



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN TANAMAN PANGAN
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SEREALIA

Jalan Dr. Ratulangi 274 Maros, 90514

Telepon : (0411) 371529-371016 Faximile : (0411) 371961

Website : www.serealia.bsip.pertanian.go.id, Email : serealia.bsip@pertanian.go.id, bpsitserealia@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SEREALIA
Nomor : 1396.a/HM.130/H.2.3/11/2023

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SEREALIA

KEPALA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SEREALIA

- 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 telah ditetapkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Serealia dengan Keputusan Kepala Balai.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 188);
6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
8. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 192/Kpts/KP.230/A/05/2023 tentang Pemberhentian, Pemindahan

dan Pengangkatan Pejabat Administrator dan Pejabat Pengawas Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.

• MEMUTUSKAN

Menetapkan :
KESATU : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Serealia sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

-2-

KEDUA : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Serealia meliputi ruang lingkup Produk Layanan sebagai berikut:

- a. Layanan Pengujian Standar Instrumen Tanaman Serealia;
 - Layanan Pengujian Mutu Benih Tanaman Serealia
- b. Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi Instrumen Tanaman Serealia;
 - Layanan Unit Pengelola Benih Sumber Tanaman Serealia
- c. Layanan Penyebarluasan Hasil Standar Instrumen Tanaman Serealia;
 - Layanan Informasi Publik Instrumen Tanaman Serealia
 - Layanan Perpustakaan;
 - Layanan Kunjungan dan Magang/PKL Siswa atau Mahasiswa; Petani dan Instansi Pemerintah/Swasta yang terkait.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Serealia ditetapkan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara, wajib dilaksanakan dengan baik, bertanggungjawab, dan berkeadilan oleh penyelenggara/pelaksana pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Maros
Pada tanggal 6 November 2023
Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen
Tanaman Serealia



Dr. Amin Nur, SP, MSi

Lampiran Keputusan Kepala Balai
Pengujian Standar Instrumen Tanaman
Serealia

Nomor : 1396.a/HM.130/H.2.3/11/2023

Tanggal : 6 November 2023

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan
Publik Pada Balai Pengujian
Standar Instrumen Tanaman
Serealia

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SEREALIA

A. PENDAHULUAN

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Serealia (BPSI Tanaman Serealia) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada dibawah Pusat Standardisasi Instrumen Tanaman Pangan, Balai Standardisasi Instrumen Pertanian, Kementerian Pertanian. Memiliki mandat melaksanakan pengujian standar instrumen tanaman serealia.

BPSI Tanaman Serealia memiliki Visi yang sama pada visi kementerian pertanian,

yaitu: **“Pertanian yang Maju, Mandiri dan Modern untuk Terwujudnya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian berlandaskan Gotong Royong”**

Sejalan dengan Visi tersebut maka BPSI Tanaman Serealia lebih mengfokuskan terwujudnya Pertanian Indonesia yang maju berdaulat pada Tanaman Serealia dan sebagai tanaman utama yaitu Jagung, Sorgum dan Gandum yang bersertifikat dan terstandar.

Untuk mencapai visi tersebut, misi yang harus dilaksanakan tentunya sejalan dengan Misi Kementerian Pertanian adalah:

1. Mewujudkan ketahanan pangan
2. Meningkatkan nilai tambah dan daya saing pertanian
3. Pengelolaan kementerian pertanian yang bersih, efektif dan terpercaya

Berpedoman pada Misi Kementerian Pertanian BPSI Tanaman Serealia terus berusaha untuk mewujudkan peningkatan kesejahteraan petani melalui peningkatan nilai tambah dan daya saing produk pertanian yang terstandar serta berusaha mewujudkan *spektrum diseminasi multi channel* (SDMC) untuk mengoptimalkan pemanfaatan instrumen tanaman serealia yang terstandar.

BPSI Tanaman Serealia sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT), Pusat Standardisasi Instrumen Tanaman Pangan, BSIP yang melaksanakan pengujian standar instrumen tanaman serealia serta melakukan penyebarluasan hasil kepada pengguna mengacu pada Permentan Nomor : 13 Tahun 2023, dengan fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran pengujian standar instrumen
- b. Pelaksanaan pengujian standar instrument tanaman sereal
- c. Pengelolaan produk instrument hasil standardisasi tanaman sereal
- d. Pelaksanaan layanan pengujian dan penilaian kesesuaian standar instrument tanaman sereal
- e. Pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data serta penyebarluasan hasil standardisasi instrument tanaman sereal
- f. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pengujian standar instrument tanaman sereal.
- g. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BPSI tanaman sereal.

BPSI Tanaman Sereal senantiasa meningkatkan pelayanan publik. Dalam rangka peningkatan pelayanan jasa dan penyediaan produk, BPSI Tanaman Sereal menyusun, menetapkan, dan mengimplementasikan Standar Pelayanan Publik (SPP) kepada pengguna sebagai acuan baku dalam pemberian pelayanan dan informasi layanan.

Pelayanan yang diberikan BPSI Tanaman Sereal terkait dengan tanaman sereal berupa: 1) Layanan Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sereal; yang terdiri dari Layanan Pengujian Mutu Benih Tanaman Sereal. 2) Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi Instrumen Tanaman Sereal; yang terdiri dari unit pengelolaan benih sumber 3) Layanan Penyebarluasan Hasil Standar Instrumen Tanaman Sereal yang terdiri dari Layanan Informasi Publik Instrumen Tanaman Sereal, Layanan Perpustakaan, Layanan Kunjungan dan Magang/PKL Siswa/Mahasiswa, Petani dan Instansi Pemerintah/Swasta yang terkait.

Dalam memberikan pelayanan jasa dan produk, BPSI Tanaman Sereal menerapkan Standar Pelayanan Publik baik secara administratif maupun teknis dalam pelaksanaannya sebagai tolak ukur layanan yang diberikan kepada pengguna. Hal yang menjadi pertimbangan dalam SPP, yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya manusia (SDM) pelaksana dan sarana pelayanan indikator pencapaian pelayanan.

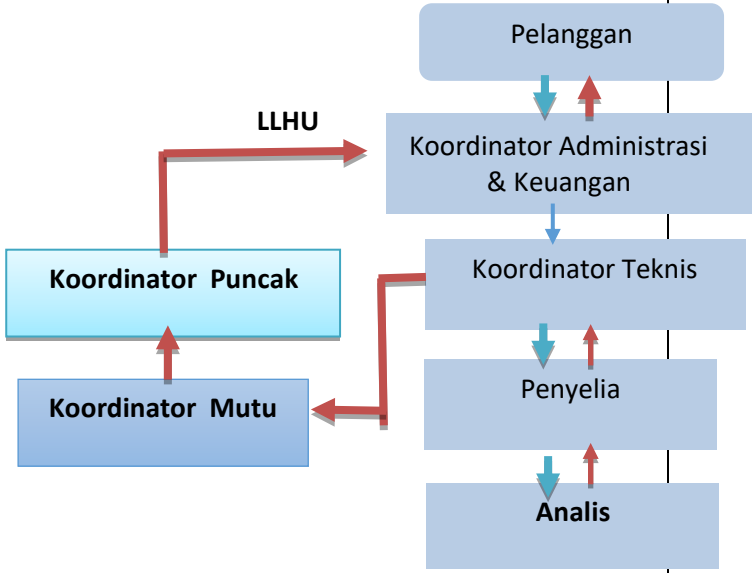
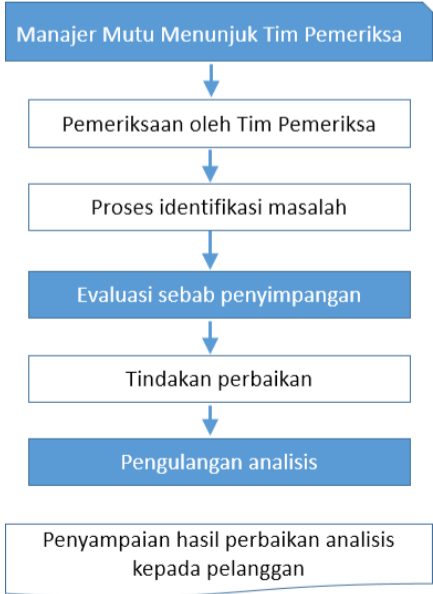
SPP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi dari BPSI Tanaman Sereal serta di dalam penerapannya tercermin dari indikator pencapaian layanan.

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

A. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

a. Produk Layanan : **Layanan Laboratorium Pengujian Mutu Benih Tanaman Serealia**

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
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 Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian; 5. Peraturan Menteri Keuangan RI No. 85 Tahun 2023 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang bersifat volatil berlaku pada Kementerian Pertanian. 6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Lingkup BSIP.
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu. 2. Mengisi form permintaan layanan yang tersedia di Petugas Pelayanan Informasi Publik.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>4.1. Prosedur Pelayanan Laboratorium</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sampel dari pelanggan, atau yang diterima melalui pos, diperiksa di bagian penerimaan sampel (Personel Administrasi), dilakukan identifikasi terhadap sampel uji untuk memastikan bahwa sampel tersebut dalam kondisi baik/layak uji dan diberi identitas (kode sampel). 2. Bilamana terdapat kelainan fisik, bau, warna, dll. Koordinator Administrasi mengkonsultasikan kelainan dari sampel tersebut ke koordinator Teknis. Koordinator Teknis, melakukan pemeriksaan dan memutuskan bahwa sampel tersebut layak uji atau tidak. 3. Penerima sampel menetapkan jenis uji, dan metode pengujian sesuai dengan permintaan pelanggan dan jenis pelayanan uji yang tersedia serta melakukan kaji ulang permintaan terhadap pelanggan. 4. Hasil identifikasi kelayakan uji dari sampel, direkam pada formulir penerimaan sampel uji 5. Penerima sampel mendistribusikan sampel uji ke laboratorium pengujian sesuai permintaan pelanggan. 6. Koordinator teknis membuat surat perintah kepada penyelia untuk melakukan pengujian. 7. Sampel yang layak uji dibagi dua oleh Analis, satu untuk dianalisis, sisanya disimpan sebagai sampel arsip 8. Bila tidak segera diuji, disimpan pada tempat penyimpanan sampel sementara 9. Untuk arsip sampel disimpan pada ruangan khusus yang telah terstandar dan disimpan selama 3 bulan. 10. Arsip sampel yang berusia lebih dari 3 bulan dimusnahkan oleh bagian teknis dan dibuatkan berita acara pemusnahan oleh bagian administrasi.

		<p>4.2. Alur Pelayanan Laboratorium Uji</p> 
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>Pelaksanaan Layanan pengujian laboratorium diselesaikan sesuai tanggal yang telah ditentukan pada saat penerimaan contoh dan sesuai standar layanan paling cepat 14 hari kerja</p> <p>Senin–Kamis : 08.00 – 12.00 wita : 13.00 – 15.30 wita Jumat : 08.00 – 11.00 wita : 13.00 – 16.00 wita</p>
5.	Biaya/Tarif	<p>Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 85 Tahun 2023 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang bersifat volatil berlaku pada Kementerian Pertanian.</p>
6.	Produk layanan	<p>6.1. Layanan Pengujian Mutu Benih (Terakreditasi)</p> <p>Jenis layanan berupa: jasa analisis kadar air, kemurnian benih, dan daya berkecambah untuk komoditas Jagung, sorgum dan gandum berdasarkan metode ISTA (International Seed Testing Association) <i>Rules</i> 2021</p>
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme Pengelolaan Pengaduan</p>  <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan mendatangi ruang administrasi Laboratorium BPSI Tanaman Serealia sesuai

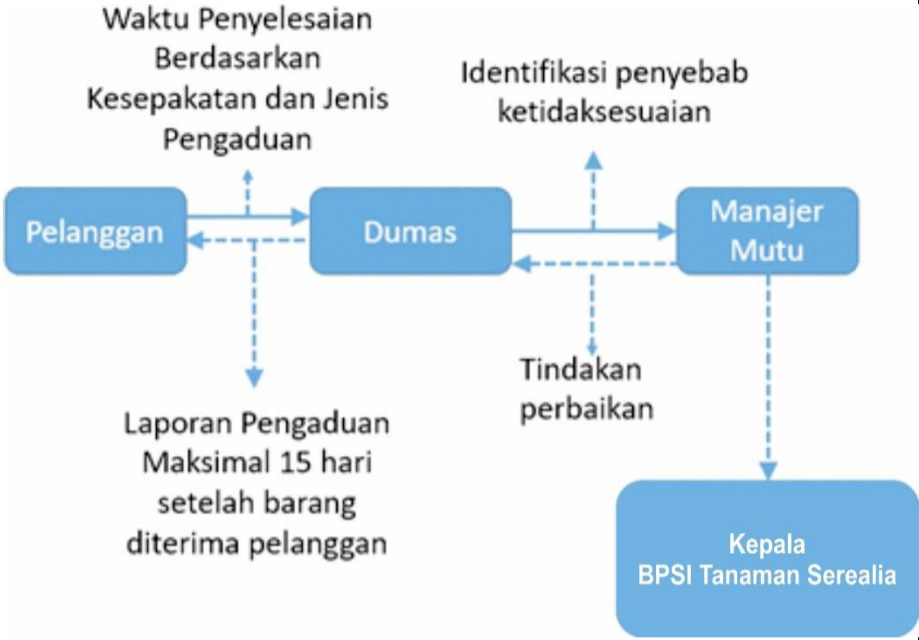
		<p>jadwal layanan pelanggan.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Pelanggan menyampaikan pengaduan tertulis dengan mengisi formulir pengaduan yang disediakan oleh personel administrasi.3. Koord. Administrasi mempelajari isi pengaduan tersebut dan menindaklanjuti dengan meneruskan formulir tersebut sesuai dengan materi pengaduan, yaitu:<ul style="list-style-type: none">• Masalah Kebijakan kepada Koord. Mutu.• Masalah Pengujian kepada Koord. Teknis.• Masalah Administrasi kepada Koord. Administrasi.4. Para Koord. melaksanakan penyelidikan (sendiri atau bersama-sama personel terkait lainnya) untuk menyelesaikan masalah pengaduan, atau dapat menunjuk personel dalam unit terkait, misalnya penanggungjawab laboratorium atau penyelia yang mempunyai keahlian yang berkaitan dengan jenis pengaduan.5. Khusus untuk masalah hasil pengujian, penyelidikan dilakukan melalui audit, mulai dari awal penerimaan Sampel sampai dengan penulisan hasil pengujian.6. Semua bukti yang ditemukan disimpan dan direkam. Bukti yang dapat menunjukkan kebenaran pengujian dan hasil uji tidak dilaporkan hanya berdasarkan pernyataan lisan, melainkan direkam secara tertulis.7. Apabila diperlukan dan disetujui oleh pelanggan, penyelesaian dilakukan dengan pengulangan pengujian, teknik pengukuran dan alternatif uji yang disepakati oleh pelanggan.8. Personel pelaksana penyelidikan melaporkan hasil penyelidikannya secara rinci kepada Koord. terkait, yang juga memuat rincian pengaduan. Laporan ditandatangani oleh personel pelaksana dan Koord. terkait.9. Selanjutnya Koord. Puncak melakukan pertemuan dengan Koord. Teknis, Koord. Mutu dan pelaksana penyelidikan untuk membuat jawaban pengaduan.10. Koord. Administrasi membuat balasan secara tertulis kepada pelanggan yang bersangkutan, dan apabila diperlukan disertai permohonan maaf kepada pelanggan atas ketidakpuasan terhadap pelayanan ataupun hasil pengujian.11. Balasan penyelesaian pengaduan disertai Berita Acara Kesepakatan Penyelesaian Pengaduan12. Laporan jawaban pengaduan, oleh Koord. Mutu digunakan sebagai salah satu bahan untuk penyempurnaan pengendalian Sistem Manajemen Mutu.13. Pelanggan diberitahu secara tertulis jika ada pembatalan hasil pengujian, dan segera dilakukan tindakan perbaikan dengan memberikan sertifikat pengujian yang telah diperbaiki sesuai pengaduan.14. Rekaman pengaduan disimpan dan dipelihara oleh Manajer Administrasi.
--	--	---

		CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN
		Pelapor dapat menyampaikan pengaduan dengan datang langsung memasukkan aduan ke kotak pengaduan BPSI Tanaman Serealia. Pelapor yang tidak dapat datang langsung ke BPSI Tanaman Serealia dapat menyampaikan pengaduan melalui surat dengan alamat Jl. Dr. Ratulangi No. 274 Maros, E-mail: serealia.bsip@pertanian.go.id ; bpsitserealia@gmail.com ; No.WA : 081122225808
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Sarana atau peralatan yang diperlukan dalam pengujian serta bahan kimia maupun sarana administrasi perkantoran. b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi <i>customer: front office</i> , ruang tunggu, toilet, mushallah, lahan parkir, laboratorium, kursi roda, ruang laktasi
9.	Kompetensi pelaksana	Jumlah personel laboratorium : a. Personel inti 6 orang b. Analis laboratorium 10 orang
10.	Pengawasan internal	Penanggung Jawab laboratorium adalah pelaksana fungsi Koordinator Puncak yang ditunjuk oleh Kepala Balai dan pengawasan internal dilakukan oleh koordinator mutu yang bertanggungjawab terhadap penerapan Sistem Manajemen Mutu di Laboratorium.
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah personel laboratorium : a. Personel inti 6 orang b. Analis laboratorium 10 orang
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, pengujian laboratorium, anti penyuapan (ISO 9001, ISO 17025, ISO 14001, ISO 37001, dan lainnya), Hasil pengujian cepat, tepat, dan akurat
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPSI Tanaman Serealia menyediakan fasilitas untuk keamanan dan kenyamanan antara lain: a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang d. Sarana peralatan dan obat P3K; e. Ruang pelayanan; f. Ruang informasi (<i>Front Office</i> dan <i>lobby</i>); g. Area parkir luas; h. Mushallah.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Indeks Kepuasan Pelanggan

b. Produk Layanan : Layanan Unit Pengelola Benih Sumber Tanaman Serealia

No	Komponen	Uraian
1	2	3
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 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Lingkup BSIP; 5) Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian; 6) Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 1316/HK.150/C/12/2016 Tentang Pedoman Teknis Sertifikasi Benih Bina Tanaman Pangan. 7) Peraturan Menteri Keuangan RI No. 85 Tahun 2023 Tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang

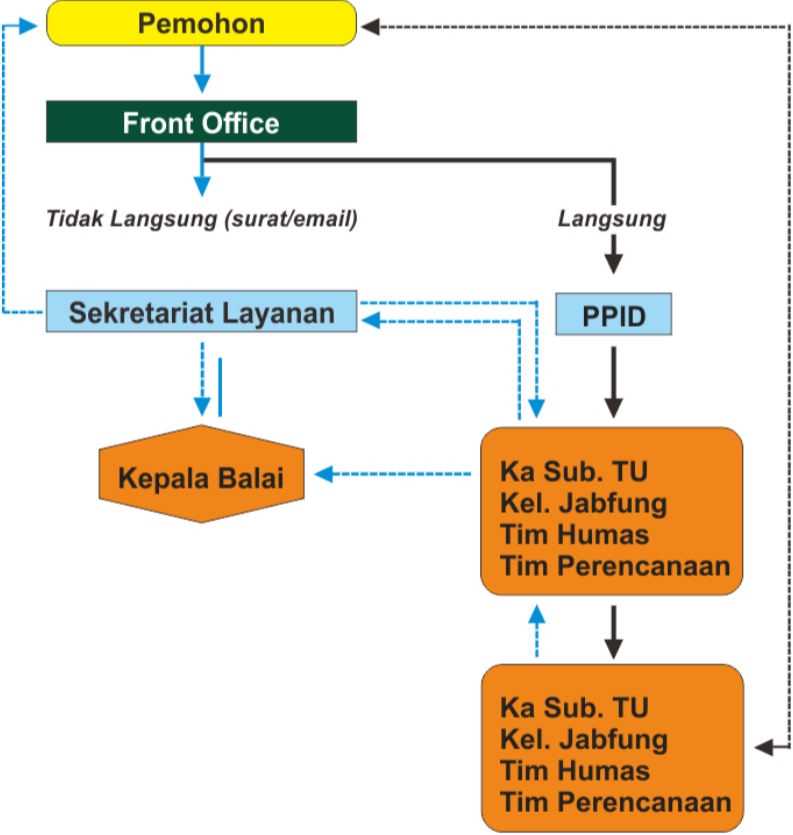
		<p>bersifat volatil berlaku pada Kementerian Pertanian.</p> <p>8) Permentan No.36 Tahun 2023 Tentang Besaran, Persyaratan, dan Tata Cara Pengenaan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian.</p> <p>9) Salinan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian</p>
2.	Persyaratan layanan	<p>a. Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu.</p> <p>b. Mengisi form permintaan layanan yang tersedia di Petugas Pelayanan Informasi Publik.</p>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>4.1. Prosedur Pelayanan Penyediaan Benih oleh UPBS</p> <p><u>Pembelian benih secara langsung:</u></p> <p>a. Pelanggan menginformasikan kepada manajer pemasaran terkait (komoditas, varietas, jumlah, waktu) yang diinginkan.</p> <p>b. Manajer pemasaran memberikan form kontrak kerjasama pembelian benih kepada pelanggan kemudian ditandatangani, distempel dan dikirim dalam bentuk pdf.</p> <p>c. Pelanggan melakukan pembayaran benih menggunakan <i>billing</i> di bank/kantor pos via <i>online</i> maupun <i>offline</i>.</p> <p>d. Manajer gudang menyerahkan benih kepada manajer pemasaran untuk diberikan kepada pelanggan sesuai dengan informasi yang diberikan (komoditas, varietas, dan jumlah).</p> <p><u>Pembelian benih secara tidak langsung:</u></p> <p>a. Lakukan pencatatan terhadap semua informasi yang disampaikan oleh pelanggan (komoditas, varietas, dan jumlah), baik melalui telepon, fax, surat, maupun email</p> <p>b. Respon segera pesanan yang masuk, paling lambat 2 hari (selain hari libur) setelah informasi pesanan diterima manajer pemasaran (ketersediaan stok, klas benih, harga, biaya pengiriman, dan prosedur pembayaran).</p> <p>c. Manajer pemasaran mengirim form kontrak kerjasama pembelian benih kepada pelanggan kemudian ditandatangani, distempel dan dikirim dalam bentuk pdf.</p> <p>d. Pelanggan melakukan pembayaran benih menggunakan <i>billing</i> di bank/kantor pos via <i>online</i> maupun <i>offline</i>.</p> <p>e. Untuk biaya pengiriman, pelanggan melakukan transfer ke rekening manajer administrasi dan keuangan.</p> <p>f. Manajer gudang mengirim benih kepada pelanggan sesuai dengan informasi yang diberikan (komoditas, varietas, jumlah dan alamat tujuan pengiriman) oleh Manajer Pemasaran.</p>
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>Senin–Kamis : 08.00 – 12.00 WITA</p> <p>: 13.00 – 15.00 WITA</p> <p>Jumat : 08.00 – 11.30 WITA</p> <p>: 13.00 – 15.00 WITA</p> <p>Pelayanan distribusi benih:</p> <p>a. Pelayanan penjualan benih diselesaikan dalam waktu 1 hari.</p> <p>b. Pelayanan benih melalui surat atau email diselesaikan dalam 2 hari setelah pengajuan permohonan benih diterima oleh BPSI Tanaman Sereal</p>
5.	Biaya/Tarif	<p>a. Benih Jagung Komposit Klas BS Rp.30.000/kg</p> <p>b. Benih Sorgum Klas BS Rp.40.000/kg</p> <p>c. Biaya pengiriman ditanggung pelanggan sesuai dengan tarif wilayah masing-masing.</p>
6.	Produk layanan	Benih sumber jagung bersertifikat (Klas BS dan BD) dan sorgum bersertifikat (Klas BS)

7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme Pengelolaan Pengaduan</p>  <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manajer Pemasaran berkewajiban melampirkan blangko isian respon pelanggan terhadap pelayanan pemasaran UPBS 2. Manajer Pemasaran merekam dan menganalisis untuk mengetahui respon pelanggan berdasarkan formulir isian respon pelanggan yang dikembalikan dan komunikasi langsung dengan pelanggan 3. Manajer pemasaran melaporkan keluhan pelanggan kepada Manajer Mutu 4. Manajer Produksi bersama dengan Manajer Mutu menelusuri sumber keluhan yang disampaikan oleh pelanggan 5. Manajer Mutu menyampaikan resume keluhan kepada Wakil Direktur UPBS untuk ditindaklanjuti 6. Manajer Mutu melakukan evaluasi kembali terhadap prosedur produksi BS dan BD yang dilakukan. 7. Jangka waktu penerimaan pengaduan penerimaan barang paling lambat 15 hari setelah pelanggan menerima BS dan BD, diluar waktu tersebut tidak dapat dilayani 8. Keluhan pelanggan diselesaikan dengan memberikan tenggang waktu tertentu dan disetujui oleh pelanggan 9. Manajer pemasaran mendokumentasikan rekaman pengaduan sampai pada penyelesaian. <p>CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Pelapor dapat menyampaikan pengaduan dengan datang langsung memasukkan aduan ke kotak pengaduan BPSI Tanaman Serealia. Pelapor yang tidak dapat datang langsung ke BPSI Tanaman Serealia dapat menyampaikan pengaduan melalui surat dengan alamat Jl. Dr. Ratulangi No. 274 Maros, E-mail: serealia.bsip@pertanian.go.id ; bpsitseralia@gmail.com ; No.WA : 081122225808</p>
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Sarana yang dibutuhkan petugas: timbangan, plastik kemasan, label, sealer dan karung. b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, toilet, parkir, mushallah Sarana/prasarana yang disediakan bagi customer: front office, ruang tunggu, toilet, mushallah, lahan parkir, laboratorium, kursi roda, ruang laktasi
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Manager dengan kompetensi minimal S1 sebanyak 4 orang. b. Petugas gudang dengan kompetensi teknisi 1 orang.
10	Pengawasa	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satlak PI yang ditunjuk oleh

.	n internal	Kepala BPSI TANAMAN SEREALIA.
11	Jumlah pelaksana	a. Manager sebanyak 4 orang. b. Petugas gudang sebanyak 1 orang.
12	Jaminan pelayanan	BPSI TANAMAN SEREALIA menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPSI TANAMAN SEREALIA menyediakan fasilitas untuk keamanan dan kenyamanan antara lain: a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan; d. Sarana peralatan dan obat P3K; e. Ruang pelayanan; f. Area parkir; g. Mushallah.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Survey Kepuasan Pelanggan

c. Produk Layanan : **Layanan Informasi Publik Instrumen Tanaman Serealia**

No	Komponen	Uraian
1	2	3
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 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Lingkup BSIP
2.	Persyaratan layanan	a. Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu. b. Mengisi form permintaan layanan yang tersedia di Petugas Pelayanan Informasi Publik.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.1. Prosedur Pelayanan Informasi Publik Instrumen Tanaman Serealia Permohonan Secara Langsung a. Pemohon datang langsung ke Petugas Pelayanan Informasi Publik PPID BPSI TANAMAN SEREALIA dengan mengisi buku tamu dan mengisi form permintaan layanan dan menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki. b. Petugas Pelayanan akan mengantarkan pemohon kepada Kepala Sub Bagian TU/Kel. Jabatan Fungsional/Tim Humas/Tim Perencanaan sesuai dengan informasi yang diperlukan. Permohonan Secara Tidak langsung a. Pemohon dapat mengajukan permohonan pelayanan Informasi secara tertulis ditujukan kepada Kepala BPSI TANAMAN SEREALIA yang dapat disampaikan melalui Pos dengan alamat Jl. DR. Ratulangi No. 274, Maros, Sulawesi Selatan, E-mail: serealia.bsip@pertanian.go.id atau bpsitserealia@gmail.com b. Sekretariat menerima, mencatat, dan menyampaikan surat permohonan pelayanan Informasi Inovasi Teknologi kepada Kepala BPSI TANAMAN SEREALIA. c. Kepala BPSI TANAMAN SEREALIA selanjutnya mendisposisi perintah pelayanan Informasi Inovasi Teknologi kepada Tim Humas. d. Tim Humas menyampaikan kepada pelaksana layanan terkait informasi public yang dibutuhkan pelanggan. e. Pelaksana Layanan (Kasubag.TU/kelompok jabatan fungsional/tim perencanaan/tim humas) melakukan pelayanan Informasi publik instrumen tanaman serealia sesuai

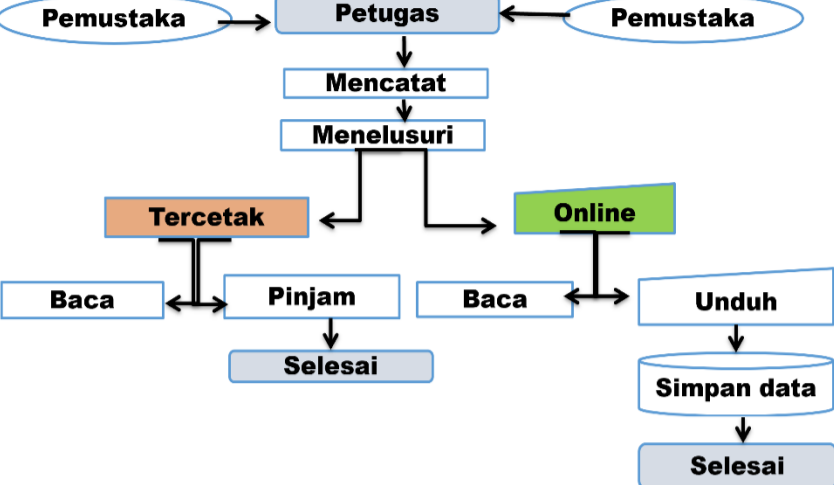
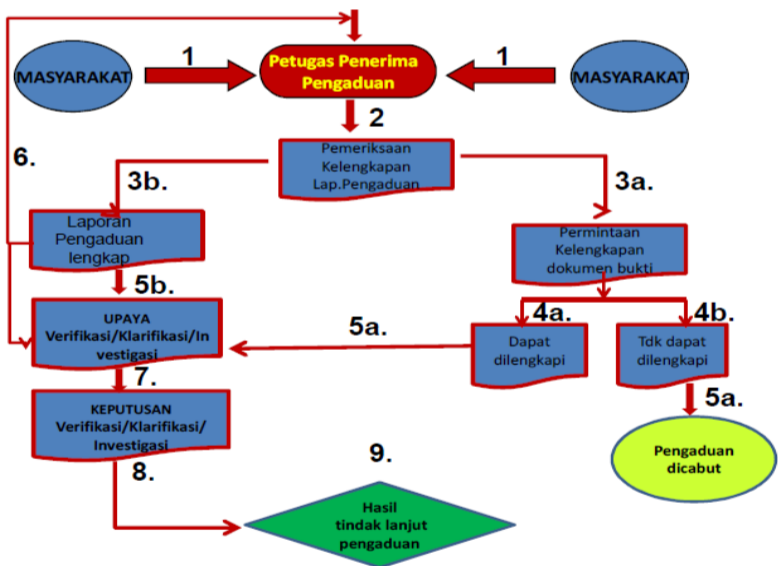
		<p>permohonan.</p> <p>f. Apabila Informasi publik instrumen tanaman serealiala belum dimiliki, maka pelaksana layanan memberikan laporan /keterangan secara tertulis ditujukan kepada Kepala Balai melalui tim humas.</p> <p>g. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Kepala Balai memberikan penolakan secara tertulis berdasarkan Surat Keputusan Kepala BPSI TANAMAN SEREALIA tentang Data dan Informasi yang dikecualikan.</p> <p>h. Apabila Informasi Publik Instrumen Tanaman Serealiala tersedia, maka petugas Layanan informasi menyampaikan data Informasi Inovasi Teknologi Pertanian kepada Tim Humas sesuai dengan surat permohonan yang telah diajukan.</p> <p>i. Tim Humas selanjutnya berkoordinasi dengan kesekretariatan untuk menyiapkan surat jawaban kepada pemohon informasi yang ditanda tangani oleh Kepala Balai.</p> <p>j. Surat jawaban pemohon informasi disampaikan kepada pemohon melalui pos, fax, email maupun diambil secara langsung di petugas layanan.</p> 
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>Senin–Kamis : 08.30 – 12.00 WITA : 13.00 – 16.00 WITA Jumat : 08.30 – 11.30 WITA : 13.00 – 16.00 WITA</p> <p>Istirahat Senin–Kamis : 12.00 -13.00 WITA Jumat : 11.30 - 13.00 WITA</p> <p>Pelayanan Informasi Publik Instrumen Tanaman Serealiala selama 2 (dua) jam bagi pemohon yang datang langsung, sementara jangka waktu pelayanan pemohon secara tidak langsung selama 2 (dua) hari kerja</p>
5.	Biaya/Tarif	Biaya jasa layanan informasi teknologi tanaman serealiala adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp.0).
6.	Produk layanan	Konsultatif, media cetak (<i>leaflet, booklet</i> selama masih tersedia), dan elektronik.

7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme Pengelolaan Pengaduan</p> <pre> graph TD Pengaduan[Pengaduan] --> Dumas[Dumas] Dumas -- Ya --> Satlak_PI[Satlak PI] Dumas -- Tidak --> Dilengkapi[Dilengkapi] Dumas -- Tidak --> Tidak_Dilengkapi[Tidak Dilengkapi] Dilengkapi --> Dumas Tidak_Dilengkapi --> Cabut_pengaduan[Cabut pengaduan] Satlak_PI --> Ka_Balai[Ka Balai] Ka_Balai --> Dumas </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna Jasa/Masyarakat/Instansi terkait dapat mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas); Pemeriksaan Materi Aduan atas Penyampaian Laporan Pengaduan, Petugas Penerima Dumas akan menindaklanjuti dengan 13ompu verifikasi/klarifikasi/investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut. a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan 13omputer13t 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"> Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Dumas akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Dumas. <ol style="list-style-type: none"> Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya. Tim Satlak PI melakukan verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan, selanjutnya saran rekomendasi disampaikan kepada Kepala Balai <p>Tindak lanjut penyelesaian pengaduan dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak berkas pengaduan lengkap diterima oleh tim Satlak PI.</p>
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Sarana yang dibutuhkan petugas: meja, kursi, 13omputer, printer/scan, pesawat telepon, internet, alat tulis. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, toilet, parkir, mushallah Sarana/prasarana yang disediakan bagi <i>customer</i>: front office, ruang tunggu, toilet, mushallah, lahan parkir, laboratorium, kursi roda, ruang laktasi
9.	Kompetensi pelaksana	Dua orang staf bidang pelayanan dan Pelaksana layanan (narasumber informasi) dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran.
10	Pengawasa	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satlak PI yang ditunjuk oleh

.	n internal	Kepala BPSI TANAMAN SEREALIA.
11	Jumlah pelaksana	Dua orang staf bidang pelayanan dan Pelaksana layanan (narasumber informasi) dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran.
12	Jaminan pelayanan	BPSI TANAMAN SEREALIA menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPSI TANAMAN SEREALIA menyediakan fasilitas untuk keamanan dan kenyamanan antara lain: a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan; d. Sarana peralatan dan obat P3K; e. Ruang pelayanan; f. Area parkir; g. Mushallah.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Survey Kepuasan Pelanggan

d. Produk Layanan : **Layanan Perpustakaan**

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
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/Permentan/OT.010/8/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian 6) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Lingkup BSIP
2.	Persyaratan layanan	a. Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu. b. Mengisi form permintaan layanan yang tersedia di Petugas Pelayanan Informasi Publik.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	4.1. Posedur Pelayanan Perpustakaan a. Pengguna jasa mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh; b. Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan secara <i>on-line</i> atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka website perpustakaan Balai dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan; c. Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri ; d. Pemustaka mengembalikan bahan yang dipinjamkan dengan menempatkan di meja baca; e. Petugas menyusun kembali koleksi bahan pustaka yang telah digunakan oleh pemustaka ke tempat semula; f. Apabila pemustaka akan meminjam bahan pustaka maka harus mengikuti instruksi kerja peminjaman yang disediakan

		<p>Alur Pelayanan</p> 
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>Senin–Kamis : 07.30 – 12.00 WITA : 13.00 – 16.00 WITA Jumat : 07.30 – 11.30 WITA : 13.00 – 16.30 WITA</p>
5.	Biaya/Tarif	Layanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp.0).
6.	Produk layanan	Jasa Perpustakaan
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p style="text-align: center;">MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN</p>  <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. a. 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. b. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada

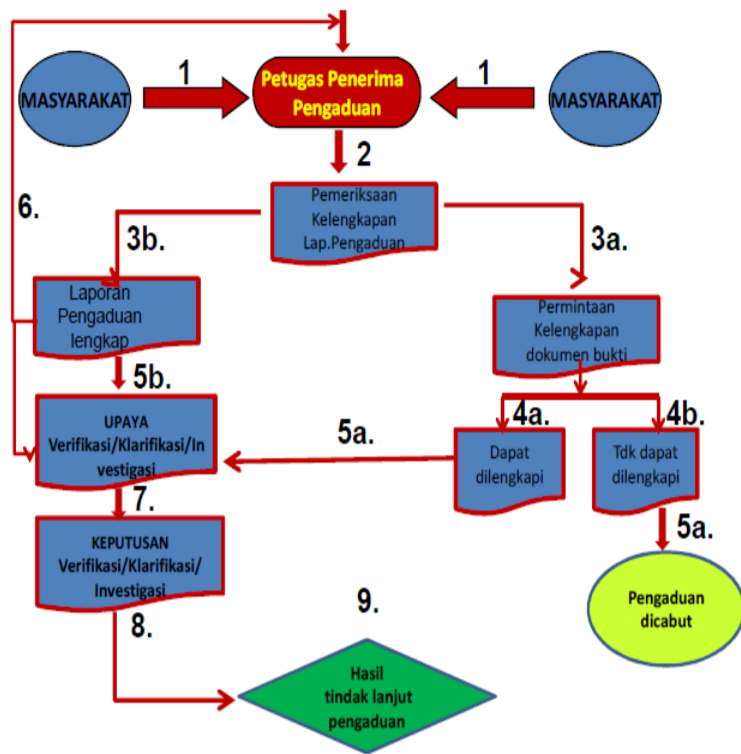
		<p>pelapor untuk melengkapi materi aduan.</p> <p>4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30(tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat b. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.</p> <p>5. a. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. b. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.</p> <p>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN Pelapor dapat menyampaikan pengaduan dengan datang langsung ke Satlak PI atau memasukkan aduan ke kotak pengaduan BPSI Tanaman Serealia. Pelapor yang tidak dapat datang langsung ke BPSI Tanaman Serealia dapat menyampaikan pengaduan melalui surat dengan alamat Jl. Dr. Ratulangi No. 274 Maros, E-mail: serealia.bsip@pertanian.go.id ; bpsitseralia@gmail.com ; No.WA : 081122225808</p>
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana yang dibutuhkan petugas: meja baca, kursi, komputer, internet.</p> <p>b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, toilet, parkir, mushallah Sarana/prasarana yang disediakan bagi <i>customer</i>: front office, ruang tunggu, toilet, mushallah, lahan parkir, laboratorium, kursi roda, ruang laktasi</p>
9.	Kompetensi 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 Satlak PI yang ditunjuk oleh Kepala BPSI TANAMAN SEREALIA.
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah petugas yang tersedia yaitu 3 orang staf : 1 orang dengan kompetensi pengelola perpustakaan 2 orang dengan kompetensi pengelola informasi dan humas
12.	Jaminan pelayanan	BPSI TANAMAN SEREALIA menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>BPSI TANAMAN SEREALIA menyediakan fasilitas untuk keamanan dan kenyamanan antara lain:</p> <p>a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan; d. Sarana peralatan dan obat P3K; e. Ruang pelayanan; f. Area parkir; g. Mushallah.</p>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Survey Kepuasan Pelanggan

e. Produk Layanan : **Layanan Kunjungan/Magang/PKL Siswa atau Mahasiswa**

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan</p>

		<p>Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian</p> <p>e. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 43/Permentan/OT.010/8/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian</p> <p>f. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Lingkup BSIP</p>
2.	Persyaratan layanan	<p>a. Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu.</p> <p>b. Mengisi form permintaan layanan yang tersedia di Petugas Pelayanan Informasi Publik.</p>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>3.1. Prosedur layanan Kunjungan/Magang/PKL Siswa atau Mahasiswa</p> <p>a. 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</p> <p>b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal magang siswa/mahasiswa kepada kepala BPSI Tanaman Serealia.</p> <p>c. Kepala BPSI Tanaman Serealia mendisposisikan surat permohonan, proposal pengajuan magang siswa/mahasiswa kepada Kasie Jaslit untuk dapat menindaklanjuti.</p> <p>d. Kasie Jaslit menyeleksi kompetensi peserta magang berdasarkan profil yang diajukan, selanjutnya mempersiapkan surat balasan peserta magang yang diterima dan mengirimkannya.</p> <p>e. Peserta magang yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (<i>technical meeting</i>) di BPSI Tanaman Serealia dengan membawa surat keterangan sehat, mengisi form isian magang.</p> <p>f. Peserta magang melaksanakan kegiatan magang sesuai dengan proposal yang diajukan</p> <p>g. Peserta magang membuat laporan hasil pelaksanaan magang dan melaksanakan seminar hasil magang di BPSI Tanaman Serealia serta menerima sertifikat magang.</p> <p>BPSI Tanaman Serealia menyampaikan Kuisisioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa magang dan hasilnya disampaikan kepada kepala BPSI Tanaman Serealia melalui Koord. Humas sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan magang angkatan berikutnya</p>
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>Senin–Kamis : 08.30 – 12.00 WITA</p> <p>: 13.00 – 16.00 WITA</p> <p>Jumat : 08.30 – 11.30 WITA</p> <p>: 13.00 – 16.30 WITA</p> <p>Pelayanan Kunjungan/magang/bimbingan/PKL siswa atau mahasiswa diselesaikan sesuai surat tugas dari pimpinan sekolah/perguruan tinggi</p>
5.	Biaya/Tarif	<p>a. Pelayanan Kunjungan/magang/bimbingan/PKL siswa dan mahasiswa tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0);</p> <p>b. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/minuman, listrik, PDAM, tempat tinggal) ditanggung sendiri oleh pengguna</p>
6.	Produk layanan	Pelayanan Kunjungan/magang/bimbingan/PKL siswa dan mahasiswa, petani atau instansi/swasta
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BPSI Tanaman Serealia 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. a. 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.
b. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.
4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat
b. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.
5. a. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.
b. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.
6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.

MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pelapor dapat menyampaikan pengaduan dengan datang langsung ke Satlak PI atau memasukkan aduan ke kotak pengaduan BPSI Tanaman Sereal. Pelapor yang tidak dapat datang langsung ke BPSI Tanaman Sereal dapat menyampaikan pengaduan melalui surat dengan alamat Jl. Dr. Ratulangi No. 274 Maros, E-mail: sereal.bsip@pertanian.go.id ; bpsitsereal@gmail.com ; No.WA : [081122225808](tel:081122225808)

8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Sarana yang dibutuhkan petugas: meja baca, kursi, komputer, internet. b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, toilet, parkir, mushallah Sarana/prasarana yang disediakan bagi <i>customer</i> : front office, ruang tunggu, toilet, mushallah, lahan parkir, laboratorium, kursi roda, ruang laktasi
9.	Kompetensi pelaksana	Jumlah pelaksana yang dibutuhkan yaitu : a. 1 orang pembimbing dengan kompetensi pejabat fungsional teknis b. 2 orang tenaga lapang dengan kompetensi teknis
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satlak PI yang ditunjuk oleh Kepala BPSI TANAMAN SEREALIA.
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana yang dibutuhkan yaitu : a. 1 orang pembimbing dengan kompetensi fungsional teknis b. 2 orang tenaga lapang dengan kompetensi teknis
12.	Jaminan pelayanan	BPSI TANAMAN SEREALIA menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BPSI TANAMAN SEREALIA menyediakan fasilitas untuk keamanan dan kenyamanan antara lain: a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan; d. Sarana peralatan dan obat P3K; e. Ruang pelayanan; f. Area parkir; g. Mushallah.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Survey Kepuasan Masyarakat

B. EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Standar Pelayanan Publik dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Serealia

1. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 (enam) bulan sekali atau semester untuk tindaklanjut perbaikan penyelenggaraan pelayanan;
2. Evaluasi Standar Pelayanan Publik setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

Ditetapkan di Maros

Pada tanggal 6 November 2023

Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen
Tanaman Serealia



Dr. Amin Nur, SP, MSi