

**STANDAR PELAYANAN  
BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT**

**DOKUMEN LEVEL 1**

Nomor : 566/HM.130/H.4.3/06/2017  
Terbitan : 2017



**PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERKEBUNAN  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN**

*Standar Pelayanan ini tidak boleh disalin secara keseluruhan ataupun sebagian, atau  
diberikan kepada  
Pihak Ketiga tanpa persetujuan tertulis dari Kepala Balitro*

BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit	:
	Bagian	:
PANDUAN MUTU PELAYANAN	Halaman ke	:
	Terbitan/Revisi ke	:
	Tanggal Revisi	:
	Kasi Jasa Penelitian	:

**LEMBAR PENGESAHAN**

**STANDAR PELAYANAN**

**BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN**

<p style="text-align: center;">Ditetapkan oleh,</p> <p style="text-align: center;">Kepala Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat</p> <p style="text-align: center;"></p> <p><b>Dr. Ir. Wiratno, M.Env. Mgt.</b> NIP. 19630702 198903 1 002</p>	<p style="text-align: center;">Bogor,      Juni 2017</p> <p style="text-align: center;">Diperiksa oleh,</p> <p style="text-align: center;">Kepala Seksi Jasa Penelitian</p> <p style="text-align: center;"></p> <p><b>Dra. Nur Maslahah, MSi</b> NIP. 19671010 200212 2 001</p>
---	--

**BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT  
BALITBANGTAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN**

**PANDUAN MUTU PELAYANAN**

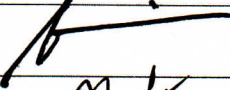
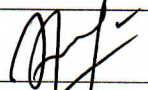
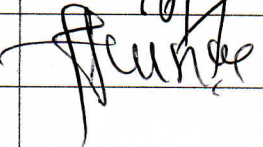
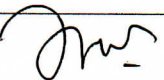
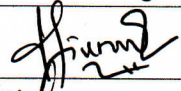
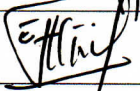
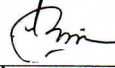


Tanggal Terbit :  
Bagian :  
Halaman ke :  
Terbitan/Revisi ke :  
Tanggal Revisi :  
Kasi Jasa Penelitian :

**LEMBAR PENGESAHAN**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT**

Standar Pelayanan Publik ini disusun/dimutakhirkan oleh :

Nama	Tanda Tangan
Dr. Ir. Wiratno, M.Env. Mgt.	
Dra. Nur Maslahah, MSi	
Hedi Mediansyah, SE.	
Dr. Sukamto	
Dr. Dono Wahyuno	
Efiana, S.Mn.	
Eko Hamidi	
Winitasari, SE.	
May Sukmasari, A.Md., AK	
Sujianto, SP.	






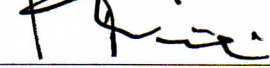
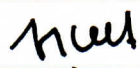
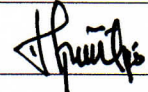



<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT</b> <b>BALITBANGTAN</b> <b>KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Kasi Jasa Penelitian :
	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT**

Standar Pelayanan Publik ini dimutakhirkan oleh :

<b>Nama</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Dr. Nuning Argo Subekti	
2. Ir. Ida Orbani	
3. Heru Sudewo, S.Pd	
4. Dr. Nurliani Bermawie	
5. Dr. Gustini Syahbirin, MS	
6. Dr. Ir. H. Pasril Wahid, MS, APU	
7. Naning Yuniarti	
8. Intan Purnamasari	
9. Opi	

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT</b> <b>BALITBANGTAN</b> <b>KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	
Daftar Isi	
Kata Pengantar	
Pendahuluan.....	1
1 Ruang Lingkup.....	3
1.1 Umum.....	3
1.2 Aplikasi.....	3
2 Acuan normatif.....	3
3 Istilah dan definisi.....	5
4 Profil organisasi.....	7
5 Konteks Organisasi.....	9
5.1 Dasar hukum.....	9
5.2 Memahami Organisasi dan Konteksnya.....	9
5.3 Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan.....	9
5.4 Menentukan Lingkup Sistem Manajemen Pelayanan Publik .....	10
5.5 Sistem Manajemen Pelayanan Publik dan Prosesnya.....	10
6 Kepemimpinan.....	12
6.1 Kepemimpinan dan Komitmen manajemen .....	12
6.2 Kebijakan .....	13
6.3 Peran, Tanggung Jawab dan Wewenang Organisasi.....	14
7 Perencanaan.....	15
7.1 Tindakan ditujukan pada peluang dan risiko.....	15
7.2 Sasaran pelayanan publik dan perencanaan untuk mencapai sasaran	15
7.3 Perubahan Perencanaan.....	16
8 Dukungan.....	17
8.1 Sumber daya.....	17
8.1.1 Jumlah pelaksana.....	17
8.1.2 Personil .....	17
8.1.3 Sarana prasarana dan/atau fasilitas .....	17
8.1.4 Lingkungan untuk proses penyelenggaraan pelayanan publik.....	18
8.1.5 Pemantauan dan pengukuran sumber daya .....	19
8.1.6 Pengetahuan organisasi.....	20
8.2 Kompetensi pelaksana.....	20
8.3 Kepedulian.....	20
8.4 Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.....	21
8.4.1 Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.....	24
8.4.2 Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan .....	24
8.5 Informasi terdokumentasi.....	24

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

8.5.1	Umum .....	24
8.5.2	Membuat dan memutakhirkan .....	25
8.5.3	Pengendalian informasi terdokumentasi .....	25
9	Penyelenggaraan pelayanan publik .....	26
9.1	Perencanaan dan pengendalian pelayanan publik .....	26
9.2	Persyaratan.....	26
9.3	Sistem, mekanisme, dan prosedur.....	28
9.4	Jangka waktu penyelesaian.....	33
9.5	Biaya/tarif.....	34
9.6	Produk pelayanan.....	34
10	Pengawasan internal .....	35
11	Evaluasi kinerja pelaksana.....	36
11.1	Pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi.....	36
11.2	Audit internal .....	37
11.3	Tinjauan manajemen .....	37
12	Peningkatan.....	39
12.1	Umum.....	39
12.2	Ketidaksesuaian dan tindakan korektif.....	39
12.3	Peningkatan berkelanjutan.....	40

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT</b> <b>BALITBANGTAN</b> <b>KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT dengan selesainya penyusunan dokumen Standar Pelayanan yang merupakan acuan dan pedoman pelayanan yang akan dilaksanakan oleh Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat (Balitro).

Penyusunan dokumen standar pelayanan ini berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan program kerja reformasi birokrasi yang tengah digulirkan pemerintah maka setiap instansi pelayanan publik harus selalu meningkatkan kinerjanya agar semakin efektif, efisien, transparan, responsif, dan akuntabel.

Standar Pelayanan Publik ini merupakan pedoman bagi pelaksana pelayanan di lingkungan Balitro dalam melaksanakan tugas pelayanan dan sebagai informasi bagi masyarakat pengguna pelayanan di lingkungan Balitro dan/atau di luar Balitro, baik berasal dari instansi terkait maupun masyarakat luas.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya dokumen standar pelayanan publik ini, diharapkan standar pelayanan ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Balitro.

Bogor, Juni 2017

Kepala Balai,

**Dr. Ir. Wiratno, M.Env. Mgt.**  
NIP. 19630702 198903 1 002