



**KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN  
BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN  
TANAMAN SAYURAN**

JALAN TANGKUBAN PARAHU NOMOR 517 LEMBANG, BANDUNG BARAT 40391  
TELEPON (022) 2786245, FAKSIMILE (022) 2788228  
WEBSITE: sayuran.brmp.pertanian.go.id E-MAIL: [brmp.sayuran@pertanian.go.id](mailto:brmp.sayuran@pertanian.go.id)

**KEPUTUSAN  
KEPALA BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN SAYURAN  
NOMOR : 67/Kpts/OT.050/H.3.1/11/2025**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENDUKUNG  
BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN SAYURAN  
(BRMP TANAMAN SAYURAN)**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN SAYURAN**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 20 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;  
b. bahwa telah ditetapkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor  
c. Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;  
d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik untuk jenis pelayanan jasa/administrasi dengan Keputusan Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Sayuran.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);  
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 PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN SAYURAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN SAYURAN**
- KESATU : Standar Pelayanan Publik Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Sayuran sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik Utama sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi:
1. Layanan Praktik Kerja Lapangan (PKL);
  2. Layanan agroeduwisata;
  3. Layanan pemanfaatan sarana dan prasarana.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
- KEEMPAT : Dengan berlakunya Keputusan ini, Keputusan Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Sayuran Nomor 1428/Kpts/OT.080/H.3.I/11/2023 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Lembang  
pada tanggal : 4 November 2025



Salinan Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Kepala Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian;
3. Kepala Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia Aparatur;
4. Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tanaman Hortikultura.

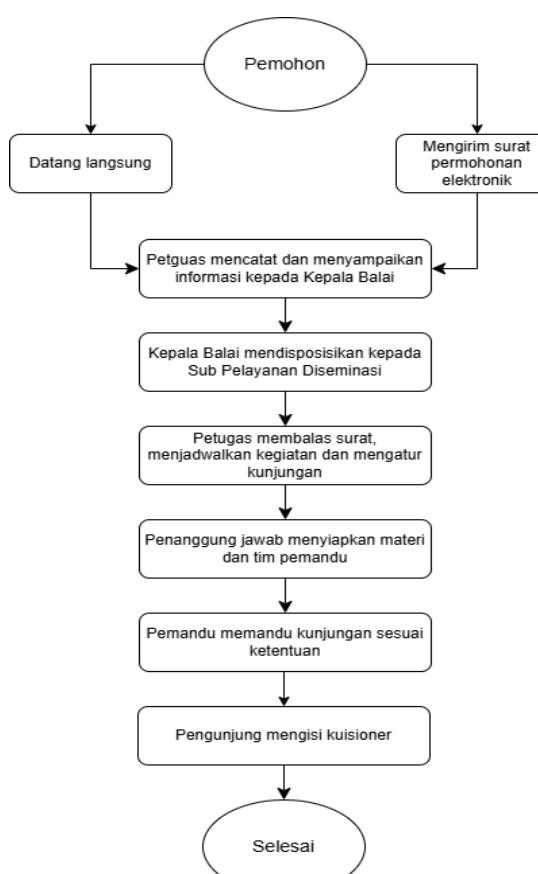
Lampiran Keputusan Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Sayuran  
Nomor : 67/KPTS/OT.050/H.3.1/11/2025  
Tanggal : 4 November 2025

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENDUKUNG  
LAYANAN PKL, AGROEDUWISATA, DAN  
PEMANFATAAN SARANA PRASARANA**

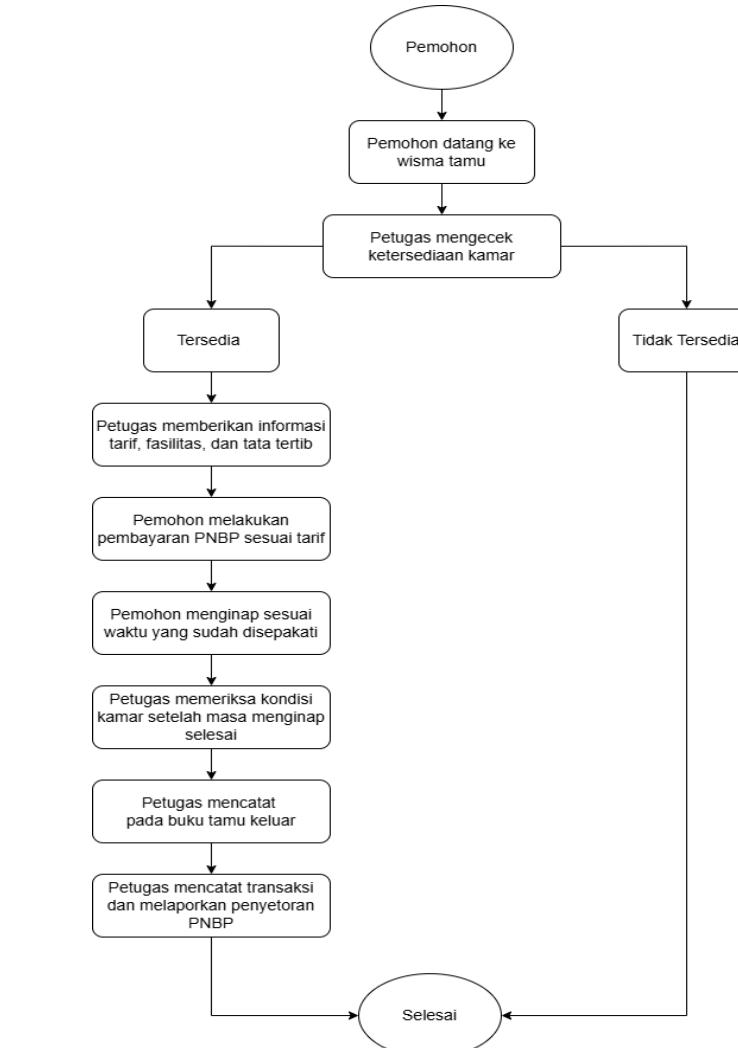
NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	<p><b>1. Praktik Kerja Lapang (PKL)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Surat permohonan resmi dari sekolah/ perguruan tinggi yang ditujukan kepada Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Sayuran</li><li>b. Daftar nama peserta, identitas (KTP/ Kartu Mahasiswa), dan surat pengantar dari instansi asal.</li><li>c. Proposal kegiatan atau tujuan pelaksanaan PKL.</li><li>d. Jadwal pelaksanaan dan bidang kegiatan yang diusulkan.</li><li>e. Surat pernyataan kesediaan mematuhi tata tertib selama kegiatan berlangsung.</li><li>f. Bersedia mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan, Survei Persepsi Anti Korupsi (SPA)K dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang diterima.</li></ul> <p><b>2. Agroeduwisata</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Surat permohonan dari lembaga/instansi/ sekolah yang berisi waktu kunjungan, tujuan, topik kegiatan yang diinginkan dan jumlah peserta.</li><li>b. Identitas penanggung jawab kegiatan dan peserta.</li><li>c. Kesediaan mengikuti tata tertib dan protokol keselamatan di area kegiatan.</li><li>d. Bersedia mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan, Survei Persepsi Anti Korupsi (SPA)K dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang diterima.</li></ul> <p><b>3. Pemanfaatan Sarana dan Prasarana</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Mengisi buku tamu dengan menuliskan</li></ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>identitas diri, nomor kontak yang bisa dihubungi</p> <p>b. Melampirkan salinan identitas diri (KTP/SIM/Paspor) saat melakukan registrasi.</p> <p>c. Mengisi formulir pemesanan dan melakukan pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebelum menggunakan layanan.</p> <p>d. Bersedia mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan, Survei Persepsi Anti Korupsi (SPA) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang diterima.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p><b>1. Alur Layanan Praktik Kerja Lapangan (PKL)</b></p> <pre> graph TD     Pemohon((Pemohon)) --&gt; DatangLangsung[Datang langsung]     Pemohon --&gt; MengirimSurat[Mengirim surat permohonan elektronik]     DatangLangsung --&gt; PetugasInfo[Petugas mencatat dan menyampaikan informasi kepada Kepala Balai]     MengirimSurat --&gt; PetugasInfo     PetugasInfo --&gt; TopikRelevant[Topik relevan]     PetugasInfo --&gt; TopikTidakRelevant[Topik tidak relevan]     TopikRelevant --&gt; KepalaBalai[Kepala Balai mendisposisikan kepada Sub Pelayanan Diseminasi]     KepalaBalai --&gt; PenunjukanPembimbing[Penunjukan pembimbing lapangan]     PenunjukanPembimbing --&gt; PengarahanTataTertib[Pengarahan tata tertib dan teknis pelaksanaan magang/PKL]     PengarahanTataTertib --&gt; PesertaAbsensi[Peserta magang/PKL mengisi absensi harian di sekretariat Sub Pelayanan Diseminasi]     PesertaAbsensi --&gt; PesertaLogbook[Peserta magang/PKL membuat logbook harian]     PesertaLogbook --&gt; PesertaLaporan[Peserta magang/PKL menyusun laporan hasil dan melakukan seminar hasil]     PesertaLaporan --&gt; PembimbingPenilaian[Pembimbing lapangan melakukan penilaian]     PembimbingPenilaian --&gt; PesertaOutput[Peserta menyerahkan output kegiatan]     PesertaOutput --&gt; PesertaSertifikat[Peserta mendapatkan sertifikat atau surat keterangan magang/PKL]     PesertaSertifikat --&gt; PesertaKuisisioner[Peserta mengisi kuisioner]     PesertaKuisisioner --&gt; Selesai((Selesai))     TopikTidakRelevant --&gt; PetugasPenolakan[Petugas menerbitkan surat penolakan permohonan]     PetugasPenolakan --&gt; Selesai   </pre> <p>a. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi identitas pemohon (nama perseorangan/organisasi); kontak yang dapat dihubungi (nomor telepon/WhatsApp dan/atau email); maksud dan tujuan; serta layanan yang diminta.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Surat permohonan ditujukan kepada : Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Sayuran di Jalan Tangkuban Parahu No. 517 Cikole, Lembang, Bandung Barat 40391 atau dapat dikirim melalui e-mail : <a href="mailto:brmp.sayuran@pertanian.go.id">brmp.sayuran@pertanian.go.id</a></p> <p>c. Pemohon juga dapat langsung menghubungi hotline bagian pelayanan BRMP Tanaman Sayuran di nomor <b>0851-5743-7422</b></p> <p>d. Petugas Pelayanan/Humas/Sekretariat menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan PKL/Magang kepada Kepala BRMP Tanaman Sayuran;</p> <p>e. Kepala BRMP Tanaman Sayuran mendisposisikan surat permohonan PKL/Magang kepada Koordinator Pendayagunaan Hasil untuk ditindaklanjuti.</p> <p>f. Koordinator Pendayagunaan Hasil mengevaluasi kesiapan pelaksana layanan, kuota serta kesesuaian topik yang diminta dengan ruang lingkup BRMP Tanaman Sayuran</p> <p>g. Apabila kuota layanna PKL/Magang sudah penuh dan topik PKL/Magang yang diajukan tidak relevan, maka BRMP Tanaman Sayuran menerbitkan surat penolakan permohonan;</p> <p>h. Petugas Layanan membalas surat/email/ Whatsapp/media lainnya, yang menginformasikan terkait persetujuan maupun penolakan dari permohonan yang diajukan.</p> <p>i. Peserta PKL/Magang yang sudah diterima hadir di BRMP Tanaman Sayuran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan;</p> <p>j. Penanggung Jawab Layanan PKL/Magang memberikan pengarahan tata tertib dan teknis pelaksanaan PKL/Magang kepada sekaligus membagikan pembimbing lapangan yang telah ditugaskan.</p> <p>k. Peserta PKL/Magang melaksanakan kegiatan harian sesuai dengan topik yang diajukan/ diminati;</p> <p>l. Peserta PKL/Magang mengisi absensi harian di Sekertariat Bagian Pendayagunaan Hasil;</p> <p>m. Peserta PKL/Magang membuat <i>log book</i> kegiatan harian di lapangan, kemudian diparaf oleh pembimbing lapangan setiap</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>hari;</p> <p>n. Peserta PKL/Magang menyusun laporan hasil kegiatan dan memaparkannya pada seminar PKL/Magang di BRMP Tanaman Sayuran yang dihadiri oleh pembimbing lapangan dan Penaggung Jawab Layanan PKL/Magang;</p> <p>o. Peserta PKL/Magang mengisi Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan diterima, Form Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan BRMP Tanaman Sayuran.</p> <p><b>2. Alur Layanan Kunjungan Agroeduwisata</b></p>  <pre> graph TD     Pemohon((Pemohon)) --&gt; DatangLangsung[Datang langsung]     Pemohon --&gt; MengirimSurat[Mengirim surat permohonan elektronik]     DatangLangsung --&gt; Petugas     MengirimSurat --&gt; Petugas     Petugas[Petugas mencatat dan menyampaikan informasi kepada Kepala Balai] --&gt; KepalaBalai     KepalaBalai[Kepala Balai mendisposisikan kepada Sub Pelayanan Diseminasi] --&gt; Petugas     Petugas[Petugas membalas surat, menjadwalkan kegiatan dan mengatur kunjungan] --&gt; PenanggungJawab     PenanggungJawab[Penanggung jawab menyiapkan materi dan tim pemandu] --&gt; Pemandu     Pemandu[Pemandu memandu kunjungan sesuai ketentuan] --&gt; Pengunjung     Pengunjung[Pengunjung mengisi kuisioner] --&gt; Selesai((Selesai))   </pre> <p>a. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi identitas pemohon (nama perseorangan/organisasi); kontak yang dapat dihubungi (nomor telepon/Whastapp dan/atau email); maksud dan tujuan; serta layanan yang diminta.</p> <p>b. Surat permohonan ditujukan kepada : Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Sayuran di Jalan Tangkuban Parahu No. 517 Cikole, Lembang, Bandung Barat 40391 atau</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dapat dikirim melalui e-mail : brmp.sayuran@pertanian.go.id</p> <p>c. Pemohon juga dapat langsung menghubungi hotline bagian pelayanan BRMP Tanaman Sayuran di nomor 0851-5743-7422</p> <p>d. Petugas Pelayanan/Humas/Sekretariat menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kunjungan agroeduwisata kepada Kepala BRMP Tanaman Sayuran;</p> <p>e. Kepala BRMP Tanaman Sayuran mendisposisikan surat permohonan kunjungan agroeduwisata kepada Koordinator Pendayagunaan Hasil untuk ditindaklanjuti.</p> <p>f. Koordinator Pendayagunaan Hasil berkoordinasi dengan Penanggung Jawab Layanan Kunjungan Agroeduwisata dan petugas layanan.</p> <p>g. Petugas Layanan membalas surat/email/Whatsapp/media lainnya, kemudian menjadwalkan kegiatan dan mengatur pelaksana layanan untuk melakukan pelayanan kunjungan agroeduwisata;</p> <p>h. Penanggung jawab agroeduwisata menyiapkan materi dan tim pemandu kunjungan;</p> <p>i. Pengunjung agro eduwisata mengisi Survei KepuKusioner dan hasilnya disampaikan kepada Kepala BRMP Tanaman Sayuran melalui Sub Pelayanan Diseminasi sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas dalam penerimaan magang/PKL.</p> <p>j. Pengunjung mengisi Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan diterima, Form Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan BRMP Tanaman Sayuran.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>3. Alur Layanan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana</b></p>  <pre> graph TD     Pemohon((Pemohon)) --&gt; PemohonWisma[Pemohon datang ke wisma tamu]     PemohonWisma --&gt; PetugasKamar[Petugas mengecek ketersediaan kamar]     PetugasKamar -- Tersedia --&gt; PetugasInformasi[Petugas memberikan informasi tarif, fasilitas, dan tata tertib]     PetugasInformasi --&gt; Pembayaran[Petohon melakukan pembayaran PNBP sesuai tarif]     Pembayaran --&gt; Menginap[Pemohon menginap sesuai waktu yang sudah disepakati]     Menginap --&gt; PetugasKondisi[Petugas memeriksa kondisi kamar setelah masa menginap selesai]     PetugasKondisi --&gt; PetugasCatatan[Petugas mencatat pada buku tamu keluar]     PetugasCatatan --&gt; PetugasTransaksi[Petugas mencatat transaksi dan melaporkan penyetoran PNBP]     PetugasTransaksi --&gt; Selesai((Selesai))     PetugasKamar -- Tidak Tersedia --&gt; Selesai   </pre> <p>a. Pengunjung datang langsung ke Wisma Tamu BRMP Tanaman Sayuran yang berlokasi di Jl. Maribaya No. 86 Lembang, Kab. Bandung Barat 40391 dan menanyakan ketersediaan kamar kepada petugas.</p> <p>b. Apabila kamar tersedia, petugas meminta pemohon mengisi buku tamu, formulir pemesanan dan melampirkan salinan identitas diri (KTP/Passport/identitas lainnya)</p> <p>c. Petugas memberikan informasi tarif, fasilitas, dan tata tertib penggunaan Wisma Tamu.</p> <p>d. Pengunjung melakukan pembayaran PNBP sesuai tarif.</p> <p>e. Setelah masa menginap selesai, dilakukan pemeriksaan kondisi kamar dan pencatatan pada buku tamu keluar.</p> <p>f. Pengunjung mengisi Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan diterima, Form Survei Persepsi Anti Korupsi</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>(SPA) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan BRMP Tanaman Sayuran.</p> <p>g. Petugas mencatat transaksi dan melaporkan penyetoran PNBP sesuai ketentuan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Jangka Waktu Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peserta PKL/Magang mendapatkan pelayanan dalam jangka waktu adalah 7,5 jam/hari (sesuai jam kerja).</li> <li>b. Kunjungan Agroeduvisata diselesaikan selama 2 jam penyampaian informasi terkait. Apabila dibutuhkan pembahasan lebih mendalam bisa dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dengan pemohon layanan.</li> <li>c. Waktu layanan pemanfaatan sarana dan prasarana (Wisma Tamu) dapat diakses setiap hari senin – minggu (hari libur nasional tetap buka).</li> </ol> <p>2. Waktu Tanggapan Pelayanan</p> <p>Permintaan layanan melalui Surat, E-mail, dan Whatsapp akan direspon di hari yang sama selama jam kerja, dan akan diselesaikan maksimal 5 hari kerja.</p>
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Biaya pelayanan Praktik Kerja Lapangan (PKL)/ Magang tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0). Biaya kebutuhan pribadi (makanan/minuman, listrik, PDAM, akomodasi dan lain-lain) ditanggung oleh peserta.</li> <li>2. Biaya Layanan Agroeduvisata berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian adalah sebesar Rp. 7.000,-/orang.</li> <li>3. Biaya Layanan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana berdasarkan PP Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Guest House (Wisma Tamu)/Mess di luar Jakarta dengan fasilitas lengkap (termasuk water heater): Rp150.000 per kamar per</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>malam.</p> <p>b. <i>Guest House</i> disewakan per rumah dengan 3 kamar, dengan tarif sebesar Rp450.000 per malam.</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan PKL (Praktik Kerja Lapangan) bagi siswa dan mahasiswa</li> <li>2. Pelayanan Kunjungan Agroeduwisata berupa edukasi pertanian bagi pelajar, mahasiswa, kelompok tani, dan masyarakat umum.</li> <li>3. Pelayanan pemanfaatan sarana dan prasarana berupa <i>Guest House</i> (Wisma Tamu) satuan kamar dan satu unit rumah.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Alur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi di Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Sayuran adalah sebagai berikut:</p> <pre> graph TD     A[Pelapor mengisi formulir pengaduan masyarakat] --&gt; B[Petugas memeriksa materi pengaduan dan kelengkapan dokumen]     B --&gt; C[Laporan pengaduan tidak lengkap]     B --&gt; D[Laporan pengaduan lengkap]     C --&gt; E[Petugas meminta pelapor untuk melengkapi materi aduan]     E --&gt; F[Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 2 x 24 jam sejak materi aduan diterima petugas]     F --&gt; G[Berkas lengkap]     D --&gt; H[Verifikasi, klarifikasi, atau investigasi untuk mendapatkan kebenaran]     H --&gt; I[Petugas memberikan tanggapan paling lambat 2 hari kerja]     I --&gt; J[Petugas menyampaikan tindak lanjut pengaduan selambat-lambatnya 5 hari kerja sejak keputusan tindak lanjut ditetapkan]     J --&gt; K[Petugas menyampaikan keputusan laporan pengaduan melalui email, nomor kontak, atau tatap muka]   </pre> <p><b>PROSEDUR</b></p> <p>Pengguna jasa/masyarakat/instansi dapat melakukan pengaduan langsung ke kantor BRMP Tanaman Sayuran dengan mengisi Formulir Keluhan Pelanggan dan menyerahkan materi aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebelum menyerahkan pengaduan, pelapor mengisi Formulir Pengaduan Masyarakat yang tersedia di ruang layanan atau dapat diakses secara daring melalui tautan: <a href="https://bit.ly/DumasBRMPSayuran">https://bit.ly/DumasBRMPSayuran</a></li> </ol> <p>Formulir pengaduan memuat informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Identitas pelapor (dapat dirahasiakan atas permintaan)</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2) Uraian pengaduan atau keluhan</p> <p>3) Waktu dan tempat kejadian</p> <p>4) Pihak yang dilaporkan (jika diketahui)</p> <p>5) Bukti atau dokumen pendukung</p> <p>6) Kontak yang dapat dihubungi untuk tindak lanjut</p> <p>2. Petugas memeriksa materi pengaduan dan kelengkapan dokumen pendukung, selanjutnya petugas penerima pengaduan masyarakat akan menindaklanjuti dengan upaya verifikasi, klarifikasi, atau investigasi untuk mendapatkan kebenaran atas pengaduan tersebut. Laporan akan dilengkapi dengan bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut.</p> <p>3. Apabila materi pengaduan tidak lengkap, maka petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.</p> <p>4. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 2 x 24 jam terhitung sejak materi pengaduan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat.</p> <p>5. Apabila berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 2 x 24 jam, maka aduan dianggap dicabut.</p> <p>6. Tanggapan atas pengaduan diberikan paling lambat 2 (dua) hari kerja setelah pengaduan diterima dan setelah dokumen kelengkapan dipenuhi.</p> <p>7. Tindak lanjut penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja sejak keputusan tindak lanjut ditetapkan.</p> <p>8. Penyampaian hasil keputusan laporan pengaduan dilakukan melalui email, nomor kontak pelapor atau tatap muka.</p> <p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p> <p>1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :</p> <p>Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Sayuran di Jalan Tangkuban Parahu No. 517 Cikole, Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat 40391</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via :</p> <p>a. Telepon : 0878-2526-9192</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. WA : 0878-2526-9192</p> <p>c. E-mail : brmp.sayuran@pertanian.go.id</p> <p>d. Kanal Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WBS : wbs.pertanian.go.id</li> <li>- Kaldu Mas : dumas.pertanian.go.id</li> <li>- LAPOR : lapor.go.id</li> <li>- Kotak Saran dan Pengaduan</li> </ul> <p>e. Media Sosial BRMP Sayuran</p> <p>3. Pengaduan secara langsung tatap muka dengan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui ruang konsultasi dan pengaduan di Kantor PRMP Sayuran</p> <p>4. Penanganan pengaduan, saran dan masukan akan ditanggapi dan ditindaklanjuti selambatnya dalam jangka waktu 2 x 24 jam sejak pengaduan diterima.</p> <p><b>JAMINAN KERAHASIAAN PENGADUAN</b></p> <p>Tim Pengaduan Masyarakat (Dumas) Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Sayuran menjamin kerahasiaan dan perlindungan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melindungi identitas pelapor dan tidak akan mempublikasikan informasi tersebut, kecuali ada kewajiban hukum atau persetujuan pelapor.</li> <li>2. Semua informasi yang diperoleh dari pengaduan dijaga kerahasiaannya dan tidak boleh disalahgunakan oleh pihak manapun.</li> </ol>

