



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN HORTIKULTURA
BALAI PENELITIAN TANAMAN SAYURAN

JALAN TANGKUBAN PARAHU NOMOR 517 LEMBANG, BANDUNG BARAT 40391
TELEPON: (022) 2786245, FAKSIMILE: (022) 2786416, (022) 2787676
WEBSITE: www.balitsa.litbang.pertanian.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENELITIAN TANAMAN SAYURAN
Nomor: 73/Kpts/OT.230/H.3.I/05/2022

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

TAHUN 2022

KEPALA BALAI PENELITIAN TANAMAN SAYURAN

- 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 Balai Penelitian Tanaman Sayuran
- 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 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 5. Peraturan Presiden No 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara;
 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 45 tahun 2015 tentang Kementerian Pertanian Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 85);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
 8. 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;
 9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/ OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
 10. Peraturan Menteri Pertanian No. 77/Permentan/OT.140/8/2013 tanggal 12 Agustus 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di lingkungan Kementerian Pertanian;
 11. 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;
 12. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 43/Permentan/OT.010/8/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;

13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018
Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan
Kementerian Pertanian;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

- KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Balitsa seperti tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Balitsa meliputi ruang lingkup pelayanan:
a. Layanan Informasi dan Inovasi Teknologi Pertanian
b. Layanan Pengujian Laboratorium (SNI ISO/IEC17025:2017 Laboratorium Penguji Terpadu Balitsa)
c. Layanan Penyediaan Benih (SMM ISO 9001:2015 UPBS Balitsa)
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada Balitsa seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Balitsa, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Lembang
pada tanggal : 9 Mei 2022



↓

A. PENDAHULUAN

Balitsa adalah Unit Pelaksana Teknis di bidang penelitian yang berada di bawah Pusat Penelitian dan Pengembangan Hortikultura (Puslitbanghort) dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian. Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 43/Permentan/OT.010/8/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian, tugas utama Balitsa adalah memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh unit organisasi dilingkungan Balitsa. Dalam melaksanakan tugas pokoknya Balitsa memiliki fungsi sebagai berikut:

- a) Koordinasi, penyusunan rencana dan program serta anggaran di bidang penelitian dan pengembangan pertanian;
- b) Pengelolaan urusan kepegawaian;
- c) Pengelolaan urusan keuangan dan perlengkapan
- d) Penyusunan kerjasama, rancangan peraturan perundang-undangan, evaluasi dan penyempurnaan organisasi, tata laksana, serta pelaksanaan hubungan masyarakat dan informasi publik, dan
- e) Pelaksanaan urusan tata usaha Penelitian dan Pengembangan Pertanian
- f) Pengelolaan urusan kepegawaian, keuangan, rumah tangga dan perlengkapan.

Guna menyinergikan kegiatan mendukung penelitian dan pengembangan pertanian yang mempunyai keunggulan di tingkat nasional. Balitsa berkomitmen melaksanakan pelayanan publik, menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa dan produk, Balitsa menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna untuk memastikan pemberian pelayanan dan tersedianya informasi layanan yang jelas, tegas dan akuntabel.

Pelayanan yang diberikan Balitsa berupa pelayanan jasa informasi (konsultasi/rekomendasi, bimtek, permintaan narasumber/pendampingan, kunjungan wisata edukasi, kerjasama, perpustakaan, penelitian/magang/PKL bagi siswa/mahasiswa), pengujian laboratorium dan penyediaan benih (UPBS). Dalam memberikan pelayanan Balitsa menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada pengguna. Dalam penyusunan SPP ini mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, Sumber Daya Manusia (SDM) pelaksana dan sarana pelayanan serta indikator pencapaian pelayanan.

SPP merupakan ukuran pelayanan 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

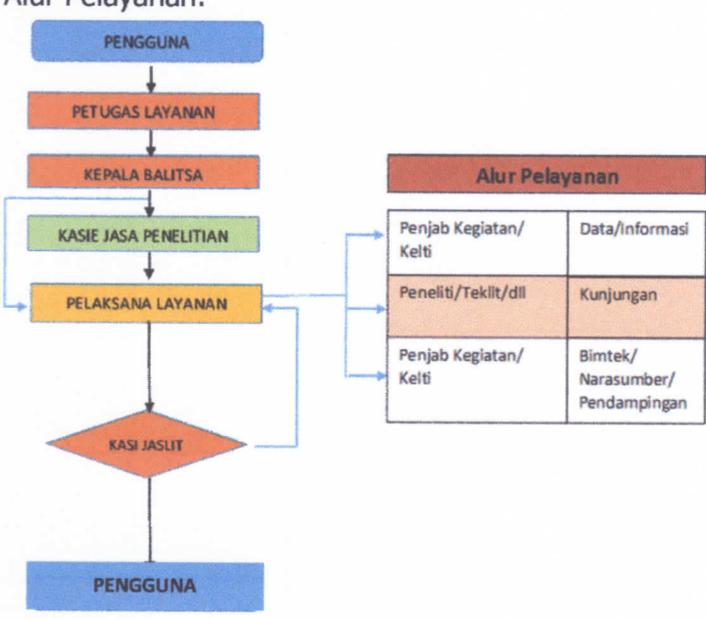
1. PELAYANAN INFORMASI DAN INOVASI TEKNOLOGI PERTANIAN

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 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian 5) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 43/Permentan/OT.010/8/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian 6) Undang-Undang nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 7) PP No. 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan 8) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian 9) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 06/Permentan/OT.140/2/2012 tentang Pedoman Kerjasama Penelitian dan Pengembangan Pertanian 10) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 06/Permentan/OT.140/11/2012 tentang Perubahan Pedoman Kerjasama Penelitian dan Pengembangan Pertanian 11) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 99/Permentan/OT.140/10/2013 tentang Perubahan Kedua Pedoman Kerjasama Penelitian dan Pengembangan Pertanian 12) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 05/Permentan/OT.140/1/2014 tentang Pedoman Penyusunan Naskah Perjanjian Lingkup Kementerian Pertanian 13) PP Tarif No. 35 tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian
2.	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin–Kamis : 08.00 - 12.00 WIB 13.00 - 15.30 WIB b. Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 13.30 - 16.00 WIB
3.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu. b. Mengisi form permintaan layanan. c. Bagi yang datang langsung dimulai dengan menulis identitas, maksud kedatangan pada buku tamu Balitsa dan diskusi mengenai perencanaan kerjasama yang akan dilakukan. d. Bagi yang tidak datang langsung bisa berkirim surat permohonan kerjasama ke Balai Penelitian Tanaman Sayuran, Puslitbang Hortikultura, Badan Litbang Pertanian, Kementerian Pertanian.

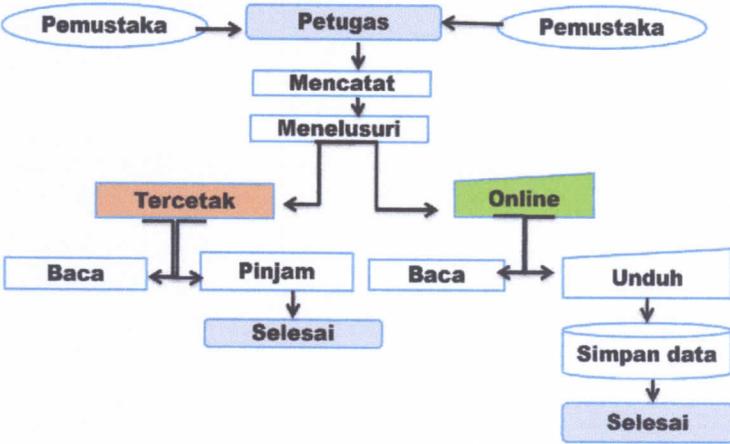
No.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<p>Prosedur Layanan Informasi dan Inovasi Teknologi Pertanian</p> <p>4.1. Pelayanan Informasi</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang atau melalui surat/e-mail mengajukan permohonan tertulis dengan mengisi buku tamu untuk mendapatkan pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi atau melalui website Balitsa (www.Balitsa.litbang.pertanian.go.id) b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala Balitsa atau yang mewakili. c. Kepala Balitsa mendisposisikan permohonan kepada pelaksana layanan (peneliti/teknisi litkayasa, dan lain-lain) dan Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian. d. Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi inovasi teknologi pertanian sesuai permohonan berkoordinasi dengan pelaksana layanan. e. Pelaksana Layanan (peneliti/teknisi litkayasa, dan lain-lain) melakukan pelayanan konsultasi inovasi teknologi pertanian sesuai permohonan. f. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian Untuk informasi/data yang dikecualikan, menerbitkan surat keputusan tentang penolakan permohonan. g. Apabila informasi/rekomendasi ada, maka petugas layanan informasi memantau penyiapan data informasi/rekomendasi/proses layanan sesuai dengan memo yang telah diajukan. h. Petugas layanan menerima data/informasi/rekomendasi yang telah dipersiapkan oleh bagian tertentu. i. Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data/informasi/rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi. j. Balitsa menyampaikan Kuesioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa dan hasilnya disampaikan secara berkala kepada Kepala Balitsa melalui Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian sebagai bahan evaluasi pelaksanaan pelayanan informasi berikutnya bersama Peningkatan dan Pengembangan Capacity Building. k. Seluruh hasil informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan kepada Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian. <p>4.2. Pelayanan Kunjungan Wisata Edukasi</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang atau melalui surat/e-mail mengajukan permohonan tertulis dengan mengisi buku tamu untuk mendapatkan pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi atau melalui website Balitsa (www.Balitsa.litbang.pertanian.go.id) b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala Balitsa atau yang mewakili. c. Kepala Balitsa mendisposisikan permohonan kepada Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian. d. Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian memfasilitasi kegiatan pelayanan kunjungan inovasi teknologi pertanian sesuai permohonan berkoordinasi dengan petugas layanan. e. Petugas Layanan membalas surat, menjadwalkan kegiatan

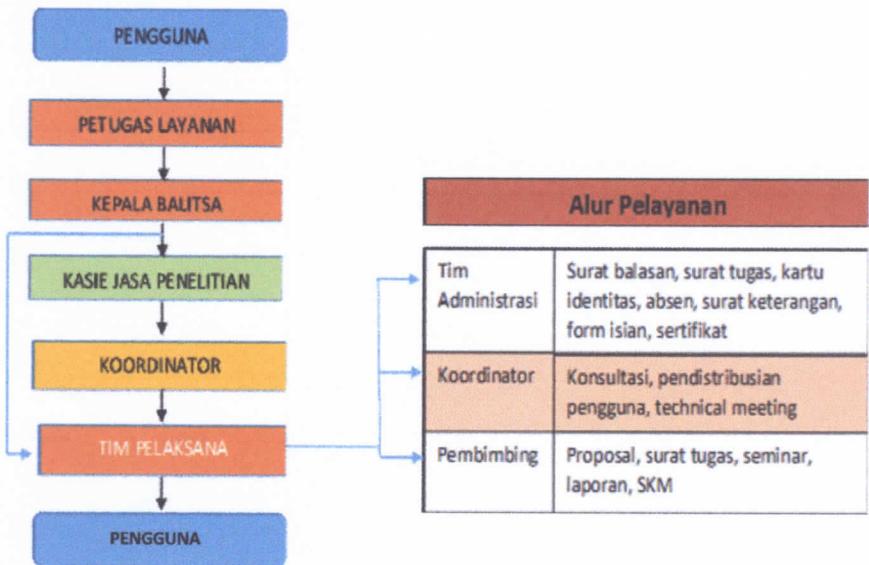
No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dan mengatur pelaksana layanan untuk melakukan pelayanan kunjungan inovasi teknologi pertanian sesuai permohonan.</p> <p>f. Apabila jadwal sudah terpenuhi, maka Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian menerbitkan surat keputusan tentang penolakan permohonan.</p> <p>g. Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian menerbitkan surat penugasan bagi pelaksana layanan (peneliti/teknisi litkayasa, dan lain-lain).</p> <p>h. Pelaksana Layanan (peneliti/teknisi litkayasa, dan lain-lain) melakukan pelayanan kunjungan inovasi teknologi pertanian sesuai permohonan.</p> <p>i. Balitsa menyampaikan Kuesioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa dan hasilnya disampaikan secara berkala kepada Kepala Balitsa melalui Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan kunjungan berikutnya bersama Peningkatan dan Pengembangan Capacity Building.</p> <p>j. Seluruh kegiatan kunjungan disusun sebagai laporan kepada Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian.</p> <p>4.3. Pelayanan Bimbingan Teknis</p> <p>a. Pemohon datang atau melalui surat/e-mail mengajukan permohonan tertulis dengan mengisi buku tamu untuk mendapatkan pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi atau melalui website Balitsa (www.Balitsa.litbang.pertanian.go.id)</p> <p>b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala Balitsa atau yang mewakili.</p> <p>c. Kepala Balitsa mendisposisikan permohonan kepada Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian.</p> <p>d. Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian memfasilitasi kegiatan pelayanan bimbingan teknis inovasi teknologi pertanian sesuai permohonan berkoordinasi dengan petugas layanan.</p> <p>e. Petugas Layanan membalas surat, menjadwalkan kegiatan dan mengatur pelaksana layanan untuk melakukan pelayanan bimtek inovasi teknologi pertanian sesuai permohonan.</p> <p>f. Apabila jadwal sudah terpenuhi, maka Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian menerbitkan surat keputusan tentang penolakan permohonan.</p> <p>g. Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian menerbitkan surat penugasan bagi pelaksana layanan (peneliti/teknisi litkayasa, dan lain-lain).</p> <p>h. Pelaksana Layanan (peneliti/teknisi litkayasa, dan lain-lain) melakukan pelayanan bimtek inovasi teknologi pertanian sesuai permohonan.</p> <p>i. Balitsa menyampaikan Kuesioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa dan hasilnya disampaikan secara berkala kepada Kepala Balitsa melalui Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian sebagai bahan evaluasi pelaksanaan bimtek berikutnya bersama Peningkatan dan Pengembangan Capacity Building.</p>



No.	KOMPONEN	URAIAN								
		<p>j. Seluruh kegiatan bimtek disusun sebagai laporan kepada Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian.</p> <p>4.4. Pelayanan Narasumber/Pendampingan</p> <p>a. Pemohon datang atau melalui surat/e-mail mengajukan permohonan tertulis dengan mengisi buku tamu untuk mendapatkan pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi atau melalui website Balitsa (www.Balitsa.litbang.pertanian.go.id)</p> <p>b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala Balitsa atau yang mewakili.</p> <p>c. Kepala Balitsa mendisposisikan permohonan kepada Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian.</p> <p>d. Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian mendisposisikan surat permohonan ke setiap kelti yang ada di Balitsa untuk menunjuk peneliti/penjab kegiatan yang sesuai dengan permintaan pengguna.</p> <p>e. Petugas Layanan membalas surat, menjadwalkan kegiatan dan mengatur pelaksana layanan untuk melakukan pelayanan permintaan narasumber/pendampingan sesuai permohonan.</p> <p>f. Apabila jadwal bersamaan dengan kegiatan penelitian, maka Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian menerbitkan surat keputusan tentang penolakan permohonan.</p> <p>g. Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian menerbitkan surat penugasan bagi pelaksana layanan (peneliti/ teknisi litkayasa, dan lain-lain).</p> <p>h. Pelaksana Layanan (peneliti/teknisi litkayasa, dan lain-lain) melakukan pelayanan permintaan narasumber/pendampingan sesuai permohonan.</p> <p>i. Seluruh kegiatan permintaan narasumber/pendampingan disusun sebagai laporan kepada Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian.</p> <p>Alur Pelayanan:</p>  <pre> graph TD P1[PENGGUNA] --> PL1[PETUGAS LAYANAN] PL1 --> KB[KEPALA BALITSA] KB --> KJP[KASIE JASA PENELITIAN] KJP --> PLL[PELAKSANA LAYANAN] PLL --> KASLIT{KASI JASLIT} KASLIT --> P2[PENGGUNA] KJP --> PLL PLL --> KJP KJP --> KB KB --> KJP PLL --> KB KB --> PLL </pre> <table border="1" data-bbox="876 1760 1201 2029"> <thead> <tr> <th colspan="2">Alur Pelayanan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Penjab Kegiatan/ Kelti</td> <td>Data/Informasi</td> </tr> <tr> <td>Peneliti/Teklit/dll</td> <td>Kunjungan</td> </tr> <tr> <td>Penjab Kegiatan/ Kelti</td> <td>Bimtek/ Narasumber/ Pendampingan</td> </tr> </tbody> </table>	Alur Pelayanan		Penjab Kegiatan/ Kelti	Data/Informasi	Peneliti/Teklit/dll	Kunjungan	Penjab Kegiatan/ Kelti	Bimtek/ Narasumber/ Pendampingan
Alur Pelayanan										
Penjab Kegiatan/ Kelti	Data/Informasi									
Peneliti/Teklit/dll	Kunjungan									
Penjab Kegiatan/ Kelti	Bimtek/ Narasumber/ Pendampingan									

↓

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4.5. Prosedur Pelayanan Perpustakaan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna jasa mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan perpustakaan untuk tujuan baca/pinjam/unduh; Petugas melakukan penelusuran bahan perpustakaan/unduh yang dibutuhkan secara <i>on-line</i> atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka website perpustakaan Balitsa dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan; Petugas membantu melakukan penelusuran bahan perpustakaan tercetak dan memberikan bahan perpustakaan tercetak yang dibutuhkan oleh pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri ; Pemustaka mengembalikan bahan perpustakaan yang dipinjamkan dengan menempatkan di meja baca; Petugas menyusun kembali koleksi bahan perpustakaan yang telah digunakan oleh pemustaka ke tempat semula; Apabila pemustaka akan meminjam bahan perpustakaan maka harus mengikuti instruksi kerja peminjaman yang disediakan (khusus karyawan/ti Balitsa) <p>Alur Pelayanan</p>  <pre> graph TD P1([Pemustaka]) --> Petugas[Petugas] P2([Pemustaka]) --> Petugas Petugas --> Mencatat[Mencatat] Mencatat --> Menelusuri[Menelusuri] Menelusuri --> Tercetak[Tercetak] Menelusuri --> Online[Online] Tercetak --> Baca1[Baca] Tercetak --> Pinjam[Pinjam] Pinjam --> Selesai1[Selesai] Online --> Baca2[Baca] Online --> Unduh[Unduh] Unduh --> SimpanData[(Simpan data)] SimpanData --> Selesai2[Selesai] </pre> <p>4.6. Prosedur Pelayanan Magang/ Penelitian/ PKL Siswa atau Mahasiswa</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna jasa mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan kerja Magang/ Penelitian/ PKL siswa/ mahasiswa, yang dilengkapi dengan prosposal magang dan melampirkan profil siswa/ mahasiswa yang akan diajukan untuk program magang/ Penelitian/ PKL Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan berserta proposal Magang/ Penelitian/ PKL siswa/ mahasiswa kepada kepala Balitsa untuk didisposisi Kepala Balitsa mendisposisikan surat permohonan, proposal pengajuan Magang/ Penelitian/ PKL siswa/ mahasiswa kepada Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian untuk dapat ditindaklanjuti. Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian bersama Koordinator Magang/ Penelitian/ PKL siswa/ mahasiswa menyeleksi kompetensi peserta magang berdasarkan proposal yang diajukan, menyiapkan pembimbing, selanjutnya mempersiapkan surat balasan peserta Magang/ Penelitian/ PKL yang diterima dan mengirimkannya. Apabila kompetensi siswa/ Mahasiswa di Balitsa sudah

No.	KOMPONEN	URAIAN								
		<p>memenuhi kuota yang ditentukan maka Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian menerbitkan surat penolakan</p> <p>f. Peserta Magang/Penelitian/PKL siswa/mahasiswa diterima Koordinator Magang/Penelitian/PKL dan pihak sekolah/universitas wajib menerbitkan SK pembimbing di Balitsa</p> <p>g. Peserta Magang/Penelitian/PKL siswa/mahasiswa yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (technical meeting) di Balitsa.</p> <p>h. Peserta Magang/Penelitian/PKL siswa/mahasiswa melaksanakan kegiatan magang sesuai dengan proposal yang diajukan.</p> <p>i. Peserta Magang/Penelitian/PKL siswa/mahasiswa melaksanakan seminar hasil di lingkup Balitsa dan membuat laporan hasil pelaksanaan serta menerima surat keterangan selesai dan sertifikat.</p> <p>j. Balitsa menyampaikan Kuesioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa Magang/Penelitian/PKL siswa/mahasiswa dan hasilnya disampaikan kepada Kepala Balitsa melalui Sub Koordinator Substansi Jasa Penelitian sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan magang angkatan berikutnya bersama Peningkatan dan Pengembangan Capacity Building.</p> <p>Alur Pelayanan:</p>  <pre> graph TD U1[PENGGUNA] --> U2[PETUGAS LAYANAN] U2 --> U3[KEPALA BALITSA] U3 --> U4[KASIE JASA PENELITIAN] U4 --> U5[KOORDINATOR] U5 --> U6[TIM PELAKSANA] U6 --> U7[PENGGUNA] U3 --> U4 U4 --> U6 U6 --> U3 </pre> <table border="1" data-bbox="917 1290 1364 1626"> <thead> <tr> <th colspan="2">Alur Pelayanan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tim Administrasi</td> <td>Surat balasan, surat tugas, kartu identitas, absen, surat keterangan, form isian, sertifikat</td> </tr> <tr> <td>Koordinator</td> <td>Konsultasi, pendistribusian pengguna, technical meeting</td> </tr> <tr> <td>Pembimbing</td> <td>Proposal, surat tugas, seminar, laporan, SKM</td> </tr> </tbody> </table> <p>4.7. Prosedur Pelayanan Kerjasama Penelitian dan Pengembangan di Balitsa</p> <p>a. Berdasarkan surat permohonan kerjasama dari instansi pemerintah, lembaga penelitian, perguruan tinggi, BUMN/BUMD, swasta, koperasi, kelompok tani, LSM, lembaga penelitian asing, organisasi internasional, perguruan tinggi asing, swasta asing, LSM asing dan lain lain, unit pelayanan Kerjasama Penelitian Balitsa akan melakukan koordinasi dengan pihak terkait demi terselenggaranya Kerjasama Penelitian yang baik.</p> <p>b. Melakukan alih teknologi kekayaan intelektual dengan mengacu pada agenda kegiatan Balai Pengelola Alih Teknologi Pertanian.</p> <p>c. Melakukan jejaring mitra kerjasama dengan menawarkan hasil inovasi teknologi yang telah dihasilkan Balitsa untuk pengembangan kerjasama dalam hal pemanfaatan dan implementasinya ke masyarakat baik melalui kerjasama lisensi dan pengembangan.</p>	Alur Pelayanan		Tim Administrasi	Surat balasan, surat tugas, kartu identitas, absen, surat keterangan, form isian, sertifikat	Koordinator	Konsultasi, pendistribusian pengguna, technical meeting	Pembimbing	Proposal, surat tugas, seminar, laporan, SKM
Alur Pelayanan										
Tim Administrasi	Surat balasan, surat tugas, kartu identitas, absen, surat keterangan, form isian, sertifikat									
Koordinator	Konsultasi, pendistribusian pengguna, technical meeting									
Pembimbing	Proposal, surat tugas, seminar, laporan, SKM									

4

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Alur Pelayanan :</p> <pre> graph TD A[Pengajuan kerjasama penelitian oleh calon mitra kerjasama] --> B[Menindaklanjuti dengan penunjukan peneliti, pengajuan RAB ke calon mitra] B --> C[Kesepakatan kerjasama dengan penandatanganan Perjanjian Kerjasama (PKS)] C --> D[Mengajukan Revisi DIPA oleh Bendahara Penerimaan Balai] D --> E[Penyetoran dana penelitian ke rekening Bendahara Penerimaan Balai] E --> F["Pencairan dana penelitian sebesar 88,11% (pengurangan otomatis untuk PNPB sebesar 11,89%)"] F --> G["Pelaksanaan penelitian, pelaporan perkembangan fisik"] G --> H[Monitoring dan Evaluasi] H --> I[Pembuatan laporan] </pre>
5.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan konsultasi teknologi diselesaikan selama 60 menit untuk penyampaian informasi terkait. Apabila dibutuhkan pembahasan lebih mendalam bisa dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dengan pemohon informasi. Pelayanan kunjungan/study banding diselesaikan selama ± 2 jam penyampaian informasi terkait. Apabila dibutuhkan pembahasan lebih mendalam bisa dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dengan pemohon informasi. Pelayanan bimbingan teknis diselesaikan selama 4 jam – 3 hari kerja penyampaian informasi terkait. Apabila dibutuhkan pembahasan lebih mendalam bisa dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dengan pemohon informasi. Permintaan layanan melalui surat atau email akan direspon pada hari yang sama selama jam kerja, dan diselesaikan selama 3 hari kerja. Pelayanan perpustakaan diselesaikan saat itu juga dengan pemustaka/ kesepakatan. Pelayanan magang/penelitian/PKL siswa atau mahasiswa diselesaikan sesuai surat tugas dari pimpinan sekolah/ perguruan tinggi. Waktu penyelesaian administrasi kerjasama didasarkan lamanya mencapai kesepakatan kerjasama dan penandatanganan perjanjian kerjasama (antara 1 – 3 bulan). Apabila sudah ada penandatanganan kerjasama penelitian yang berhubungan dengan setoran PNPB, maka akan dilaksanakan setelah adanya perubahan DIPA Balai (1 – 3 bulan). Waktu pelaksanaan kerjasama disesuaikan dengan kesepakatan antara mitra kerjasama dengan Balitsa (3 - 12 bulan). Untuk penelitian, apabila lebih dari 12 bulan (1 tahun) maka diadakan perpanjangan perjanjian kerjasama. Untuk kerjasama pengembangan varietas, pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan maksimal 3 tahun.
6.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> Biaya jasa informasi/konsultasi/rekomendasi adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0) Biaya kunjungan per rombongan Rp. 50.000,- (PNBP) Biaya Bimtek disesuaikan dengan jumlah materi/narasumber dan keperluan peserta bimtek

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>d. Biaya narasumber/pendampingan disesuaikan dengan kesepakatan bersama</p> <p>e. Biaya Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0)</p> <p>f. Pelayanan magang/penelitian/PKL siswa dan mahasiswa tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);</p> <p>g. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/minuman, listrik, PDAM, tempat tinggal) ditanggung sendiri oleh pengguna</p> <p>h. Besarnya dana kerjasama disesuaikan berdasarkan kesepakatan antara mitra kerjasama dengan Balitsa.</p>
7.	Produk Pelayanan	<p>a. Informasi dan rekomendasi inovasi teknologi, serta jasa konsultasi inovasi teknologi pertanian, peta, informasi tercetak dan elektronik.</p> <p>b. Jasa perpustakaan</p> <p>c. Pelayanan magang/penelitian/PKL siswa dan mahasiswa</p> <p>d. Pelayanan kerjasama penelitian dan pengembangan</p>
8.	Sarana atau Fasilitas Pelayanan	<p>a. Sarana yang dibutuhkan petugas: buku tamu, printer, scanner, jaringan internet, ATK, meja, kursi, komputer.</p> <p>b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang kerja, ruang tunggu, ruang konsultasi, toilet, tempat parkir, Aula, kebun percobaan, ruang baca perpustakaan, tempat menyimpan tas, lahan percobaan dan laboratorium.</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 keparakan/disesuaikan dengan permohonan layanan</p> <p>c. 1 orang dengan kompetensi pengelola perpustakaan/pustakawan</p> <p>d. 1 orang pembimbing dengan kompetensi peneliti</p> <p>e. 1 orang tenaga lapang dengan kompetensi peneliti/teknisi litkayasa</p> <p>f. 1 orang koordinator kerjasama</p> <p>g. 2 orang bendahara</p> <p>h. 2 orang administrasi</p> <p>i. 2 orang peneliti utama/senior</p>
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang ditunjuk oleh Kepala Balitsa.
11.	Penanganan Pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada Balitsa sebagaimana pada diagram berikut:</p> <p style="text-align: center;">MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN</p>

4

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Jasa/Masyarakat/Instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas) 2. Pemeriksaan Materi Aduan atas Penyampaian Laporan Pengaduan, Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut. 3. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan. <ol style="list-style-type: none"> b. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan. 4. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut. 5. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. 6. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya. 7. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan. <p>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN Untuk pengguna 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, Fax 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	<ul style="list-style-type: none"> - Tepat waktu dalam pelayanan - Kepastian biaya dalam pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Balitsa menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh.</p> <p>Balitsa menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan

No.	KOMPONEN	URAIAN
		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 (resepsionis dan lobby); h. Sarana parkir.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester dan audit internal serta eksternal SMM SNI ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

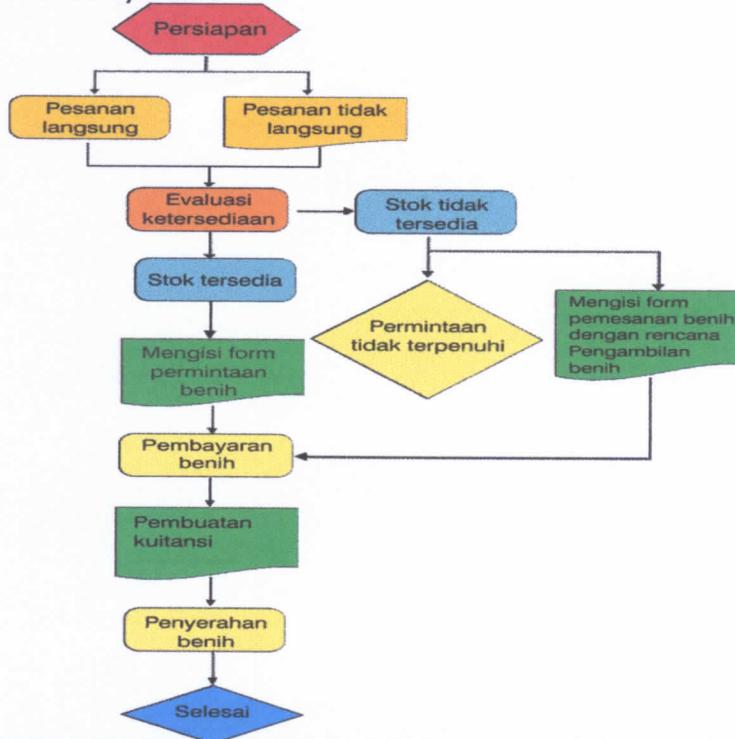
2. PELAYANAN PENYALURAN BENIH UPBS

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 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian 5) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 43/OT.010/8/2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian 6) PP Tarif No. 35 tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian
2.	Jam Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB 13.00 - 15.30 WIB b. Jumat : 08.00 – 11.30 WIB 13.30 – 16.00 WIB
3.	Persyaratan Pelayanan	- Mengisi data pembeli pada form permintaan benih sayuran - Mengisi Survei Kepuasan Pelanggan
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Prosedur Pelayanan Penyaluran Benih UPBS melalui Penjualan 4.1. Setiap jenis pesanan (langsung atau tidak langsung) dievaluasi oleh staf administrasi untuk disesuaikan dengan ketersediaan benih. 4.2. Untuk pesanan langsung jika benih tersedia, konsumen mengisi form permintaan benih dan staf administrasi menyiapkan benih yang diminta. Konsumen yang membutuhkan bukti pembayaran berupa kwitansi akan dibuatkan oleh bagian administrasi. Konsumen mengisi kuesioner survey kepuasan pelanggan. 4.3. Untuk pesanan tidak langsung, staf administrasi menjawab surat permintaan melalui surat/e-mail/fax/sms/media sosial. Jika benih tersedia, staf administrasi menyiapkan benih pesanan dan mencatatnya di form permintaan benih. 4.4. Untuk permohonan hibah benih pemohon dapat mengisi form permohonan hibah benih. Namun, apabila pemohon telah mengajukan surat resmi tidak perlu lagi mengisi form tersebut. Setelah pemohon mengisi form tersebut, form permohonan hibah benih diteruskan kepada Manajer Administrasi dan Keuangan untuk disetujui dan diketahui oleh Wakil Manajer Umum UPBS Balitsa.

4

- 4.5. Konsumen yang telah mendapatkan benih hibah dapat mengisi berita acara serah terima benih. Berita acara serah terima benih tersebut ditandatangani oleh pihak pertama (yang menyerahkan benih) dan pihak kedua (yang menerima benih).
- 4.6. Staf MA merekap data dari form permintaan benih baik secara langsung maupun tidak langsung ke dalam buku rekapitulasi permintaan benih. Bon permintaan benih yang telah diisi datanya dan direkap kedalam laporan mutasi benih, laporan stok benih, laporan ketersediaan benih, laporan SIBES oleh staf administrasi dan diketahui oleh Manajer terkait.

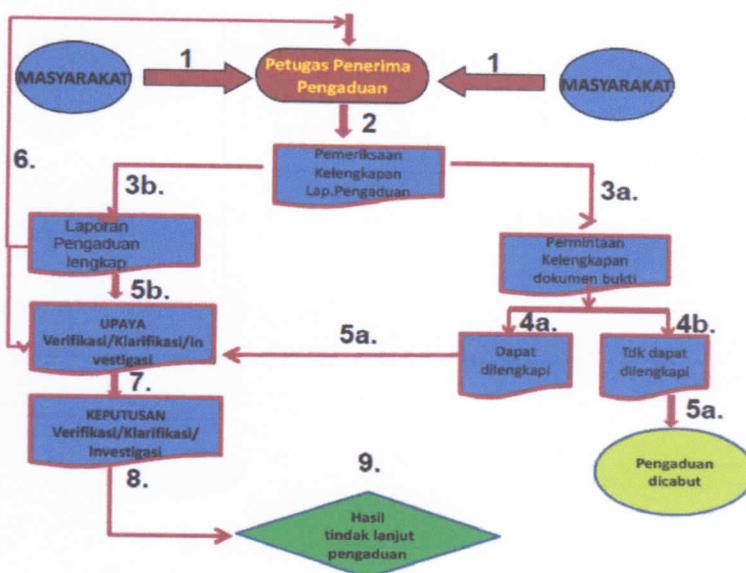
Alur Pelayanan :



5.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	Pelayanan pembelian benih diselesaikan maksimal dalam waktu satu (1) jam.
6.	Biaya/Tarif	Biaya pembelian benih sesuai PP Tarif No. 35 tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian
7.	Produk Pelayanan	Benih sumber bersertifikat
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	a. Sarana yang dibutuhkan petugas: timbangan, Komputer, Fotocopy b. Sarana / prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, WC umum, parkir, Layar informasi
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang dibutuhkan yakni 3 orang manager UPBS, 1 orang staff administrasi dan 3 orang petugas gudang a. 3 orang manager dengan kompetensi peneliti b. 1 orang staf dengan kompetensi di bidang informasi dan pelayanan. c. 3 orang petugas gudang dengan kompetensi teknis
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balitsa.
11.	Penanganan Pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada Balitsa sebagaimana pada diagram berikut:

↓

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN



Prosedur :

1. Pengguna Jasa/Masyarakat/Instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas)
2. Pemeriksaan Materi Aduan atas Penyampaian Laporan Pengaduan, Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut.
3. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.
4. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30(tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.
5. Hasil tindaklanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.
6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.

SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pelanggan dapat mengisi Form Keluhan Pelanggan beserta lampiran foto bukti terkait dan bagian administrasi akan menindaklanjuti

MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail Balitsa 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.

12.	Jaminan Pelayanan	Batas komplain kontaminasi planlet dalam waktu 2 x 24 jam
13.	Jaminan Keamanan dan	Balitsa menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari

J

	Keselamatan	<p>bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh.</p> <p>Balitsa menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, 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 (resepsionis dan lobby); Sarana parkir; Pengaturan parkir.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

3. PELAYANAN PENGUJIAN LABORATORIUM

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 199, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4079); Terbitnya SNI ISO/IEC 17025:2017 yang menggantikan edisi kedua ISO/IEC 17025:2005 sebagai Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi; Keputusan Menteri Pertanian Nomor : 58/Permentan/OT.140/8/2007 tentang Pelaksanaan Sistem Standardisasi Nasional di Bidang Pertanian. PP Tarif No. 35 tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian
2.	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Senin–Kamis : 08.00 – 15.00 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB Jumat : 08.00 – 15.30 WIB Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB
3.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu Balitsa - Mengisi form/surat permintaan layanan jasa pengujian - Melakukan pembayaran biaya pengujian - Menyerahkan sampel yang akan diuji
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>A. Prosedur Pelayanan Pengujian Laboratorium</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna/pelanggan dapat mengakses jenis-jenis parameter pengujian melalui website Balitsa dan melakukan pemesanan dengan cara datang langsung atau melalui telepon dengan mengirimkan paket sampel ke Balitsa Paket sampel diterima oleh Staf Administrasi Laboratorium. Staf Administrasi Laboratorium menyiapkan form/surat permintaan layanan jasa pengujian untuk diisi oleh pelanggan sesuai dengan materi dan tujuan pengujian (Form.Bi.01, Form.B.01, Form.BM.01, Form.E.01, Form.FH.01, Form.FT.01, Form.M.01, Form.N.01, Form.T.01, Form.V.01).

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4. Paket sampel diberi kode sesuai dengan tujuannya :</p> <p>Kode Bi = untuk laboratorium Bakteriologi Kode B = untuk laboratorium Benih Kode BM = untuk laboratorium Biologi Molekuler Kode E = untuk laboratorium Entomologi Kode FH = untuk laboratorium Fisiologi Hasil Kode FT = untuk laboratorium Fisiologi Tanaman Kode M = untuk laboratorium Mikologi Kode N = untuk laboratorium Nematoda Kode T = untuk laboratorium Tanah Kode V = untuk laboratorium Virologi</p> <p>Kode yang diberikan diikuti dengan nomor urut sesuai dengan urutan penerimaan paket sampel.</p> <p>5. Staf Administrasi membuat surat tugas pengujian yang berisi jenis pengujian yang diminta (Form.Bi.02, Form.B.02, Form.BM.02, Form.E.02, Form.FH.02, Form.FT.02, Form.M.02, Form.N.02, Form.T.02, Form.V.02).</p> <p>6. Koordinator Penyelia memverifikasi dan menandatangani surat tugas pengujian.</p> <p>7. Paket sampel yang sudah diberi kode dan nomor urut diserahkan kepada laboratorium terkait.</p> <p>8. Penyelia menandatangani surat tugas pengujian.</p> <p>9. Penyerahan paket sampel dari Koordinator Administrasi ke Penyelia kurang dari satu hari.</p> <p>10. Penyelia terkait menerima paket sampel dan memeriksa isinya serta memberi kode dan merekam data yang menyertainya ke dalam buku besar.</p> <p>11. Untuk sampel tertentu sampel uji dibagi dua, pertama untuk pengujian dan kedua untuk diarsipkan. Sampel untuk pengujian diberi perlakuan sesuai dengan materi, tujuan pengujian dan permintaan pelanggan.</p> <p>Keterangan : * = Pengertian sampel dibagi dua : sampel yang diterima oleh Koordinator Administrasi dari pelanggan (eksternal dan internal) disebut "paket sampel", sedangkan sampel yang akan diuji di laboratorium disebut "sampel uji".</p> <p>Alur Pelayanan :</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="flex: 1;"> <pre> graph TD A[Pelanggan] --> B[Staf Administrasi] B --> C[Koordinator Administrasi] C --> D[Koordinator Penyelia] D --> E[Penyelia] </pre> </div> <div style="flex: 1; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan mengisi surat permohonan pengujian. 2. Staf Administrasi memberi kode sampel dan membuat surat tugas. 3. Surat tugas diverifikasi dan ditandatangani oleh Koordinator Administrasi dan Koordinator Penyelia untuk diserahkan ke Penyelia terkait. 4. Penyelia/Analisis membagi sampel menjadi sampel arsip dan sampel kerja. </div> </div>
5.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	<p>a. Pelayanan pengujian sampai dengan terbit sertifikat hasil pengujian maksimal 30 hari kerja.</p> <p>b. Penyerahan paket sampel dari Koordinator Administrasi ke Penyelia kurang dari satu hari.</p>
6.	Biaya/Tarif	Biaya pengujian sesuai PP Tarif No. 35 tahun 2016 tentang Jenis dan

No.	KOMPONEN	URAIAN
		Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian
7.	Produk Pelayanan	Pengujian dibidang kimia, fisika dan biologi
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	Sarana dan prasarana yang tersedia : a. Pengujian : laboratorium, ruang timbang, ruang mikroskop, apotik bahan kimia, ruang pengecekan antara/ruang kalibrasi. b. Pelayanan : ruang penerimaan sampel, ruang tamu, toilet, parkir.
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas : 3 koordinator, 10 penyelia, 24 analis/laboran, 1 orang staf administrasi.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balitsa.
11.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jangka waktu pengajuan pengaduan satu minggu setelah menerima sertifikat hasil uji. 2. Koordinator Administrasi menerima pengaduan dari pelanggan yang disampaikan secara langsung atau tidak langsung melalui telepon, fax, surat dan e-mail (Form 5.6.). 1. Koordinator Administrasi melakukan pengecekan data hasil uji berdasarkan parameter yang sesuai dengan pengaduan. 2. Koordinator Administrasi melaporkan keluhan pelanggan kepada Koordinator Penyelia. 3. Koordinator Penyelia menyampaikan keluhan pelanggan kepada Penyelia terkait. 4. Koordinator Penyelia dan Penyelia menelusuri sumber pengaduan, kemudian melakukan analisa dan evaluasi sumber-sumber kesalahan, apabila diperlukan melakukan pengujian ulang sampai dengan diperoleh kesimpulan. 5. Koordinator Penyelia menyerahkan kesimpulan dari penyelesaian pengaduan kepada Koordinator Administrasi untuk disampaikan kepada Pelanggan. 6. Koordinator Administrasi mendokumentasikan rekaman pengaduan sampai pada penyelesaiannya.
12.	Jaminan Pelayanan	Manajemen Laboratorium penguji terpadu Balitsa memberi pelayanan pengujian dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, menjamin mutu hasil uji dengan cepat, tepat dan akurat, memanfaatkan sumberdaya yang kompeten serta menerapkan kendali terhadap kualitas. Segala kegiatan pengujian dilaksanakan berdasarkan sistem manajemen mutu yang mengacu kepada SNI ISO/IEC 17025:2017, untuk memberikan jaminan mutu dalam lingkup pelayanannya serta menjamin kerahasiaan hasil pengujian.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Sarana penunjang di Laboratorium Penguji Terpadu Balitsa memiliki kemampuan teknis yang kompeten dan selalu mengikuti pengembangan prosedur analisis yang keabsahan datanya dapat dipertanggungjawabkan. Balitsa menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol 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 (resepsionis dan lobby); h. Sarana parkir; i. Pengaturan parkir.

No.	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan analisis dan evaluasi hasil pemantauan kinerja laboratorium</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinator Penyelia dan Penyelia menerima data hasil pengujian dari analis. 2. Koordinator Penyelia melakukan pemantauan dengan cara mengevaluasi data hasil analisis mengacu pada standar acuan/SRM dari masing-masing ruang lingkup pengujian. 3. Koordinator Penyelia menelusuri faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pengujian apabila terjadi penyimpangan hasil pengujian akan dilakukan. 4. Koordinator Penyelia mengambil tindakan yang tepat untuk mencegah terjadinya kesalahan pelaporan hasil pengujian. 5. Manajemen laboratorium mendokumentasikan hasil pemantauan penyimpangan hasil pengujian. <p>b. Evaluasi hasil pelayanan dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester dan audit internal dan eksternal SNI ISO/IEC 17025:2017 yang dilaksanakan setahun sekali.</p>

Ditetapkan di : Lembang
pada tanggal : 9 Mei 2022

KEPALA BALAI,

NOOR ROUFIQ AHMADI
 NIP. 197408301999031002