



KEPUTUSAN KEPALA BPTP KAL-BAR

Nomor: 80/Kpts/OT.080/H.12.15/09/2017

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN (BPTP) KAL-BAR TAHUN 2017

Kepala Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Barat

- 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 sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas perlu ditetapkan Penetapan Standar Pelayanan Publik dengan Keputusan Kepala BPTP Kalimantan Barat.
- Mengingat :
1. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 6. Peraturan Presiden No 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara;
 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 45 tahun 2015 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 85);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah;
 10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/ OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
 11. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 20/Permentan/OT.140/3/2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengkajian Teknologi Pertanian;
 12. Peraturan Menteri Pertanian No. 77/Permentan/OT.140/8/2013 tanggal 12 Agustus 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di lingkungan Kementerian Pertanian;
 13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/Ot.140/8/2013 Tentang Pedoman Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Pertanian;
 14. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 13/Permentan/KP.450/3/2015 tentang Pedoman Penilaian dan

- Pemberian Penghargaan Abdibakti tani Bagi Unit Kerja Pelayanan Publik Berprestasi Bidang Pertanian;
15. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 43/Permentan/OT.010/8/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
 16. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor : 143/Kpts/KP.230/ 2/2016 tentang Pemberhentian, Pemindahan dan Pengangkatan dalam Jabatan Administrator (Eselon III) dan Pengawas (Eselon IV) di Lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

- KESATU : Standar Pelayanan Publik pada BPTP Kalimantan Barat seperti tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada BPTP Kalimantan Barat meliputi ruang lingkup pelayanan:
- a. Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian
 - b. Pelayanan Produksi dan Diseminasi Benih Sumber
 - c. Pelayanan Laboratorium Pengujian
 - d. Pelayanan Perpustakaan
 - e. Pelayanan Visitor Plot
 - f. Pelayanan Magang/Pelatihan/PKL Siswa Atau Mahasiswa
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada BPTP Kalimantan Barat seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan BPTP Kalimantan Barat, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
Tanggal, 29 September 2017
Kepala BPTP KAL-BAR,



Dr. Akhmad Musyafak, SP, MP.
NIP. 19730405 199903

Disahkan oleh,
Kepala Balitbangtan Kementerian Pertanian

Dr. Ir. Muhammad Syakir, MSi.
NIP. 19581117 195403 1001

A. PENDAHULUAN

Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) KAL-BAR merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian, Kementerian Pertanian di Provinsi Kalimantan Barat, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian sebagai unit eselon I Kementerian Pertanian. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan jasa dan penyediaan produk, BPTP Kalimantan Barat harus menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna agar memastikan pemberian pelayanan dan tersedianya informasi layanan yang jelas, tegas dan akuntabel.

Pelayanan yang diberikan Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) KAL-BAR berupa pelayanan jasa informasi, konsultasi, rekomendasi, perpustakaan, laboratorium pengujian yang sudah terakreditasi, Pelayanan Benih (UPBS), pelatihan/ magang/PKL bagi siswa/mahasiswa, serta penyediaan Visitor Plot.

Dalam memberikan pelayanan jasa dan penyediaan produk, Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) KAL-BAR menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada pengguna. SPP wajib mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya manusia (SDM) pelaksana dan sarana pelayanan indikator pencapaian pelayanan.

BPTP Kalimantan Barat berperan sebagai jembatan teknologi pertanian dari lembaga-lembaga penelitian komoditas nasional, perguruan tinggi, swasta, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), untuk dirakit dan direkayasa sesuai dengan kondisi daerah Provinsi Kalimantan Barat serta diseminasikan ke para pengguna. Berdasarkan peran tersebut, BPTP Kalimantan Barat bertugas melaksanakan pengkajian dan perakitan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi. Sebagai unit kerja yang berada di daerah, BPTP Kalimantan Barat telah menjadi salah satu sumber teknologi dan informasi teknologi pertanian serta kebijakan pertanian, sehingga dapat memberi masukan kepada pemerintah daerah dalam perencanaan dan pengelolaan pembangunan pertanian di wilayah Provinsi Kalimantan Barat. BPTP KAL-BAR sebagai UPT Balitbangtan di Provinsi Kalimantan Barat, melaksanakan tugas dan fungsi menyelenggarakan pengkajian yang mengacu kepada **Permentan No. 20 Tahun 2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja BPTP**, Bab. I Pasal 2 menyebutkan bahwa, BPTP mempunyai tugas pengkajian, perakitan dan pengembangan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi dengan fungsi:

1. Pelaksanaan penyusunan program, rencana kerja, anggaran, evaluasi, dan laporan pengkajian, perakitan dan pengembangan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi,
2. Pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi kebutuhan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi,
3. Pelaksanaan penelitian, pengkajian dan perakitan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi,
4. Pelaksanaan pengembangan teknologi dan diseminasi hasil pengkajian serta perakitan materi penyuluhan,
5. Penyiapan kerjasama, informasi, dokumentasi, serta penyebarluasan dan pendayagunaan hasil pengkajian, perakitan dan pengembangan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi,
6. Pemberian pelayanan teknik pengkajian, perakitan dan pengembangan teknologi pertanian tepat guna,
7. Pelaksanaan urusan kepegawaian, keuangan, rumah tangga dan perlengkapan BPTP.

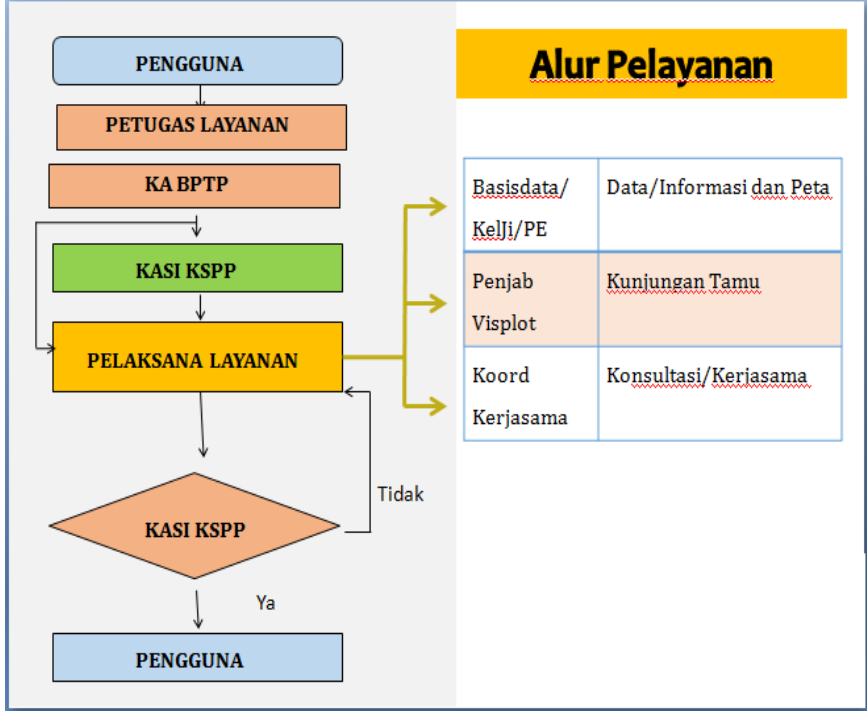
SPP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada BPTP KAL-BAR yang penerapannya tercermin dari indikator pencapaian layanan.

Agar SPP dapat diterapkan dengan optimal, maka standar pelayanan disusun berdasarkan jenis pelayanan yang dapat diukur, dicapai, relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan.

B. STANDAR PELAYANAN

1. PELAYANAN INFORMASI, KONSULTASI DAN REKOMENDASI INOVASI TEKNOLOGI PERTANIAN

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 20/OT.140/3/2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengkajian Teknologi Pertanian |
| 2. | Jam Pelayanan | - Senin–Kamis : 08.00 – 12.00 WIB 13.00 - 15.00 WIB - Jumat : 08.00 – 11.00 WIB 14.00 – 16.00 WIB |
| 3. | Persyaratan Pelayanan | a. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu. b. Mengisi form permintaan layanan. |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan | <p>4.1. Prosedur Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian</p> 4.1.1. Pemohon datang langsung mengajukan permohonan tertulis dengan mengisi <i>buku tamu</i> untuk mendapatkan pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi 4.1.2. Pemohon juga bisa mengajukan permohonan pelayanan melalui surat ke alamat BPTP KAL-BAR Jalan Budi Utomo No. 45 Siantan Hulu Pontianak atau melalui email BPTP KAL-BAR (bptp-kalbar@litbang.pertanian.go.id) atau melalui telpon ke nomor BPTP KAL-BAR 0561 - 882069 4.1.3. Petugas layanan menerima, mencatat dalam buku permohonan pelayanan dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BPTP KAL-BAR atau yang mewakili. 4.1.4. Kepala BPTP KAL-BAR mendisposisi permohonan kepada pelaksana layanan (peneliti/ perekayasa/ penyuluh pertanian/ teknisi litkayasa, dan lain-lain) dan Kepala Seksi Kerjasama dan Pelayanan Pengkajian (Kasi KSPP). 4.1.5. Petugas layanan informasi menyampaikan surat permintaan data dan memo kepada bagian yang ditunjuk/pelaksana layanan 4.1.6. Kasi KSPP memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi inovasi teknologi pertanian sesuai permohonan berkoordinasi dengan pelaksana layanan. 4.1.7. Pelaksana Layanan (peneliti/perekayasa/ penyuluh pertanian/teknisi litkayasa, dan lain-lain) melakukan pelayanan konsultasi inovasi teknologi pertanian sesuai permohonan. 4.1.8. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan informasi memberi keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Kasi KSPP 4.1.9. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Kasi KSPP menerbitkan surat keputusan tentang penolakan permohonan 4.1.10. Apabila informasi/ rekomendasi ada, maka petugas layanan informasi memantau penyiapan data informasi/ rekomendasi/ proses layanan sesuai dengan memo yang telah diajukan 4.1.11. Petugas layanan menerima data/informasi/ rekomendasi yang telah dipersiapkan oleh bagian tertentu |

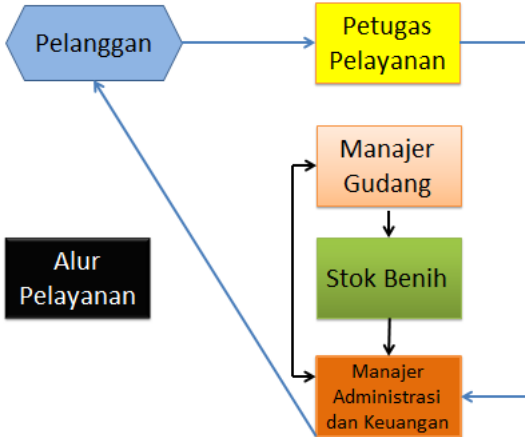
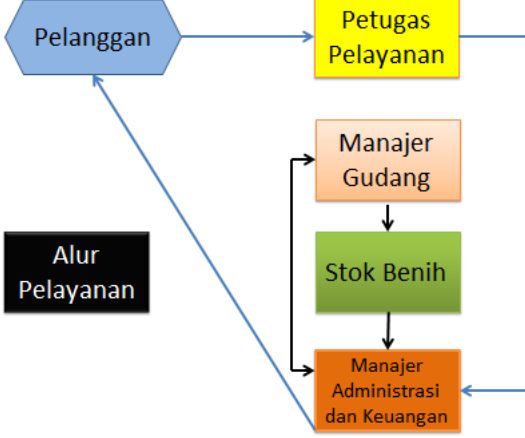
| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| | | <p>4.1.12. Pemohon informasi/ rekomendasi mengambil data/ informasi/ rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi</p> <p>4.1.13. Seluruh hasil Informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan kepada Kasi KSPP.</p> <p>Alur Pelayanan :</p>  |
| 5. | Waktu Penyelesaian Pelayanan | <p>a. Pelayanan penerimaan konsultasi teknologi diselesaikan selama 30 menit untuk penyampaian informasi terkait. Apabila dibutuhkan pembahasan lebih mendalam bisa dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dengan pemohon informasi.</p> <p>b. Permintaan layanan melalui surat atau email akan direspon pada hari yang sama selama jam kerja, dan diselesaikan selama 3 hari kerja.</p> |
| 6. | Biaya/Tarif | Biaya jasa informasi/konsultasi/rekomendasi adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0) |
| 7. | Produk Pelayanan | Informasi dan rekomendasi inovasi teknologi, serta jasa konsultasi inovasi teknologi pertanian, peta, informasi tercetak dan elektronik |
| 8. | Sarana atau Fasilitas Pelayanan | <p>a. Sarana yang dibutuhkan petugas: Meja, kursi, komputer, alat tulis.</p> <p>b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, ruang konsultasi, toilet, tempat parkir</p> |
| 9. | Kompetensi dan Jumlah Pelaksana | <p>a. 1 orang staf yang berkompentensi dalam bidang pelayanan</p> <p>b. 1 orang pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran</p> |
| 10. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala BPTP KAL-BAR. |
| 11. | Penanganan Pengaduan | <p>Prosedur :</p> <p>11.1. Penerimaan Pengaduan</p> <p>11.1.1. Keluhan / masukan dari pelanggan diterima oleh bagian terkait atau bagian pelayanan BPTP.</p> <p>11.1.2. Keluhan yang diterima dicatat dalam Formulir Pencatatan Keluhan / Masukan Pelanggan untuk dilaporkan kepada Kepala BPTP KAL-BAR.</p> <p>11.1.3. Kepala BPTP KAL-BAR mendisposisikan ke Sub bagian/Seksi terkait menindak lanjuti keluhan/ masukan pelanggan.</p> |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|------------------------------------|--|
| | | <p>11.2. Penanganan Pengaduan</p> <p>11.2.1. Penyelidikan pengaduan sampai pencarian akar masalah dilakukan oleh bagian terkait dan diawasi pelaksanaannya oleh Kepala Sub bagian/Seksi terkait dan Wakil Manajemen</p> <p>11.2.2. Rekomendasi perbaikan pengaduan pelanggan diajukan oleh bagian terkait dan dimintakan persetujuan ke Kepala Balai dan Wakil Manajemen.</p> <p>11.2.3. Tindakan Perbaikan yang telah disetujui dan dilaksanakan diinformasikan kepada pelanggan yang memberikan pengaduan dan dimintakan tanggapan kepuasannya.</p> <p>11.2.4. Apabila pelanggan puas, maka pengaduan ditutup. Jika belum puas, pelanggan diberi waktu selama 14 (empat belas) hari untuk pengaduan kembali.</p> <p>11.2.5. Sub. Bagian terkait mengambil tindakan lanjutan sampai pengaduan dapat diatasi. Bila Pelanggan tidak mengajukan pengaduan kembali maka pengaduan di cabut.</p> <p>11.2.6. Catatan pengaduan dan penanganannya dicatat dan disimpan Wakil Manajemen dan digunakan sebagai materi dalam tinjauan manajemen.</p> <div data-bbox="608 949 1342 1415" style="text-align: center;"> <pre> graph TD M1((Masyarakat)) --> A[Penyampaian Pengaduan] A --> B[Sub. Bagian Penyelidikan Pengaduan] B --> C[Tindakan Perbaikan] C --> M2((Masyarakat)) A --> D[Perbaikan Kelengkapan Pengaduan] D --> E[Penyampaian] B --> F[Penyidikan Pengaduan] F --> G[Sub. Bagian Terkait] G --> H[Rekomendasi Tindakan] H --> E C --> I[Tidak puas] I --> J[Pengaduan kembali] J --> K((Pengaduan dicabut)) </pre> </div> <p>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail: bptp-kalbar@litbang.pertanian.go.id atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email tersebut ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.</p> |
| 12. | Jaminan Pelayanan | BPTP KAL-BAR menyediakan sarana prasarana kepada pengguna jasa dalam beraktifitas terhadap pelayanan yang diperoleh. |
| 13. | Jaminan kenyamanan dalam Pelayanan | <p>BPTP KAL-BAR menyediakan fasilitas untuk kenyamanan dalam pelayanan antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas keamanan; Petugas pelayanan informasi; Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; Sarana peralatan dan obat P3K; Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; Ruang informasi Sarana parkir. |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------------|--|
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2008 yang dilaksanakan setahun sekali. |

2. PELAYANAN PRODUKSI DAN DISEMINASI BENIH SUMBER

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 20/OT.140/3/2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengkajian Teknologi Pertanian 5) PP Tarif No. 48 tahun 2012 tentang PNB |
| 2. | Jam Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Senin–Kamis : 08.00 – 12.00 WIB 13.00 - 15.00 WIB - Jumat : 08.00 – 11.00 WIB 14.00 – 16.00 WIB |
| 3. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu. - Mengisi form permintaan layanan. |
| 4. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <p>4.1. Prosedur Pelayanan Produksi dan Diseminasi Benih Sumber</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1.1. Pengguna/pelanggan dapat mengakses data stok benih melalui website BPTP KAL-BAR, dan melakukan pemesanan dengan cara datang langsung, mengirimkan surat atau melalui telepon ke BPTP KAL-BAR; 4.1.2. Manajer gudang memberikan data stok benih secara berkala kepada Manajer Administrasi dan Keuangan. 4.1.3. Bila ada pesanan/permintaan dari pelanggan, Manajer Administrasi dan Keuangan memberikan jawaban kepada pelanggan mengenai ada-tidaknya benih yang dipesan, harga benih, cara pengiriman dan cara pembayaran. 4.1.4. Pesanan dari pelanggan dicatat dalam buku atau ditulis pada form pesanan pelanggan oleh Manajer Administrasi dan Keuangan 4.1.5. Setelah mendapatkan persetujuan dari pelanggan, Manajer Gudang mempersiapkan dan menyerahkan pesanan kepada Manajer Administrasi dan Keuangan untuk selanjutnya diserahkan/ dikirim kepada pelanggan. |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------------------------------|--|
| | | <p>Alur Pelayanan :</p>  <p>4.2. Prosedur Pelayanan Penyaluran Benih UPBS untuk Bantuan</p> <p>4.2.1. Pengguna/pelanggan dapat mengakses data stok benih melalui website BPTP KAL-BAR, dan menyampaikan permohonan tertulis bantuan benih dengan cara datang langsung atau mengirimkan surat ke BPTP KAL-BAR;</p> <p>4.2.2. Manajer gudang memberikan data stok benih secara berkala kepada Manajer Administrasi dan Keuangan</p> <p>4.2.3. Bila ada permohonan bantuan benih, Manajer Administrasi dan Keuangan memberikan jawaban kepada pelanggan mengenai ada-tidaknya benih yang dipesan.</p> <p>4.2.4. Pesanan dari pemohon dicatat dalam buku atau ditulis pada form pesanan pelanggan.</p> <p>4.2.5. Setelah mendapatkan persetujuan dari kepala BPTP KAL-BAR, Manajer Administrasi dan Keuangan membuat balasan atas pesanan tersebut dan menyiapkan benihnya.</p>  |
| 5. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | <p>a. Pelayanan administrasi benih diselesaikan dalam waktu 60 menit.</p> <p>b. Pelayanan penyaluran benih diselesaikan dalam 1-7 hari setelah pelunasan biaya pengiriman.</p> |
| 6. | Biaya/Tarif | <p>a. Biaya pembelian benih sesuai PP Tarif No. 35 tahun 2016 tentang PNBK (untuk benih padi: kelas benih FS/label putih Rp. 12.000,-/kg, Kelas Benih SS/label ungu Rp. 9.000,-/kg. Untuk benih kedelai: kelas benih FS/label putih Rp. 15.000,-/kg, Kelas Benih SS/label ungu Rp. 7.000,-/kg).</p> <p>b. Biaya pengiriman ditanggung pelanggan.</p> |
| 7. | Produk Pelayanan | Benih sumber bersertifikat |

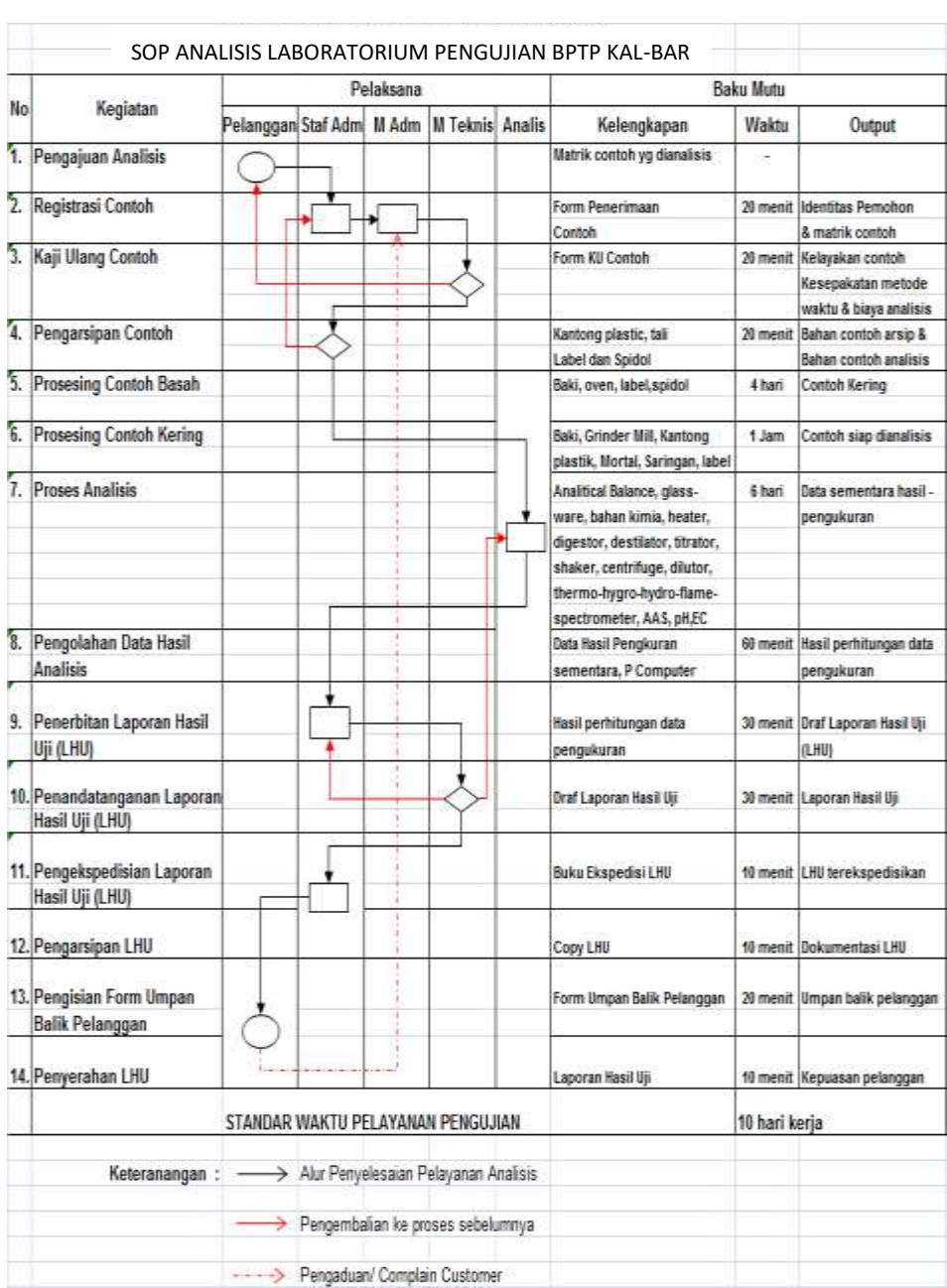



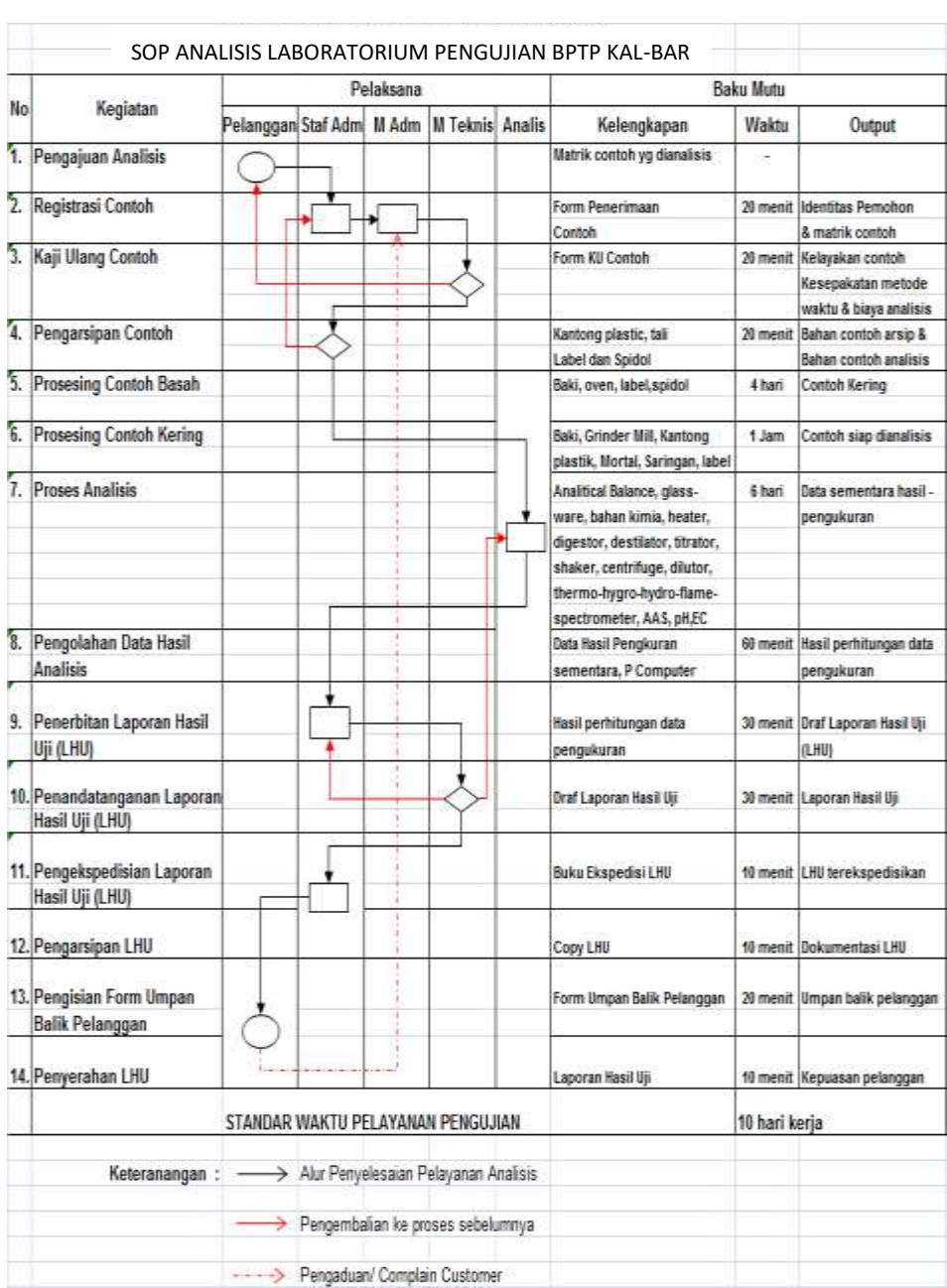



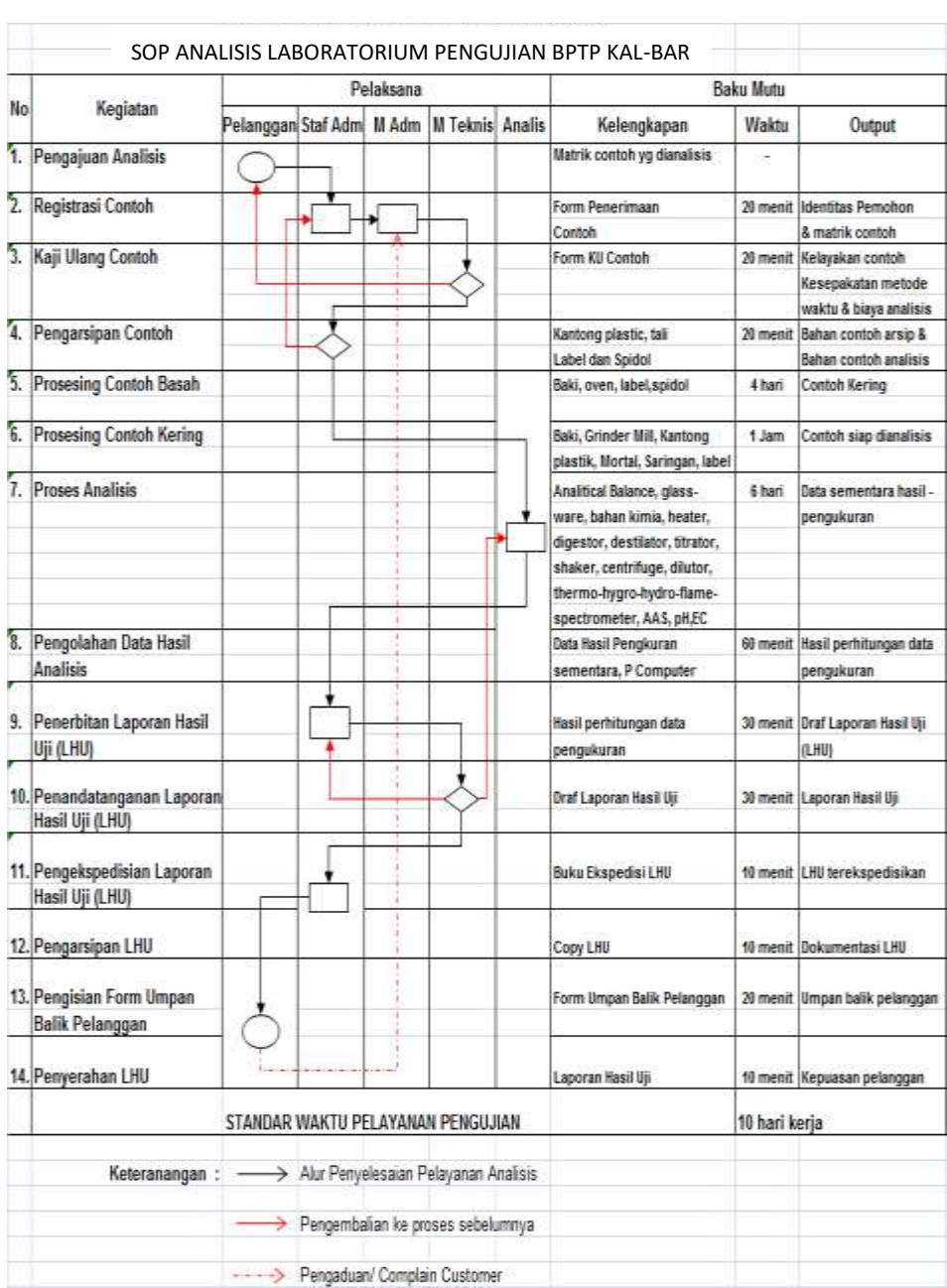



| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|--|
| 8. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan | a. Sarana yang dibutuhkan petugas: timbangan, b. Sarana / prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, WC umum, parkir |
| 9. | Kompetensi dan Jumlah Pelaksana | Jumlah petugas yakni 1 orang Direktur, 1 orang manager umum, 4 orang manager UPBS, 1 orang staf dengan kompetensi di bidang informasi dan pelayanan. a. 4 orang manager dengan kompetensi peneliti/penyuluh b. 1 orang petugas gudang dengan kompetensi teknis |
| 10. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai. |
| 11. | Penanganan Pengaduan | <p>Prosedur :</p> <p>11.1. Penerimaan Pengaduan</p> <p>11.1.1. Keluhan / masukan dari pelanggan diterima oleh bagian terkait atau bagian pelayanan BPTP.</p> <p>11.1.2. Keluhan yang diterima dicatat dalam Formulir Pencatatan Keluhan / Masukan Pelanggan untuk dilaporkan kepada Kepala BPTP KAL-BAR.</p> <p>11.1.3. Kepala BPTP KAL-BAR mendisposisikan ke Sub bagian/ Seksi terkait menindak lanjuti keluhan/ masukan pelanggan.</p> <p>11.2. Penanganan Pengaduan</p> <p>11.2.1. Penyelidikan pengaduan sampai pencarian akar masalah dilakukan oleh bagian terkait dan diawasi pelaksanaannya oleh Kepala Sub bagian/Seksi terkait dan Wakil Manajemen</p> <p>11.2.2. Rekomendasi perbaikan pengaduan pelanggan diajukan oleh Kepala bagian terkait dan dimintakan persetujuan ke Kepala BPTP dan Wakil Manajemen.</p> <p>11.2.3. Tindakan Perbaikan dan Pencegahan yang telah disetujui dan dilaksanakan diinformasikan kepada pelanggan yang memberikan pengaduan dan dimintakan tanggapan kepuasannya.</p> <p>11.2.4. Apabila pelanggan puas, maka pengaduan ditutup. Jika belum puas, diambil tindakan lanjutan sampai pengaduan dapat diatasi.</p> <p>11.2.5. Catatan pengaduan dan penanganannya dicatat dan disimpan Wakil Manajemen dan digunakan sebagai materi dalam tinjauan manajemen.</p> |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|------------------------------------|---|
| | | <div data-bbox="564 194 1297 725" data-label="Diagram"> </div> <p>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail bptp-kalbar@litbang.pertanian.go.id atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email tersebut ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.</p> |
| 12. | Jaminan Pelayanan | BPTP KAL-BAR menyediakan sarana prasarana kepada pengguna jasa dalam beraktifitas terhadap pelayanan yang diperoleh. |
| 13. | Jaminan kenyamanan dalam Pelayanan | BPTP KAL-BAR menyediakan fasilitas untuk kenyamanan dalam pelayanan antara lain: <ul style="list-style-type: none"> i. Petugas keamanan; j. Petugas pelayanan informasi; k. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; l. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; m. Sarana peralatan dan obat P3K; n. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; o. Ruang informasi p. Sarana parkir. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2008 yang dilaksanakan setahun sekali. |

3. PELAYANAN LABORATORIUM PENGUJIAN

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 20/OT.140/3/2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengkajian Teknologi Pertanian |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| | | 5) PP Tarif No. 48 tahun 2012 tentang PNBP |
| 2. | Jam Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Senin–Kamis : 08.00 – 12.00 WIB 13.00 - 15.00 WIB - Jumat : 08.00 – 11.00 WIB 14.00 – 16.00 WIB |
| 3. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu. - Mengisi form permintaan layanan. |
| 4. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <p>4.1. Prosedur Pelayanan Laboratorium Pengujian</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon datang langsung mengajukan permohonan tertulis dengan mengisi buku tamu untuk mendapatkan pelayanan laboratorium pengujian • Pemohon juga bisa mengajukan permohonan pelayanan melalui surat ke alamat BPTP KAL-BAR Jalan Budi Utomo No. 45 Siantan Hulu Kota Pontianak atau melalui email BPTP KAL-BAR (bptp-kalbar@litbang.pertanian.go.id) atau melalui telpon ke nomor BPTP KAL-BAR 0561 - 882069 • Petugas layanan menerima, mencatat dalam buku permohonan pelayanan dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BPTP KAL-BAR atau yang mewakili. • Kepala BPTP KAL-BAR mendisposisi permohonan kepada Kepala Laboratorium untuk menindak lanjuti permohonan. • Petugas penerima layanan laboratorium menerima pelanggan • Contoh uji bisa diantar langsung maupun dikirim melalui jasa pengiriman ke Laboratorium Pengujian BPTP KAL-BAR. • Manajer Administrasi menerima pelanggan di ruang penerimaan contoh dan memberikan informasi dengan jelas tentang ruang lingkup, metode, biaya dan lamanya waktu pengujian kepada pelanggan yang datang ke Laboratorium; • Manajer Administrasi meregister contoh dengan mengisi Form Register Contoh dan dilanjutkan ke Manajer Teknis untuk Kaji Ulang Permintaan/tender pengujian untuk menyepakati parameter yang diuji, metode yang digunakan, biaya dan jangka waktu pelaksanaan pengujian. • Pembayaran jasa biaya pengujian dilaksanakan 2 (dua) tahap, tahap I uang muka 30 % dari total invoice biaya pengujian dan tahap II sisanya dibayar saat pengambilan Laporan Hasil Uji, • Laboratorium memberi akses bagi pelanggan yang ingin menyaksikan pengujian, yang dipandu Manajer Teknis atau Analis untuk mendampingi; • Bersamaan dengan pengambilan LHU pelanggan dapat mengisi formulir yang disediakan oleh Laboratorium Pengujian pada form Survey Kepuasan Pelanggan yang telah disiapkan dengan maksud untuk memperoleh umpan balik dari pelanggan, untuk peningkatan kepuasan pelanggan. • Manajer Mutu akan mengevaluasi hasil isian form survey kepuasan pelanggan tersebut sebagai bahan kaji ulang tahunan Laboratorium; • Laboratorium memelihara/menyimpan semua rekaman hasil pengujian yang dilakukan dalam soft file elektronik maupun hard Copy; • Penyampaian hasil uji dapat diambil langsung oleh pelanggan atau melalui fax dan email setelah melunasi semua invoice biaya pengujian. • Sisa contoh akan disimpan sebagai contoh arsip untuk pengujian ulang jika ada komplain dari Pengguna Jasa dan akan disimpan selama 3 bulan. • Jika tidak ada komplain hasil Pengujian dalam jangka waktu 3 bulan tersebut, ditutup komplain dan arsip contoh dimusnahkan yang |

| No. | KOMPONEN | URAIAN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|-------|----------|-----------|---|---------------|---|--|--|----|----------|-----------|--|--|--|-----------|--|--|-----------|----------|-------|----------|----------|-------------|-------|--------|----|--------------------|--|--|--|--|--|-----------------------------|---|--|----|-------------------|--|--|--|--|--|------------------------|----------|-----------------------------------|----|-------------------|--|--|--|--|--|----------------|----------|---|----|--------------------|--|--|--|--|--|--|----------|--|----|------------------------|--|--|--|--|--|--------------------------|--------|---------------|----|-------------------------|--|--|--|--|--|--|-------|------------------------|----|-----------------|--|--|--|--|--|---|--------|-----------------------------------|----|--------------------------------|--|--|--|--|--|---|----------|-----------------------------------|----|------------------------------------|--|--|--|--|--|-----------------------------------|----------|------------------------------|-----|---|--|--|--|--|--|------------------------|----------|-------------------|-----|---|--|--|--|--|--|--------------------|----------|---------------------|-----|-----------------|--|--|--|--|--|----------|----------|-----------------|-----|--------------------------------------|--|--|--|--|--|----------------------------|----------|-----------------------|-----|----------------|--|--|--|--|--|-------------------|----------|--------------------|-----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|---------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>didokumentasikan dengan Berita Acara Pemusnahan Contoh kadaluwarsa.</p> <p>Prosesur Pelayanan Jasa Pengujian dapat diilustrasikan sebagaimana diagram berikut:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="9">SOP ANALISIS LABORATORIUM PENGUJIAN BPTP KAL-BAR</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Kegiatan</th> <th colspan="4">Pelaksana</th> <th colspan="3">Baku Mutu</th> </tr> <tr> <th>Pelanggan</th> <th>Staf Adm</th> <th>M Adm</th> <th>M Teknis</th> <th>Analisis</th> <th>Kelengkapan</th> <th>Waktu</th> <th>Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Pengajuan Analisis</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Matrik contoh yg dianalisis</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Registrasi Contoh</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Form Penerimaan Contoh</td> <td>20 menit</td> <td>Identitas Pemohon & matrik contoh</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Kaji Ulang Contoh</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Form KU Contoh</td> <td>20 menit</td> <td>Kelayakan contoh Kesepakatan metode waktu & biaya analisis</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Pengarsipan Contoh</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Kantong plastic, tali Label dan Spidol</td> <td>20 menit</td> <td>Bahan contoh arsip & Bahan contoh analisis</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Prosesing Contoh Basah</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Baki, oven, label,spidol</td> <td>4 hari</td> <td>Contoh Kering</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Prosesing Contoh Kering</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Baki, Grinder Mill, Kantong plastik, Mortal, Saringan, label</td> <td>1 Jam</td> <td>Contoh siap dianalisis</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Proses Analisis</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Analytical Balance, glass-ware, bahan kimia, heater, digester, destilator, titrator, shaker, centrifuge, dilutor, thermo-hygro-hydro-flame-spectrometer, AAS, pH/EC</td> <td>6 hari</td> <td>Data sementara hasil - pengukuran</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Pengolahan Data Hasil Analisis</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Data Hasil Pengukuran sementara, P Computer</td> <td>60 menit</td> <td>Hasil perhitungan data pengukuran</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Penerbitan Laporan Hasil Uji (LHU)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Hasil perhitungan data pengukuran</td> <td>30 menit</td> <td>Draf Laporan Hasil Uji (LHU)</td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Penandatanganan Laporan Hasil Uji (LHU)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Draf Laporan Hasil Uji</td> <td>30 menit</td> <td>Laporan Hasil Uji</td> </tr> <tr> <td>11.</td> <td>Pengekspedisian Laporan Hasil Uji (LHU)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Buku Ekspedisi LHU</td> <td>10 menit</td> <td>LHU terekspedisikan</td> </tr> <tr> <td>12.</td> <td>Pengarsipan LHU</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Copy LHU</td> <td>10 menit</td> <td>Dokumentasi LHU</td> </tr> <tr> <td>13.</td> <td>Pengisian Form Umpan Balik Pelanggan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Form Umpan Balik Pelanggan</td> <td>20 menit</td> <td>Umpan balik pelanggan</td> </tr> <tr> <td>14.</td> <td>Penyerahan LHU</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Laporan Hasil Uji</td> <td>10 menit</td> <td>Kepuasan pelanggan</td> </tr> <tr> <td colspan="8">STANDAR WAKTU PELAYANAN PENGUJIAN</td> <td>10 hari kerja</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="9">Keterangan : </td> </tr> <tr> <td colspan="9"> Alur Penyelesaian Pelayanan Analisis</td> </tr> <tr> <td colspan="9"> Pengembalian ke proses sebelumnya</td> </tr> <tr> <td colspan="9"> Pengaduan/ Complain Customer</td> </tr> </tbody> </table> | SOP ANALISIS LABORATORIUM PENGUJIAN BPTP KAL-BAR | | | | | | | | | No | Kegiatan | Pelaksana | | | | Baku Mutu | | | Pelanggan | Staf Adm | M Adm | M Teknis | Analisis | Kelengkapan | Waktu | Output | 1. | Pengajuan Analisis | | | | | | Matrik contoh yg dianalisis | - | | 2. | Registrasi Contoh | | | | | | Form Penerimaan Contoh | 20 menit | Identitas Pemohon & matrik contoh | 3. | Kaji Ulang Contoh | | | | | | Form KU Contoh | 20 menit | Kelayakan contoh Kesepakatan metode waktu & biaya analisis | 4. | Pengarsipan Contoh | | | | | | Kantong plastic, tali Label dan Spidol | 20 menit | Bahan contoh arsip & Bahan contoh analisis | 5. | Prosesing Contoh Basah | | | | | | Baki, oven, label,spidol | 4 hari | Contoh Kering | 6. | Prosesing Contoh Kering | | | | | | Baki, Grinder Mill, Kantong plastik, Mortal, Saringan, label | 1 Jam | Contoh siap dianalisis | 7. | Proses Analisis | | | | | | Analytical Balance, glass-ware, bahan kimia, heater, digester, destilator, titrator, shaker, centrifuge, dilutor, thermo-hygro-hydro-flame-spectrometer, AAS, pH/EC | 6 hari | Data sementara hasil - pengukuran | 8. | Pengolahan Data Hasil Analisis | | | | | | Data Hasil Pengukuran sementara, P Computer | 60 menit | Hasil perhitungan data pengukuran | 9. | Penerbitan Laporan Hasil Uji (LHU) | | | | | | Hasil perhitungan data pengukuran | 30 menit | Draf Laporan Hasil Uji (LHU) | 10. | Penandatanganan Laporan Hasil Uji (LHU) | | | | | | Draf Laporan Hasil Uji | 30 menit | Laporan Hasil Uji | 11. | Pengekspedisian Laporan Hasil Uji (LHU) | | | | | | Buku Ekspedisi LHU | 10 menit | LHU terekspedisikan | 12. | Pengarsipan LHU | | | | | | Copy LHU | 10 menit | Dokumentasi LHU | 13. | Pengisian Form Umpan Balik Pelanggan | | | | | | Form Umpan Balik Pelanggan | 20 menit | Umpan balik pelanggan | 14. | Penyerahan LHU | | | | | | Laporan Hasil Uji | 10 menit | Kepuasan pelanggan | STANDAR WAKTU PELAYANAN PENGUJIAN | | | | | | | | 10 hari kerja | | Keterangan :  | | | | | | | | |  Alur Penyelesaian Pelayanan Analisis | | | | | | | | |  Pengembalian ke proses sebelumnya | | | | | | | | |  Pengaduan/ Complain Customer | | | | | | | | |
| SOP ANALISIS LABORATORIUM PENGUJIAN BPTP KAL-BAR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No | Kegiatan | Pelaksana | | | | Baku Mutu | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Pelanggan | Staf Adm | M Adm | M Teknis | Analisis | Kelengkapan | Waktu | Output | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Pengajuan Analisis | | | | | | Matrik contoh yg dianalisis | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Registrasi Contoh | | | | | | Form Penerimaan Contoh | 20 menit | Identitas Pemohon & matrik contoh | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Kaji Ulang Contoh | | | | | | Form KU Contoh | 20 menit | Kelayakan contoh Kesepakatan metode waktu & biaya analisis | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | Pengarsipan Contoh | | | | | | Kantong plastic, tali Label dan Spidol | 20 menit | Bahan contoh arsip & Bahan contoh analisis | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | Prosesing Contoh Basah | | | | | | Baki, oven, label,spidol | 4 hari | Contoh Kering | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. | Prosesing Contoh Kering | | | | | | Baki, Grinder Mill, Kantong plastik, Mortal, Saringan, label | 1 Jam | Contoh siap dianalisis | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. | Proses Analisis | | | | | | Analytical Balance, glass-ware, bahan kimia, heater, digester, destilator, titrator, shaker, centrifuge, dilutor, thermo-hygro-hydro-flame-spectrometer, AAS, pH/EC | 6 hari | Data sementara hasil - pengukuran | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. | Pengolahan Data Hasil Analisis | | | | | | Data Hasil Pengukuran sementara, P Computer | 60 menit | Hasil perhitungan data pengukuran | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. | Penerbitan Laporan Hasil Uji (LHU) | | | | | | Hasil perhitungan data pengukuran | 30 menit | Draf Laporan Hasil Uji (LHU) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10. | Penandatanganan Laporan Hasil Uji (LHU) | | | | | | Draf Laporan Hasil Uji | 30 menit | Laporan Hasil Uji | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11. | Pengekspedisian Laporan Hasil Uji (LHU) | | | | | | Buku Ekspedisi LHU | 10 menit | LHU terekspedisikan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12. | Pengarsipan LHU | | | | | | Copy LHU | 10 menit | Dokumentasi LHU | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13. | Pengisian Form Umpan Balik Pelanggan | | | | | | Form Umpan Balik Pelanggan | 20 menit | Umpan balik pelanggan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14. | Penyerahan LHU | | | | | | Laporan Hasil Uji | 10 menit | Kepuasan pelanggan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| STANDAR WAKTU PELAYANAN PENGUJIAN | | | | | | | | 10 hari kerja | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Keterangan :  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  Alur Penyelesaian Pelayanan Analisis | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  Pengembalian ke proses sebelumnya | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  Pengaduan/ Complain Customer | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | <p>a. Pelayanan administrasi Pengujian sampel diselesaikan dalam waktu 30 menit.</p> <p>b. Pelayanan pengujian sampel diselesaikan dalam 10 hari kerja dan atau tergantung dari jumlah contoh yang diuji.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. | Biaya/Tarif | <p>Biaya Pengujian sesuai PP Tarif No. 48 tahun 2012 tentang PNB</p> <p>a. Analisis Fisika dan Kimia Tanah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosesing contoh Rp. 5.000 2. Kadar Air (gravimetri) Rp. 10.000 3. pH H₂O dan pH KCL, Conductivity Rp. 20.000 4. Tekstur 3 Fraksi (Hydrometer) Rp. 25.000 5. Berat Jenis (Piknometer) Rp. 40.000 6. N-Total (Kjeldahl) Rp. 40.000 7. C-Organik (Spectro) Rp. 20.000 8. P - Tersedia (Olsen dan Bray)* Rp. 25.000 9. P dan K- Potensial Ekstrak HCl 25 % <ul style="list-style-type: none"> - Ekstraksi Rp. 15.000 - Pengukuran P (Spectrofotometer) Rp. 15.000 - Pengukuran K (AAS) Rp. 10.000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <p>10. Kation dd (K,Na,Ca,Mg-dd)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ekstraksi Rp. 15.000 - Pengukuran K, Na)* Rp. 10.000 - Pengukuran Ca, Mg)* Rp. 15.000 <p>11. Kapasitas Tukar Kation (KTK)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ekstraksi Rp. 20.000 - Destilasi N Rp. 20.000 <p>12. Unsur Makro dan Mikro Tersedia Ekstrak Morgan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ekstraksi Rp. 20.000 - Pengukuran P, K, Ca, Mg, S, Fe, Mn, Cu, Zn))* Rp. 15.000 <p>13. Unsur Makro dan Mikro Total</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ekstraksi Rp. 25.000 - Pengukuran P, K, Na, Ca, Mg, S, Fe, Mn, Cu, Zn))*. Rp. 10.000 - Pengukuran Al, Pb, Cd, B, Mo))* Rp. 20.000 <p>14. Logam berat Hg dan As Rp. 60.000</p> <p>)* Biaya Analisis per-Unsur</p> <p>b. Analisis Pupuk An Organik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosesing Contoh Rp. 15.000 2. Ukuran Partikel Rp. 50.000 3. Kadar Air Metode Oven Rp. 50.000 4. pH (Elektroda) Rp. 75.000 5. N-(Kjeldahl) Rp. 200.000 6. N-Nitrat (N-NO3) Rp. 50.000 7. N-Amonium (N-NH4) Rp. 75.000 8. N-Urea (N-NH2) Rp. 75.000 9. Pengukuran P Total Rp. 100.000 10. Pengukuran P-Larut Air dan Asam Sitrat Rp. 100.000 11. Unsur Makro Total (K, Mg,Na,Ca,S,B)* Rp. 100.000 12. Unsur Mikro total (Cu, Mn, Zn, Fe)* Rp. 100.000 13. Logam Berat (Pb, Cd, Co)* Rp. 100.000 14. Logam Berat (Hg, As)* Rp. 100.000 <p>)* Biaya Analisis per-Unsur</p> <p>c. Analisis Pupuk Organik/Kompos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosesing Contoh Rp. 27.000 2. Ukuran Partikel Rp. 15.000 3. Bahan Ikutan Rp. 15.000 4. Kadar Air Metode Oven Rp. 10.000 5. pH-H2O Rp. 20.000 6. C-Organik Metode Spectro Rp. 24.000 7. C-Organik Metode Pengabuan Rp. 33.000 8. N-Total Metode Kjeldahl Rp. 40.000 9. N-Nitrat (N-NO3) Rp. 40.000 10. N-Amonium (N-NH4) Rp. 40.000 11. Unsur Makro dan Mikro Total <ul style="list-style-type: none"> - Ekstrak Perkelorat Rp. 30.000 - P, K, Na, Ca, Mg, B, S, Mn, Zn, Cu, Fe, Mo)* Rp. 20.000 - Pengukuran Logam Berat (Pb, Cd, Co)* Rp. 30.000 - Logam Berat (Hg, As)* Rp. 250.000 12. Bakteri Kontaminan (E.Coli, Salmonella)*(Subkontrak) Rp. 150.000 13. Bakteri Fungsional (Pelarut P, Penambat N)*(Subkontrak) Rp. 250.000 <p>)* Biaya Analisis per-Unsur</p> <p>d. Analisis Jaringan Tanaman</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persiapan Contoh Rp. 5.000 2. Kadar Air Rp. 10.000 |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|---|
| | | 3. Berat Kering Total Rp. 18.000 4. N-(Kjeldahl) Rp. 45.000 5. C-Organik (Spectro) Rp. 20.000 6. Unsur Makro dan Mikro Total - Destruksi dan ekstraksi total Rp 25.000 - Pengukuran (P,K,Na,Cu,Mn,Zn,Fe)* Rp. 10.000 - Pengukuran (Ca,Mg,S)* Rp. 15.000 - Pengukuran (Pb,Cd,Co,B)* Rp. 20.000 - Pengukuran Hg dan As)* Rp. 60.000 7. Klorofil Rp. 35.000)* Biaya Analisis per-Unsur |
| 7. | Produk Pelayanan | 1. Analisis Fisika dan Kimia Tanah 2. Analisis Pupuk An Organik 3. Analisis Jaringan Tanaman 4. Analisis Pupuk Organik/Kompos |
| 8. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan | Sarana / prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, Meja Kursi, TV, Air Mineral, Toilet, Ruang Sholat, Leaf Flate, Area Parkir |
| 9. | Kompetensi dan Jumlah Pelaksana | Laboratorium Pengujian BPTP KAL-BAR telah diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) sejak 1 Agustus 2008 dengan Nomor Sertifikat LP-394-IDN untuk ruang lingkup Uji Tanah, Pupuk An-Organik dan Organik, Jaringan Tanaman. Jumlah personil sebanyak 8 orang yang terdiri dari : 1. Manajer Puncak : 2. Manajer Mutu 3. Manajer Teknis 4. Manajer Administrasi 5. Staf Mutu 6. Staf Administrasi 7. Staf analisis 8. Staf Penyelia |
| 10. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai. |
| 11. | Penanganan Pengaduan | Prosedur : 11.1. Penerimaan Pengaduan 11.1.1. Keluhan / masukan dari pelanggan diterima oleh bagian terkait atau bagian pelayanan BPTP. 11.1.2. Keluhan yang diterima dicatat dalam Formulir Pencatatan Keluhan / Masukan Pelanggan untuk dilaporkan kepada Kepala BPTP KAL-BAR 11.1.3. Kepala BPTP KAL-BAR mendisposisikan ke Kepala Laboratorium untuk menindak lanjuti keluhan/ masukan pelanggan. 11.2. Penanganan Pengaduan 11.2.1. Penyelidikan pengaduan sampai pencarian akar masalah dilakukan oleh bagian terkait dan diawasi pelaksanaannya oleh Kepala Laboratorium dan Wakil Manajemen 11.2.2. Rekomendasi perbaikan pengaduan pelanggan diajukan oleh Kepala bagian terkait dan dimintakan persetujuan ke Kepala BPTP dan Wakil Manajemen. 11.2.3. Tindakan Perbaikan dan Pencegahan yang telah disetujui dan dilaksanakan diinformasikan secara tertulis yang ditandatangani oleh Manajer Mutu/Manajer Administrasi |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------------|---|
| | | <p>kepada pelanggan yang memberikan pengaduan dan dimintakan tanggapan kepuasannya.</p> <p>11.2.4. Apabila pelanggan puas, maka pengaduan ditutup. Jika belum puas, diambil tindakan lanjutan sampai pengaduan dapat diatasi.</p> <div data-bbox="497 421 1233 949" data-label="Diagram"> <pre> graph TD M1((Masyarakat)) --> P1[Pelaporan Pengaduan] P1 --> P2[Pemeriksaan Kelengkapan Pengaduan] P2 --> P3[Penyidikan Pengaduan] P3 --> P4[Ke Sub Bagian Tertentu] P4 --> P5[Rekomendasi Perbaikan] P5 --> P6[Penyempurnaan] P6 --> M1 M2((Masyarakat)) --> P7[Proses selesai] P7 --> P8[Tidak ada masalah] P8 --> P9[Pengaduan ditutup] </pre> </div> <p>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail btp-kalbar@litbang.pertanian.go.id atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email tersebut ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.</p> |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <p>Laboratorium Pengujian BPTP KAL-BAR mengutamakan dan memegang teguh komitmen kepuasan dan jaminan mutu dalam memberikan pelayanan jasa pengujian secara profesional sesuai persyaratan ISO/IEC 17025: 2005 secara tepat waktu sesuai dengan kebutuhan pelanggan (<i>customer</i>).</p> <p>Untuk itu Laboratorium Pengujian BPTP KAL-BAR akan berusaha :</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengoperasikan sistem manajemen mutu yang ditetapkan Mengerti dan memahami secara jelas permintaan pelanggan (<i>customer</i>). Mengelola dan mengkaji ulang setiap pekerjaan untuk meyakinkan bahwa permintaan tersebut akan dipenuhi. Menjamin bahwa seluruh staf telah memahami sistem manajemen mutu dan telah mendapat pelatihan yang diperlukan sesuai kompetensinya serta berperan dalam pencapaian kepuasan pelanggan (<i>customer</i>) dan bertanggung jawab untuk meyakinkan pelanggan bahwa kontribusinya efektif dan memuaskan. Menghindarkan diri dari semua kegiatan yang akan merugikan kepercayaan pelanggan dalam hal kemampuan, obyektivitas, <i>judgement</i> serta integritas operasional. Mengusahakan perbaikan dan efektifitas sistem manajemen secara terus-menerus. Menghindarkan dari semua tekanan yang akan mempengaruhi mutu hasil pengujian. |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|------------------------------------|---|
| | | h) Menjamin proses komunikasi antar personil laboratorium tersosialisasikan dengan baik. |
| 13. | Jaminan kenyamanan dalam Pelayanan | BPTP KAL-BAR menyediakan fasilitas untuk kenyamanan dalam pelayanan antara lain: <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; e. Sarana peralatan dan obat P3K; f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; g. Ruang informasi h. Sarana parkir. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi dilaksanakan asesmen oleh Asesor Komite Akreditasi Nasional setahun sekali dan Reakreditasi setiap 4 (empat) tahun sekali untuk penilaian kesuaian pemenuhan implemntasi standar ISO/IEC 17025 : 2005 . Selain itu evaluasi juga berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2008 yang dilaksanakan setahun sekali. |

4. PELAYANAN PERPUSTAKAAN

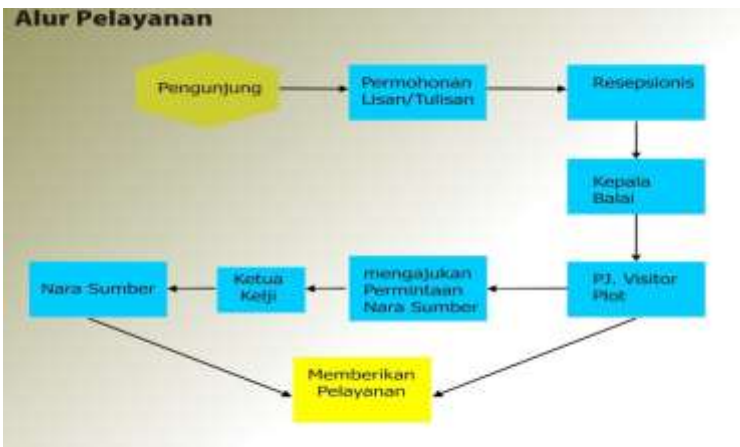
| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 20/OT.140/3/2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengkajian Teknologi Pertanian |
| 2. | Jam Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Senin–Kamis : 08.00 – 12.00 WIB 13.00 - 15.00 WIB - Jumat : 08.00 – 11.00 WIB 14.00 – 16.00 WIB |
| 3. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu. - Mengisi form permintaan layanan. |
| 4. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <p>4.1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1.1. Pengguna jasa mengisi buku tamu/buku tamu elektronik dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh; 4.1.2. Operator Perpustakaan melakukan penelusuran 4.1.3. Pengelola Perpustakaan menelaah, menyetujui atau menolak peminjaman buku 4.1.4. Operator Perpustakaan melakukan pencatatan data peminjam, tanggal peminjaman dan tanggal pengembalian pada kartu kendali dan buku register 4.1.5. Pengguna jasa menerima buku pnyjaman dan menandatangani kartu kendali dan buku register 4.1.6. Operator Perpustakaan melakukan pendokumentasian |

| | | |
|-----|---|--|
| | | <p>Alur Pelayanan</p> |
| 5. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | Pelayanan perpustakaan diselesaikan saat itu juga dengan pemustaka/kesepakatan |
| 6. | Biaya/Tarif | Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0) |
| 7. | Produk Pelayanan | Jasa perpustakaan. |
| 8. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan | Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang baca perpustakaan, buku tamu, komputer. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: toilet, tempat parkir. |
| 9. | Kompetensi dan Jumlah Pelaksana | Jumlah petugas yang tersedia yaitu 3 orang staf : 1 orang dengan kompetensi pengelola perpustakaan 2 orang dengan kompetensi pengelola informasi dan humas |
| 10. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai. |
| 11. | Penanganan Pengaduan | <p>Prosedur :</p> <p>11.1. Penerimaan Pengaduan</p> <p>11.1.1. Keluhan / masukan dari pelanggan diterima oleh bagian terkait atau bagian pelayanan BPTP.</p> <p>11.1.2. Keluhan yang diterima dicatat dalam Formulir Pencatatan Keluhan / Masukan Pelanggan untuk dilaporkan kepada Kepala BPTP KAL-BAR.</p> <p>11.1.3. Kepala BPTP KAL-BAR mendisposisikan ke Kepala Perpustakaan untuk menindak lanjuti keluhan/masukan pelanggan.</p> <p>11.2. Penanganan Pengaduan</p> <p>11.2.1. Penyelidikan pengaduan sampai pencarian akar masalah dilakukan oleh bagian terkait dan diawasi pelaksanaannya oleh Kepala Perpustakaan dan Wakil Manajemen</p> <p>11.2.2. Rekomendasi perbaikan pengaduan pelanggan diajukan oleh Kepala bagian terkait dan dimintakan persetujuan ke Kepala BPTP dan Wakil Manajemen.</p> <p>11.2.3. Tindakan Perbaikan dan Pencegahan yang telah disetujui dan dilaksanakan diinformasikan secara tertulis yang ditandatangani oleh Manajer Mutu/Manajer Administrasi kepada pelanggan yang</p> |

| | | |
|-----|------------------------------------|--|
| | | <p>memberikan pengaduan dan dimintakan tanggapan kepuasannya.</p> <p>11.2.4. Apabila pelanggan puas, maka pengaduan ditutup. Jika belum puas, diambil tindakan lanjutan sampai pengaduan dapat diatasi.</p> <div data-bbox="662 386 1396 909" data-label="Diagram"> <pre> graph TD M1((Masyarakat)) --> P1[Petugas Penerimaan Pengaduan] P1 --> P2[Penyakit Kewaspadaan Pengaduan] P1 --> S1[Sub. Bagian Pelayanan Pengaduan] S1 --> P3[Penyakit Pengaduan] P3 --> S2[Sub. Bagian Tindak Tuntas] S2 --> P4[Rakormas/Petikan] P4 --> M2((Masyarakat)) S2 --> P5[Penyakit Pengaduan] P5 --> P6[Tidak Beres] P6 --> P7[Penyakit Pengaduan] P7 --> P8[Pengaduan Tidak] </pre> </div> <p>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail bptp-kalbar@litbang.pertanian.gio.id atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email tersebut ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.</p> |
| 12. | Jaminan Pelayanan | BPTP KAL-BAR menyediakan sarana prasarana kepada pengguna jasa dalam beraktifitas terhadap pelayanan yang diperoleh. |
| 13. | Jaminan kenyamanan dalam Pelayanan | BPTP KAL-BAR menyediakan fasilitas untuk kenyamanan dalam pelayanan antara lain: <ol style="list-style-type: none"> Petugas keamanan; Petugas pelayanan informasi; Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; Sarana peralatan dan obat P3K; Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; Ruang informasi Sarana parkir. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2008 yang dilaksanakan setahun sekali. |

5 .PELAYANAN VISITOR PLOT

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 20/OT.140/3/2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengkajian Teknologi Pertanian |
| 2. | Jam Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Senin–Kamis : 08.00 – 12.00 WIB 13.00 - 15.00 WIB - Jumat : 08.00 – 11.00 WIB 14.00 – 16.00 WIB |
| 3. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu. b. Mengisi form permintaan layanan. |
| 4. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <p>4.1. Prosedur Pelayanan Visitor Plot</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1.1. Pemohon datang langsung mengajukan permohonan tertulis dengan mengisi buku tamu untuk mendapatkan pelayanan laboratorium pengujianvisitor plot 4.1.2. Pemohon juga bisa mengajukan permohonan pelayanan melalui surat ke alamat BPTP KALBAR Jalan Budi Utomo No. 45 Siantan Hulu Pontianak atau melalui email BPTP KAL-BAR (bptp-kalbar@litbang.pertanian.go.id) atau melalui telpon ke nomor BPTP KAL-BAR 0561 - 882069 4.1.3. Petugas layanan menerima, mencatat dalam buku permohonan pelayanan dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BPTP KAL-BAR atau yang mewakili. 4.1.4. Kepala BPTP KAL-BAR mendisposisi permohonan kepada Penanggung jawab visitor plot dan atau peneliti/ penyuluh BPTP KAL-BAR untuk menindak lanjuti permohonan. 4.1.5. Penanggung jawab visitor plot meminta nara sumber kepada ketua Kelompok Pengkaji (KELJI) 4.1.6. Penanggungjawab Visitor Plot dan Nara Sumber memberikan pelayanan kepada pengunjung |



| | | |
|-----|---|---|
| | | |
| 5. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | Pelayanan penerimaan permintaan pelayanan Visitor Plot diselesaikan dalam waktu 1 jam |
| 6. | Biaya/Tarif | Pelayanan Visitor Plot tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0); |
| 7. | Produk Pelayanan | Pelayanan Visitor Plot |
| 8. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan | Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, toilet, tempat parkir. |
| 9. | Kompetensi dan Jumlah Pelaksana | Jumlah pelaksana yang dibutuhkan yaitu : a. 1 orang pembimbing dengan kompetensi peneliti/penyuluh/ perekayasa b. 2 orang tenaga lapang dengan kompetensi peneliti/perekayasa/teknisi |
| 10. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai. |
| 11. | Penanganan Pengaduan | <p>Prosedur :</p> <p>11.3. Penerimaan Pengaduan</p> <p>11.3.1. Keluhan / masukan dari pelanggan diterima oleh bagian terkait atau bagian pelayanan BPTP.</p> <p>11.3.2. Keluhan yang diterima dicatat dalam Formulir Pencatatan Keluhan / Masukan Pelanggan untuk dilaporkan kepada Kepala BPTP KAL-BAR.</p> <p>11.3.3. Kepala BPTP KAL-BAR mendisposisikan ke penanggung jawab visitor plot untuk menindak lanjuti keluhan/ masukan pelanggan.</p> <p>11.4. Penanganan Pengaduan</p> <p>11.4.1. Penyelidikan pengaduan sampai pencarian akar masalah dilakukan oleh bagian terkait dan diawasi pelaksanaannya oleh penanggung jawab visitor plot dan Wakil Manajemen</p> <p>11.4.2. Rekomendasi perbaikan pengaduan pelanggan diajukan oleh Kepala bagian terkait dan dimintakan persetujuan ke Kepala BPTP dan Wakil Manajemen.</p> <p>11.4.3. Tindakan Perbaikan dan Pencegahan yang telah disetujui dan dilaksanakan diinformasikan kepada pelanggan yang memberikan pengaduan dan dimintakan tanggapan kepuasannya.</p> <p>11.4.4. Apabila pelanggan puas, maka pengaduan ditutup. Jika belum puas, diambil tindakan lanjutan sampai pengaduan dapat diatasi.</p> |



| | | |
|-----|------------------------------------|--|
| | | <p>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail bptp-kalbar@litbang.pertanian.go.id atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email tersebut ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.</p> |
| 12. | Jaminan Pelayanan | BPTP KAL-BAR menyediakan sarana prasarana kepada pengguna jasa dalam beraktifitas terhadap pelayanan yang diperoleh. |
| 13. | Jaminan kenyamanan dalam Pelayanan | <p>BPTP KAL-BAR menyediakan fasilitas untuk kenyamanan dalam pelayanan antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas keamanan; Petugas pelayanan informasi; Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; Sarana peralatan dan obat P3K; Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; Ruang informasi Sarana parkir. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2008 yang dilaksanakan setahun sekali. |

6. PELAYANAN MAGANG/PELATIHAN/PKL SISWA ATAU MAHASISWA

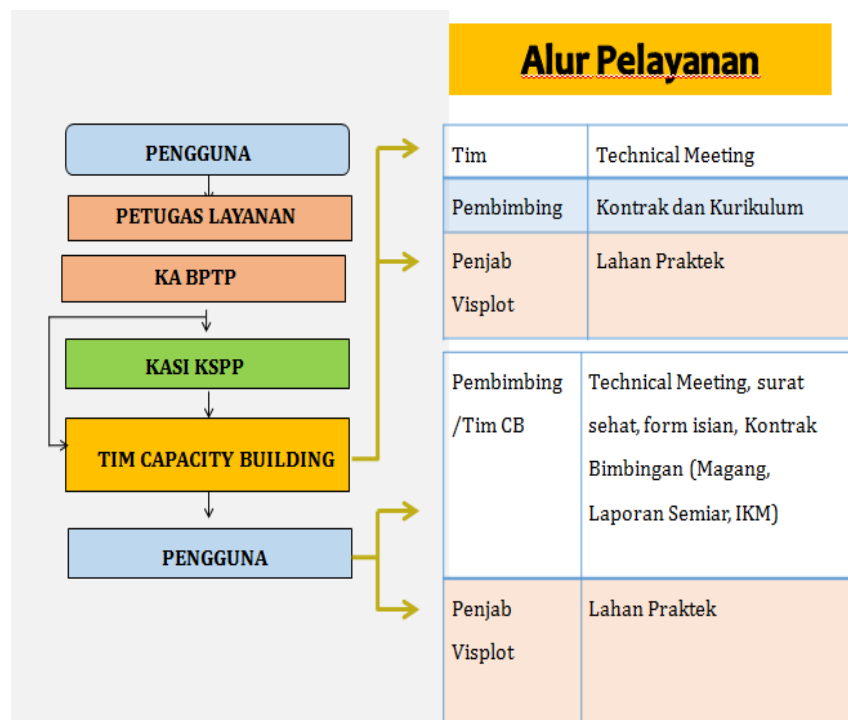
| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-----------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 20/OT.140/3/2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengkajian Teknologi Pertanian |
| 2. | Jam Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Senin–Kamis : 08.00 – 12.00 WIB 13.00 - 15.00 WIB - Jumat : 08.00 – 11.00 WIB 14.00 – 16.00 WIB |
| 3. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu. Mengisi form permintaan layanan. |

4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan


4.1. Prosedur Pelayanan Magang/Pelatihan/PKL Siswa atau Mahasiswa

- 4.1.1. Pengguna jasa mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan kerja magang siswa/mahasiswa yang dilengkapi dengan proposal magang dan melampirkan profil siswa/mahasiswa yang akan diajukan untuk program magang/pelatihan/PKL
- 4.1.2. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal magang siswa/mahasiswa kepada kepala BPTP KAL-BAR.
- 4.1.3. Kepala BPTP KAL-BAR mendisposisikan surat permohonan, proposal pengajuan magang siswa/mahasiswa kepada Kasi KSPP untuk dapat menindaklanjuti.
- 4.1.4. Kasi KSPP bersama tim Peningkatan dan Pengembangan *Capacity Building* (SK Kepala BPTP KAL-BAR Nomor : 78C/Kpts/OT.050/I.12.7/03/2016) menyeleksi kompetensi peserta magang berdasarkan profil yang diajukan, selanjutnya mempersiapkan surat balasan peserta magang yang diterima dan mengirimkannya.
- 4.1.5. Peserta magang yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (*technical meeting*) di BPTP KAL-BAR dengan membawa surat keterangan sehat, mengisi form isian magang dan menandatangani kontrak kerja magang.
- 4.1.6. Peserta magang melaksanakan kegiatan magang sesuai dengan proposal yang diajukan
- 4.1.7. Peserta magang membuat laporan hasil pelaksanaan magang dan melaksanakan seminar hasil magang di lingkup BPTP KAL-BAR serta menerima sertifikat magang.
- 4.1.8. BPTP KAL-BAR menyampaikan Kuisisioner IKM untuk diisi oleh pengguna jasa magang dan hasilnya disampaikan kepada kepala BPTP melalui Kasi KSPP sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan magang angkatan berikutnya bersama tim Peningkatan dan Pengembangan *Capacity Building*

Alur Pelayanan :



| | | |
|-----|---|--|
| 5. | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | Pelayanan Pelayanan magang/pelatihan/PKL siswa atau mahasiswa diselesaikan sesuai surat tugas dari pimpinan sekolah/ perguruan tinggi |
| 6. | Biaya/Tarif | 6.1. Pelayanan magang/pelatihan/PKL siswa dan mahasiswa tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0); 6.2. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/minuman, listrik, PDAM, tempat tinggal) ditanggung sendiri oleh pengguna |
| 7. | Produk Pelayanan | Pelayanan magang/pelatihan/PKL siswa dan mahasiswa |
| 8. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan | Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu perpustakaan, alat tulis, komputer. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, toilet, tempat parkir. |
| 9. | Kompetensi dan Jumlah Pelaksana | Jumlah pelaksana yang dibutuhkan yaitu : a. 1 orang pembimbing dengan kompetensi peneliti/ penyuluh/perekayasa b. 2 orang tenaga lapang dengan kompetensi peneliti/ perekayasa/teknisi |
| 10. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai. |
| 11. | Penanganan Pengaduan | <p>Prosedur :</p> <p>11.1. Penerimaan Pengaduan</p> <p>11.1.1. Keluhan / masukan dari pelanggan diterima oleh bagian terkait atau bagian pelayanan BPTP.</p> <p>11.1.2. Keluhan yang diterima dicatat dalam Formulir Pencatatan Keluhan / Masukan Pelanggan untuk dilaporkan kepada Kepala BPTP KAL-BAR.</p> <p>11.1.3. Kepala BPTP KAL-BAR mendisposisikan ke penanggung jawab lapangan/ seksi terkait untuk menindak lanjuti keluhan/ masukan pelanggan.</p> <p>11.2. Penanganan Pengaduan</p> <p>11.2.1. Penyelidikan pengaduan sampai pencarian akar masalah dilakukan oleh bagian terkait dan diawasi pelaksanaannya oleh penanggung jawab visitor plot dan Wakil Manajemen</p> <p>11.2.2. Rekomendasi perbaikan pengaduan pelanggan diajukan oleh Kepala bagian terkait dan dimintakan persetujuan ke Kepala BPTP dan Wakil Manajemen.</p> <p>11.2.3. Tindakan Perbaikan dan Pencegahan yang telah disetujui dan dilaksanakan diinformasikan kepada pelanggan yang memberikan pengaduan dan dimintakan tanggapan kepuasannya.</p> <p>11.2.4. Apabila pelanggan puas, maka pengaduan ditutup. Jika belum puas, diambil tindakan lanjutan sampai pengaduan dapat diatasi.</p> |

| | | |
|-----|------------------------------------|--|
| | | <div style="text-align: center;">  <p>MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN</p> </div> <p>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail bptp-Kalbar@litbang.pertanian.go.id atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email tersebut ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.</p> |
| 12. | Jaminan Pelayanan | BPTP KAL-BAR menyediakan sarana prasarana kepada pengguna jasa dalam beraktifitas terhadap pelayanan yang diperoleh. |
| 13. | Jaminan kenyamanan dalam Pelayanan | BPTP KAL-BAR menyediakan fasilitas untuk kenyamanan dalam pelayanan antara lain: <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; e. Sarana peralatan dan obat P3K; f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; g. Ruang informasi h. Sarana parkir. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2008 yang dilaksanakan setahun sekali. |

Pontianak, 29 September 2017
Kepala BPTP KAL-BAR,



Dr. Akhmad Musyafak, SP,MP.

NIP. 19730405 199903 1 001

