumen/data. <i>7. Disposisi kepada petugas/tim teknis</i> Permohonan yang lengkap diteruskan kepada petugas atau tim teknis yang menangani layanan. <i>8. Pelaksanaan layanan</i> Pelayanan dilakukan secara: ✓ Online; ✓ Offline; ✓ Kunjungan lapangan; ✓ Konsultasi; ✓ Pengujian; ✓ Bimtek/pelatihan; ✓ Pendampingan; atau ✓ Bentuk pelayanan lain sesuai kebutuhan. <i>9. Hasil layanan</i> Hasil pelayanan diberikan melalui: ✓ SI PERMATA; ✓ Email; ✓ Dokumen fisik; ✓ Berita acara; ✓ Sertifikat/laporan hasil pengujian apabila berlaku; ✓ Rekomendasi teknis; ✓ Materi pelatihan; atau ✓ Produk layanan lainnya. <i>10. Penutupan layanan</i> Setelah layanan selesai, sistem mengubah status menjadi: SELESAI Pemohon kemudian dapat memberikan rating, survei kepuasan, saran, pengaduan, atau apresiasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pengajuan Offline / Manual Bagi masyarakat yang tidak dapat menggunakan layanan digital, tetap tersedia pelayanan langsung dengan membawa persyaratan Umum. Petugas pelayanan membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir digital sehingga prinsip tidak ada masyarakat yang tertinggal karena keterbatasan akses digital tetap dapat diterapkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 Hari
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya untuk layanan yang bersifat informasi, konsultasi, pendampingan, diseminasi, dan layanan lain yang tidak dikenakan PNBP. Untuk layanan yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dikenakan PNBP, biaya/tarif mengikuti ketentuan tarif PNBP Kementerian Pertanian yang berlaku.
5	Produk Pelayanan	Buku Saku, Leaflet, Infografis, Video, Rekomendasi Teknologi, Demplot, temu lapang, dan Informasi Pertanian Digital
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Kanal Pengaduan : A. SI PERMATA BRMP Maluku Pada aplikasi tersedia menu: - Pengaduan & Aspirasi Pemohon dapat memilih: ✓ Pengaduan ✓ Saran ✓ Masukan ✓ Permintaan informasi ✓ Apresiasi Pemohon mendapatkan Nomor Tiket Pengaduan sehingga dapat memantau status penyelesaian. B. Media Sosial Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi juga dapat disampaikan melalui media sosial resmi BRMP Maluku. Petugas kemudian mencatat pengaduan tersebut ke dalam sistem SI PERMATA agar seluruh pengaduan terdokumentasi dan dapat ditindaklanjuti. C. Pengaduan Langsung Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan langsung kepada: ✓ Petugas Pelayanan Publik BRMP Maluku ✓ dengan mengisi formulir pengaduan yang tersedia. D. Pengaduan Tertulis Dapat disampaikan melalui: ✓ Surat ✓ Email resmi : brmp.maluku@pertanian.go.id ✓ Kotak pengaduan/saran ✓ Media lain yang ditetapkan BRMP Maluku.
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 Menteri Pertanian Nomor 39 Tahun 2025 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana dan Prasarana Pelayanan Ruang pelayanan public, Meja/loket pelayanan, Ruang tunggu pengguna layanan, Meja dan ruang konsultasi, Komputer/laptop untuk pelayanan, Jaringan internet/Wi-Fi, Sistem/aplikasi SI PERMATA BRMP Maluku, Papan informasi pelayanan, Layar/monitor informasi, Formulir pelayanan, Kotak saran dan pengaduan, Toilet pengguna layanan, Area parkir, Laboratorium atau fasilitas pengujian sesuai jenis layanan, Fasilitas kebun percobaan/demplot untuk kegiatan penerapan teknologi, Peralatan pendukung kegiatan lapangan dan pendampingan, Peralatan keselamatan kerja, Alat Pemadam Api Ringan (APAR), Kotak Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K), Rambu dan jalur evakuasi. Fasilitas bagi Pengguna Layanan 1. Kursi tunggu yang memadai. 2. Fasilitas prioritas bagi lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. 3. Jalur/ramp akses bagi pengguna kursi roda. 4. Toilet yang ramah bagi penyandang disabilitas. 5. Area pelayanan yang bersih, nyaman, dan tertib. 6. Fasilitas pengisian daya perangkat elektronik. 7. Akses Wi-Fi bagi pengguna layanan. 8. Fasilitas pengisian formulir digital. 9. Bantuan petugas dalam penggunaan SI PERMATA. 10. Pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengajuan layanan online. 11. Ruang/lokasi konsultasi yang nyaman. 12. Ruang laktasi apabila tersedia. 13. Informasi persyaratan, prosedur, waktu dan biaya pelayanan yang mudah dilihat. 14. Media informasi berupa brosur, leaflet, poster, infografis, dan media digital. 15. Fasilitas survei kepuasan masyarakat. 16. Fasilitas penyampaian pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi.
3	Kompetensi Pelaksana	Terdiri dari 21 Fungsional 1. Pengawas Benih Tanaman 5 Orang 2. Penyuluh Pertanian 8 Orang 3. Analis Standardisasi 3 Orang 4. Analis Sumber Daya Manusia 1 Orang 5. Pustakawan 1 Orang 6. Litkayasa 2 Orang 7. Perencana 1 Orang
4	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan Secara Periodik Oleh Tim Monitoring dan Evaluasi BRMP Maluku yang dilaksanakan setiap Semester
5	Jumlah Pelaksana	21 Pelaksana
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	1. Lingkungan pelayanan yang aman dan tertib; 2. Ketersediaan fasilitas keselamatan dan keadaan darurat; 3. Ketersediaan APAR;

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	4. Ketersediaan kotak P3K; 5. Ketersediaan jalur evakuasi; 6. Informasi keselamatan pada area pelayanan; 7. Pendampingan petugas apabila diperlukan; 8. Pengelolaan kegiatan lapangan dengan memperhatikan aspek keselamatan kerja; 9. Pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan evaluasi iminimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun 2. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

7. PENILAIAN KESESUAIAN DAN PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANAIAIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
1	Persyaratan	Persyaratan Umum - Pengguna layanan dapat berasal dari : Perorangan/petani, Kelompok tani/gabungan kelompok tani, Penyuluh pertanian, Pelaku usaha pertanian, Pemerintah daerah, Instansi pemerintah, Perguruan tinggi, Sekolah/lembaga pendidikan, Lembaga penelitian, Organisasi masyarakat, Badan usaha/swasta; dan Masyarakat umum. - Identitas - Surat Pengantar Dokumen yang dipersyaratkan Untuk pengajuan melalui SI PERMATA: - Mengisi formulir permohonan layanan secara lengkap; Nama pemohon, NIK/identitas pemohon atau identitas lembaga Nomor telepon/WhatsApp, Alamat/email; - Jenis layanan yang dimohonkan : Uraian kebutuhan/permasalahan, Lokasi kegiatan/lahan apabila diperlukan, Dokumen pendukung sesuai jenis layanan, Foto/dokumentasi pendukung apabila diperlukan. Untuk pengajuan secara langsung/offline: - Membawa identitas diri/identitas lembaga; - Mengisi formulir permohonan; - Menyampaikan maksud dan tujuan permohonan; - Menyerahkan dokumen pendukung sesuai jenis layanan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengajuan Online Melalui SI PERMATA BRMP Maluku  Prosedur: <i>Pemohon membuka SI PERMATA BRMP Maluku</i> Pemohon dapat mengakses aplikasi/website SI PERMATA melalui perangkat komputer maupun smartphone. <i>Memilih jenis layanan</i> Pemohon memilih salah satu dari 7 layanan yang tersedia.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<i>3. Mengisi formulir</i> Pemohon mengisi: ✓ Identitas; ✓ Kontak; ✓ Jenis layanan; ✓ Lokasi; ✓ Uraian kebutuhan; ✓ Dokumen pendukung; ✓ Data tambahan sesuai jenis layanan. <i>4. Mengirim permohonan</i> ✓ Pemohon menekan tombol "Ajukan Layanan". ✓ Sistem memberikan Nomor Tiket/ID Permohonan. <i>5. Verifikasi petugas</i> Petugas melakukan pemeriksaan: ✓ Kelengkapan administrasi; ✓ Kesesuaian jenis layanan; ✓ Ketersediaan SDM/fasilitas; ✓ Persyaratan teknis. <i>6. Perbaikan apabila belum lengkap</i> Apabila terdapat kekurangan, sistem mengirimkan notifikasi kepada pemohon untuk melengkapi dokumen/data. <i>7. Disposisi kepada petugas/tim teknis</i> Permohonan yang lengkap diteruskan kepada petugas atau tim teknis yang menangani layanan. <i>8. Pelaksanaan layanan</i> Pelayanan dilakukan secara: ✓ Online; ✓ Offline; ✓ Kunjungan lapangan; ✓ Konsultasi; ✓ Pengujian; ✓ Bimtek/pelatihan; ✓ Pendampingan; atau ✓ Bentuk pelayanan lain sesuai kebutuhan. <i>9. Hasil layanan</i> Hasil pelayanan diberikan melalui: ✓ SI PERMATA; ✓ Email; ✓ Dokumen fisik; ✓ Berita acara; ✓ Sertifikat/laporan hasil pengujian apabila berlaku; ✓ Rekomendasi teknis; ✓ Materi pelatihan; atau ✓ Produk layanan lainnya. <i>10. Penutupan layanan</i> Setelah layanan selesai, sistem mengubah status menjadi: SELESAI Pemohon kemudian dapat memberikan rating, survei kepuasan, saran, pengaduan, atau apresiasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pengajuan Offline / Manual 1 PEMOHON DATANG KE KANTOR BRMP MALUKU  Pemohon datang langsung ke Kantor BRMP Maluku untuk mendapatkan layanan. 2 REGISTRASI  Pemohon melakukan registrasi dan menyampaikan keperluan layanan kepada petugas. 3 KONSULTASI DENGAN PETUGAS LAYANAN  Pemohon berkonsultasi dengan petugas layanan untuk mendapatkan informasi sesuai kebutuhan. Petugas pelayanan siap membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir. 4 MENGISI FORMULIR  Pemohon mengisi formulir layanan sesuai kebutuhan dengan bantuan petugas jika diperlukan. 5 VERIFIKASI  Petugas melakukan verifikasi kelengkapan dokumen dan data permohonan. 6 PROSES LAYANAN  Pemohonan diproses sesuai jenis layanan dan ketentuan yang berlaku. 7 HASIL LAYANAN  Hasil layanan disampaikan kepada pemohon sesuai dengan jenis layanan yang diajukan. Petugas pelayanan membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir digital sehingga prinsip tidak ada masyarakat yang tertinggal karena keterbatasan akses digital tetap dapat diterapkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 Hari
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya untuk layanan yang bersifat informasi, konsultasi, pendampingan, diseminasi, dan layanan lain yang tidak dikenakan PNBP. Untuk layanan yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dikenakan PNBP, biaya/tarif mengikuti ketentuan tarif PNBP Kementerian Pertanian yang berlaku.
5	Produk Pelayanan	Informasi SNI / Standar, Pendampingan penerpaan standar, penilaian kesesuaian dan rekomendasi pemenuhan standar instrument pertanian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Kanal Pengaduan : A. SI PERMATA BRMP Maluku Pada aplikasi tersedia menu: - Pengaduan & Aspirasi Pemohon dapat memilih: ✓ Pengaduan ✓ Saran ✓ Masukan ✓ Permintaan informasi ✓ Apresiasi Pemohon mendapatkan Nomor Tiket Pengaduan sehingga dapat memantau status penyelesaian. B. Media Sosial Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi juga dapat disampaikan melalui media sosial resmi BRMP Maluku. Petugas kemudian mencatat pengaduan tersebut ke dalam sistem SI PERMATA agar seluruh pengaduan terdokumentasi dan dapat ditindaklanjuti. C. Pengaduan Langsung Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan langsung kepada: ✓ Petugas Pelayanan Publik BRMP Maluku ✓ dengan mengisi formulir pengaduan yang tersedia. D. Pengaduan Tertulis Dapat disampaikan melalui: ✓ Surat ✓ Email resmi : brmp.maluku@pertanian.go.id ✓ Kotak pengaduan/saran ✓ Media lain yang ditetapkan BRMP Maluku.
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);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 Menteri Pertanian Nomor 39 Tahun 2025 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana dan Prasarana Pelayanan Ruang pelayanan public, Meja/loket pelayanan, Ruang tunggu pengguna layanan, Meja dan ruang konsultasi, Komputer/laptop untuk pelayanan, Jaringan internet/Wi-Fi, Sistem/aplikasi SI PERMATA BRMP Maluku, Papan informasi pelayanan, Layar/monitor informasi, Formulir pelayanan, Kotak saran dan pengaduan, Toilet pengguna layanan, Area parkir, Laboratorium atau fasilitas pengujian sesuai jenis layanan, Fasilitas kebun percobaan/demplot untuk kegiatan penerapan teknologi, Peralatan pendukung kegiatan lapangan dan pendampingan, Peralatan keselamatan kerja, Alat Pemadam Api Ringan (APAR), Kotak Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K), Rambu dan jalur evakuasi. Fasilitas bagi Pengguna Layanan 1. Kursi tunggu yang memadai. 2. Fasilitas prioritas bagi lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. 3. Jalur/ramp akses bagi pengguna kursi roda. 4. Toilet yang ramah bagi penyandang disabilitas. 5. Area pelayanan yang bersih, nyaman, dan tertib. 6. Fasilitas pengisian daya perangkat elektronik. 7. Akses Wi-Fi bagi pengguna layanan. 8. Fasilitas pengisian formulir digital. 9. Bantuan petugas dalam penggunaan SI PERMATA. 10. Pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengajuan layanan online. 11. Ruang/lokasi konsultasi yang nyaman. 12. Ruang laktasi apabila tersedia. 13. Informasi persyaratan, prosedur, waktu dan biaya pelayanan yang mudah dilihat. 14. Media informasi berupa brosur, leaflet, poster, infografis, dan media digital. 15. Fasilitas survei kepuasan masyarakat. 16. Fasilitas penyampaian pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi.
3	Kompetensi Pelaksana	Terdiri dari 21 Fungsional 1. Pengawas Benih Tanaman 5 Orang 2. Penyuluh Pertanian 8 Orang 3. Analis Standardisasi 3 Orang 4. Analis Sumber Daya Manusia 1 Orang 5. Pustakawan 1 Orang 6. Litkayasa 2 Orang 7. Perencana 1 Orang
4	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan Secara Periodik Oleh Tim Monitoring dan Evaluasi BRMP Maluku yang dilaksanakan setiap Semester
5	Jumlah Pelaksana	21 Pelaksana
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Lingkungan pelayanan yang aman dan tertib; 2. Ketersediaan fasilitas keselamatan dan keadaan darurat; 3. Ketersediaan APAR; 4. Ketersediaan kotak P3K; 5. Ketersediaan jalur evakuasi; 6. Informasi keselamatan pada area pelayanan; 7. Pendampingan petugas apabila diperlukan; 8. Pengelolaan kegiatan lapangan dengan memperhatikan aspek keselamatan kerja; 9. Pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara rutin dan evaluasi iminimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun 2. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

Ditetapkan di Ambon
Pada tanggal 25 Februari 2026
Kepala BRMP MALUKU,

Dr. Gunawan , S.TP, M.Si
NIP 197612162005011002