

**STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK**

DOKUMEN LEVEL 1

Nomor : B.45/HM.130/H.4.3/10/2023
Terbitan Awal : 2023



**PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PERKEBUNAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN**

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

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkoor Jasa Penelitian:
	PROSEDUR STANDAR PELAYANAN

LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR PELAYANAN

**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN**

Bogor, 17 Oktober 2023

Disahkan oleh,
 Kepala Balai Pengujian Standar
 Instrumen Tanaman Rempah, Obat
 dan Aromatik



Dr. Ir. Evi Savitri Iriani, M.Si
 NIP. 19680116 199403 2 002

Diperiksa oleh,
 Sub Koordinator Jasa Penelitian



Dini Florina, SP
 NIP. 19851108 200912 2 004



BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit	: 17 Oktober 2023
	Bagian	:
PANDUAN MUTU PELAYANAN	Halaman ke	:
	Terbitan/Revisi ke	:
	Tanggal Revisi	:
	Subkooor Jasa Penelitian:	:

STANDAR PELAYANAN
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) merupakan salah unit kerja di bawah Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan (PSI Perkebunan), Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP), Kementerian Pertanian. Melalui Peraturan Menteri Pertanian RI Nomor 13 Tahun 2023, BPSI TROA mengemban tugas melaksanakan pengujian standar instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan jasa dan penyediaan produk, Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik harus menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa agar memastikan pemberian pelayanan dan tersedianya informasi layanan yang jelas, tegas dan akuntabel.

Pelayanan yang diberikan Balai Pengujian Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik berupa pelayanan jasa informasi dan konsultasi serta penyediaan produk layanan berupa (1) layanan pengujian standar instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik (2) layanan pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi tanaman rempah, obat dan aromatik dan (3) layanan diseminasi standardisasi instrument tanaman rempah, obat dan aromatik.

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

SPP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik 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.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkoor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

B. Maksud dan tujuan

SPP ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dengan tujuan untuk :

1. Meningkatkan pelayanan jasa analisis laboratorium (tanaman rempah, obat, aromatik, minyak atsiri, tanah, jaringan tanaman dan pupuk), kunjungan dan perpustakaan.
2. Meningkatkan pelayanan penyediaan benih sumber yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pengguna.
3. Meningkatkan pelayanan administrasi secara tertib dan akuntabel kepada pengguna.

C. Sasaran

Kepuasan pengguna jasa atas pelayanan UK/UPT Badan Standardisasi Instrumen Pertanian melalui penerapan Standar Pelayanan Publik.

D. Kesesuaian dengan sistem manajemen lain

UK/UPT Badan Standardisasi Instrumen Pertanian yang telah memiliki Standar Pelayanan Manajemen mengacu pada ketentuan dalam ISO 9001:2015. Standar Pelayanan Laboratorium SNI ISO/IEC 17025:2017 serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012.

Sistem manajemen terkait dapat diselaraskan atau dipadukan dengan sistem manajemen pelayanan publik ini dengan memenuhi persyaratan standar ini. Penyesuaian sistem manajemen yang ada dimungkinkan bagi UK/UPT Badan Standardisasi Instrumen Pertanian agar dapat menetapkan sistem manajemen mutu pelayanannya.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkoor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN
RUANG LINGKUP

1. Ruang Lingkup

1.1. Umum

Dalam upaya menjadikan Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan secara baik, bersih, transparan, dan akuntabel sesuai dengan tugas dan fungsi, maka perlu ditetapkan nilai-nilai budaya, maklumat dan komitmen pelayanan sebagai arah dan langkah tahapan yang perlu dituangkan dalam standar pelayanan publik dan dilaksanakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik dalam memberikan pelayanan.

1.2. Aplikasi

Semua persyaratan standar ini bersifat umum dan diterapkan pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit	: 17 Oktober 2023
	Bagian	:
PANDUAN MUTU PELAYANAN	Halaman ke	:
	Terbitan/Revisi ke	:
	Tanggal Revisi	:
	Subkooor Jasa Penelitian:	:

STANDAR PELAYANAN
ACUAN NORMATIF

2. Acuan normatif

- 2.1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 2.2. Peraturan Pemerintah No 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 2.3. Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- 2.4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- 2.5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor GKE/M.PA/7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 2.6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif PNBP yang berlaku pada Kementerian Pertanian;
- 2.7. Peraturan Menteri Keuangan No. 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat Volatil yang berlaku pada Kementerian Pertanian;
- 2.8. Permentan No. 36 Tahun 2023 tentang besaran, persyaratan, dan tata cara pengenaan tarif penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian;
- 2.9. Peraturan Menteri Pertanian No 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
- 2.10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 43/Permentan/OT.040/08/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
- 2.11. Peraturan Menteri Pertanian No 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
- 2.12. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
- 2.13. Panduan umum UPBS Balitbangtan No 142/kpts/OT.160/1/5/2011;
- 2.14. Permenpan RB No. 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan instansi Pemerintah.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN
ISTILAH DAN DEFINISI

3. Istilah dan definisi

Beberapa istilah dan definisi pada standar pelayanan ini :

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan;
2. Standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas;
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
7. Informasi adalah pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman atau instruksi.
8. Laboratorium pengujian adalah unit fungsional dari Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik yang melakukan pengujian terhadap sampel tanaman rempah, obat, aromatik, minyak atsiri, tanah, jaringan tanaman dan pupuk sesuai permintaan pengguna jasa.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

9. Manajer Mutu Laboratorium adalah seorang staf Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik atau fungsional yang ditugaskan untuk mengelola laboratorium serta membawahi anggota laboratorium analis, teknisi, laboran dan staf administrasi yang bertanggungjawab terhadap semua kegiatan di laboratorium.
10. Konsultasi teknologi adalah Pelayanan konsultasi yang bersifat teknis mengenai tanaman rempah, obat dan aromatik.
11. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta, maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik atau nonelektronik
12. Perpustakaan Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik merupakan salah satu sarana diseminasi hasil penelitian yang ada pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik sebagai instansi induknya yang melayani peneliti, pengkaji, penyuluh, mahasiswa, pelajar, petani dan masyarakat umum.
13. UPBS adalah Unit Pengelola Benih Sumber yang merupakan unit pelaksana yang mendapat mandat untuk memproduksi, mengolah, menyimpan, dan memasarkan benih sumber tanaman rempah, obat dan aromatik sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.
Benih sumber adalah kelas-kelas benih yang digunakan untuk memproduksi benih, yaitu benih penjenis, benih dasar dan benih pokok.
14. Distribusi benih adalah rangkaian kegiatan penyaluran benih sehingga dapat dijangkau/diterima oleh petani dan pengguna.
15. Benih sumber adalah benih varietas unggul yang telah dilepas pada kelas benih dasar dan pokok.
16. Perpustakaan adalah tempat penyimpanan koleksi bahan pustaka (buku, dan terbitan lainnya) yang diatur atau disusun secara sistematis dan dapat digunakan oleh pemakainya sebagai sumber informasi.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN PANDUAN MUTU PELAYANAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:

STANDAR PELAYANAN
PROFIL ORGANISASI

4. Profil Organisasi

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi untuk mengimplementasikan standar pelayanan publik. Alur pelayanan dan bisnis proses organisasi mengikuti dasar hukum pembentukan organisasi Unit Pelayanan Publik KEMENTAN.



**Struktur Organisasi Balai Pengujian Standar Instrumen
Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik**

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menetapkan visi, misi, motto dan nilai-nilai budaya yang diimplementasikan di lingkungan organisasi.

VISI LAYANAN:

Menjadi lembaga layanan publik yang profesional dalam bidang pengujian, pengelolaan produk, dan diseminasi standar instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

MISI LAYANAN:

1. Menyelenggarakan layanan yang cepat, tepat, terjangkau dan transparan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
2. Meningkatkan profesionalitas dan integritas sumberdaya manusia untuk pelayanan publik yang berkualitas.
3. Menyebarkanluaskan hasil standar instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik, mendukung peningkatan nilai tambah dan daya saing produk pertanian..

MOTTO :

Santun
 Independen
 Akurat
 Profesional

NILAI BUDAYA KERJA:

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

MAKLUMAT PELAYANAN :

- Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
- Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik memastikan ketersediaan fasilitas, sarana dan prasarana, peralatan, pelaksana yang kompeten, dan lingkungan yang menunjang dalam pemenuhan standar pelayanan publik.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menetapkan kepastian alur, mekanisme, prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya/tarif serta produk pelayanan berupa sertifikat yang diperlukan oleh pelanggan.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN KONTEKS ORGANISASI

<p>5. Konteks Organisasi</p> <p>5.1. Dasar Hukum</p> <p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.</p> <p>5.2. Memahami organisasi dan konteksnya</p> <p>Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menentukan masalah internal dan eksternal yang relevan dengan tujuan dan arahan strategis yang dapat berpengaruh pada kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik. Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik memantau dan meninjau informasi tentang isu internal dan eksternal yang berkembang di organisasi maupun di masyarakat. Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik dalam menyikapi pemahaman konteks eksternal mempertimbangkan hukum, teknologi, persaingan, pasar, budaya, masyarakat, dan lingkungan ekonomi, baik lokal, regional, nasional maupun internasional.</p> <p>5.3. Memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan</p> <p>Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik secara konsisten menyediakan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan serta peraturan dan perundang-undangan, untuk menentukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen pelayanan publik; b) persyaratan dari pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen pelayanan publik.
--

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik melakukan pemantauan dan meninjau informasi tentang pihak berkepentingan dan persyaratan yang relevan.

5.4. Menentukan lingkup Sistem manajemen pelayanan publik

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menentukan batas dan aplikasi sistem manajemen pelayanan publik untuk menetapkan lingkungannya.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menerapkan seluruh persyaratan dari standar pelayanan publik ini untuk dapat diterapkan dalam lingkup yang ditentukan pada sistem manajemen pelayanan publik.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menentukan lingkup dan jenis informasi yang tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi. Lingkup dan jenis informasi yang didokumentasikan merupakan hasil penerapan standar pelayanan publik.

Informasi terdokumentasi sebagian merupakan dokumen yang menunjukkan kesesuaian terhadap standar pelayanan publik dan memastikan kesesuaian jasa pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

5. Sistem manajemen pelayanan publik dan prosesnya

5.5.1. Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen pelayanan publik secara berkelanjutan, termasuk proses dan interaksinya yang diperlukan, sesuai dengan persyaratan standar pelayanan publik ini.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menentukan proses yang diperlukan bagi sistem manajemen pelayanan publik dan penerapannya di seluruh pelayanan Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik, dengan:

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

- a) menetapkan masukan yang diperlukan dan keluaran yang diharapkan dari proses;
- b) menetapkan urutan dan interaksi proses;
- c) menetapkan dan menerapkan kriteria, metode (termasuk pengukuran dan indikator kinerja terkait) yang diperlukan untuk memastikan operasionalnya, dan kendali proses yang efektif;
- d) menetapkan sumber daya yang diperlukan dan memastikan ketersediaan;
- e) penunjukkan tanggung jawab wewenang untuk proses tersebut; dan menangani risiko dan peluang sesuai dengan persyaratan yang ditentukan, merencanakan dan menerapkan tindakan yang tepat untuk mengatasinya;
- f) mengevaluasi metode untuk memantau, mengukur, mengevaluasi proses, dan perubahan proses untuk memastikan pencapaian hasil yang diharapkan;
- g) meningkatkan proses dan sistem manajemen pelayanan publik.

5.5.2 Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik melakukan dokumentasi untuk:

- a) memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung operasional dari proses pelayanan publik;
- b) menyimpan informasi terdokumentasi untuk memastikan proses pelayanan publik yang dilakukan sesuai rencana.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit	: 17 Oktober 2023
	Bagian	:
PANDUAN MUTU PELAYANAN	Halaman ke	:
	Terbitan/Revisi ke	:
	Tanggal Revisi	:
	Subkooor Jasa Penelitian:	:

STANDAR PELAYANAN

KEPEMIMPINAN

6. Kepemimpinan

6.1. Kepemimpinan dan komitmen manajemen

6.1.1. Umum

Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik memastikan komitmennya terhadap sistem manajemen pelayanan publik dengan:

- a) mengambil tanggung jawab atas keefektifan sistem manajemen pelayanan publik;
- b) memastikan kebijakan dan sasaran pelayanan publik ditetapkan untuk sistem manajemen pelayanan publik dan selaras dengan konteks dan arahan strategi Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik;
- c) memastikan integrasi persyaratan sistem manajemen pelayanan publik dalam proses bisnis pelayanan Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik;
- d) menunjukkan kepedulian pada pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko;
- e) memastikan sumber daya yang diperlukan untuk sistem manajemen pelayanan publik tersedia;
- f) mengkomunikasikan pentingnya sistem manajemen pelayanan publik yang efektif dan kesesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen pelayanan publik;
- g) memastikan sistem manajemen pelayanan publik mencapai hasil yang ditentukan;
- h) melibatkan, mengarahkan dan mendukung seluruh personil untuk berkontribusi pada keefektifan sistem manajemen pelayanan publik;
- i) melakukan upaya peningkatan pelayanan publik;
- j) mendukung peran manajemen yang relevan lainnya untuk memperlihatkan kepemimpinannya dalam bidang tanggung jawab mereka.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

6.1.2. Fokus pada pelanggan

Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik memastikan komitmennya untuk fokus pada pelanggan dengan memastikan :

- a) persyaratan pelanggan dan peraturan serta perundang-undangan ditentukan, dan dipenuhi;
- b) risiko dan peluang yang mempunyai pengaruh terhadap jasa serta kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan disampaikan;
- c) fokus pada peningkatan kepuasan pelanggan dilakukan melalui survei indeks kepuasan masyarakat dan hasilnya dipelihara.

6.2. Kebijakan

6.2.1. Kebijakan Mutu Pelayanan

1. Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik dan seluruh personel terkait memberikan pelayanan yang profesional dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan ISO 9001:2015 dan Standar Pelayanan Laboratorium SNI ISO/IEC 17025:2017.
2. Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik meliputi ruang lingkup produk layanan pengujian standar instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik; layanan pengolahan produk instrumen hasil standardisasi tanaman rempah, obat dan aromatik; dan layanan diseminasi standardisasi instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik.
3. Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik selalu meningkatkan standar pelayanan untuk semua aspek kegiatan.
4. Personel pelayanan Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik memahami dokumen standar pelayanan dan menerapkan kebijakan mutu serta prosedur dalam seluruh aspek kegiatan pelayanan.
5. Pelayanan Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik didukung oleh:

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

- a. Personel yang kompeten, terlatih dan mengikuti pelatihan yang berkesinambungan;
- b. Peralatan IT yang terprogram;
- c. Sarana dan prasana standar

6.2.2. Penetapan kebijakan pelayanan publik

Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menetapkan, menerapkan dan memelihara kebijakan pelayanan publik :

- a) sesuai dengan tujuan dan konteks pelayanan Unit Pelayanan Publik (UPP) KEMENTAN dan mendukung arah strategis;
- b) menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran;
- c) komitmen untuk memenuhi persyaratan yang berlaku;
- d) komitmen untuk peningkatan berkelanjutan dari sistem manajemen pelayanan publik.

6.2.3. Komunikasi kebijakan pelayanan publik

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik memastikan kebijakan pelayanan publik :

- a) tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi ;
- b) dikomunikasikan, dimengerti, diterapkan dalam UPP KEMENTAN;
- c) tersedia untuk pihak berkepentingan yang relevan.

6.3. Peran, tanggung jawab dan wewenang organisasi

Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik memastikan tanggung jawab dan wewenang untuk peran yang relevan ditentukan, dikomunikasikan dan dimengerti di dalam seluruh personil UPP KEMENTAN.

Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menunjuk tanggung jawab dan wewenang untuk:

- a) memastikan sistem manajemen pelayanan publik memenuhi persyaratan standar pelayanan publik ini;
- b) memastikan proses menghasilkan keluaran yang ditentukan ;

<p style="text-align: center;">BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN</p>	<p>Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:</p>
<p style="text-align: center;">PANDUAN MUTU PELAYANAN</p>	

- c) melaporkan kinerja sistem manajemen pelayanan publik dan peluang untuk peningkatan;
- d) memastikan personil yang berwenang untuk fokus pada pelanggan di seluruh pelayanan Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik;
- e) memastikan keutuhan sistem manajemen pelayanan publik dipelihara apabila perubahan pada sistem manajemen pelayanan publik direncanakan dan diterapkan;
- f) Komitmen Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik untuk meningkatkan SDM, sarana dan prasarana.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit	: 17 Oktober 2023
	Bagian	:
PANDUAN MUTU PELAYANAN	Halaman ke	:
	Terbitan/Revisi ke	:
	Tanggal Revisi	:
	Subkooor Jasa Penelitian:	:

STANDAR PELAYANAN

PERENCANAAN

7. Perencanaan

7.1. Tindakan ditujukan pada peluang dan risiko

7.1.1. Dalam merencanakan sistem manajemen pelayanan publik, Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik mempertimbangkan isu yang berkembang dan persyaratan yang diperlukan untuk menentukan risiko dan peluang dengan tujuan :

- a) memberikan kepastian sistem manajemen pelayanan publik dapat mencapai hasil yang diinginkan;
- b) meningkatkan pengaruh yang diinginkan;
- c) mencegah, atau mengurangi, pengaruh yang tidak diinginkan;
- d) mencapai peningkatan.

7.1.2. Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik merencanakan:

- a) tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang;
- b) melakukan kegiatan untuk mengintegrasikan dan menerapkan tindakan pada proses sistem manajemen pelayanan publik dan mengevaluasi keefektifan dari tindakan tersebut.

7.2. Sasaran pelayanan publik dan perencanaan untuk mencapai sasaran

7.2.1. Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menetapkan sasaran pelayanan publik pada fungsi yang relevan, tingkat dan proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen pelayanan publik.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menentukan sasaran pelayanan publik yang:

- a) konsisten dengan kebijakan pelayanan publik;

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

- b) terukur;
- c) memperhitungkan persyaratan yang berlaku;
- d) relevan terhadap kesesuaian pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan;
- e) dipantau;
- f) dikomunikasikan;
- g) dimutakhirkan.

7.2.2 Dalam merencanakan sasaran pelayanan publik, Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menetapkan :

- a) apa yang akan dikerjakan;
- b) sumberdaya apa yang diperlukan;
- c) siapa yang bertanggung jawab;
- d) kapan akan selesai;
- e) bagaimana hasil akan dievaluasi.

7.3. Perubahan perencanaan

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menentukan kebutuhan untuk merubah sistem manajemen pelayanan publik yang dilakukan secara terencana dengan mempertimbangkan :

- a) tujuan dari perubahan dan konsekuensi potensialnya;
- b) keutuhan dari sistem manajemen pelayanan publik;
- c) ketersediaan sumber daya;
- d) alokasi atau realokasi tanggung jawab dan wewenang.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN
DUKUNGAN

8. Dukungan

8.1. Sumber daya

8.1.1. Jumlah pelaksana

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen pelayanan publik berkelanjutan.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik mempertimbangkan :

- a) kemampuan dari, dan kendala pada, sumber daya internal saat ini;
- b) keperluan yang akan diperoleh dari penyedia eksternal.

8.1.2. Personil

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menentukan dan menyediakan personil yang diperlukan untuk penerapan sistem manajemen pelayanan publik yang efektif dan untuk penyelenggaraan standar pelayanan publik.

8.1.3. Sarana prasarana dan/atau fasilitas

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menentukan, menyediakan dan memelihara sarana prasarana dan/atau fasilitas untuk proses penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai kesesuaian dengan standar pelayanan publik.

Sarana prasarana dan/atau fasilitas yang disediakan oleh Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik meliputi:

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

- a) bangunan dan utilitas terkait;
- b) peralatan, termasuk piranti keras dan lunak;
- c) transportasi sumber daya;
- d) teknologi informasi dan komunikasi.

8.1.3.1. Pelayanan Pelanggan

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik telah memperhitungkan penyediaan luas halaman parkir untuk pelanggan dengan mempertimbangkan rekomendasi hasil identifikasi tim standar pelayanan mengenai jumlah kendaraan mobil dan motor dengan menempatkan pada area khusus pelanggan.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik telah memperhitungkan penyediaan luas ruangan tunggu untuk pelanggan dengan mempertimbangkan rekomendasi hasil identifikasi tim standar pelayanan mengenai luas ruang tunggu, jumlah tempat duduk, serta kebutuhan pendingin (AC).

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik telah memperhitungkan penyediaan jumlah loket meja pelayanan dan sarana antrian untuk pelanggan dengan mempertimbangkan rekomendasi hasil identifikasi tim standar pelayanan mengenai perkiraan jumlah pengguna jasa yang mengajukan permohonan setiap harinya. Demikian juga untuk toilet disediakan dengan memperhitungkan jumlah pengguna jasa yang datang setiap harinya mempertimbangkan hasil rekomendasi tim standar pelayanan.

Untuk mempermudah pelayanan, Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik melengkapi sarana pelayanan dengan rambu petunjuk arah atau simbol-simbol yang jelas dan dipasang pada tempat/area tertentu yang dapat dilihat dengan jelas oleh pelanggan.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

8.1.3.2. Pelayanan Khusus

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menyediakan sarana prasarana dan/atau fasilitas bagi pengguna jasa berupa kursi tunggu, serta toilet. Untuk mempermudah pelayanan, Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik melengkapi sarana pelayanan dengan rambu petunjuk arah atau simbol-simbol yang jelas dan dipasang pada tempat/area tertentu yang dapat dilihat dengan jelas oleh pelanggan.

8.1.4. Lingkungan untuk proses penyelenggaraan pelayanan publik

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menentukan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk proses penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk mencapai kesesuaian terhadap standar pelayanan publik.

Penyediaan lingkungan akomodasi yang sesuai berupa kombinasi dari faktor manusia dan fisik, seperti:

- a) sosial (misal: tidak diskriminatif, tenang dan tidak konfrontatif);
- b) psikologis (misal: mengurangi stress, pencegahan kelelahan, pencegahan emosi);
- c) fisik (misal: suhu, panas, kelembaban, cahaya, aliran udara, kebersihan, suara).

Faktor ini dapat berbeda secara substansial bergantung pada jasa yang disediakan.

8.1.5. Pemantauan dan pengukuran sumber daya

8.1.5.1. Umum

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk memastikan keabsahan dan kehandalan hasil pemantauan dan pengukuran yang digunakan untuk memverifikasi kesesuaian terhadap standar pelayanan publik.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) memastikan sumber daya yang disediakan:

- a) sesuai dengan kegiatan untuk jenis pemantauan dan pengukuran yang spesifik yang sedang dilakukan;
- b) dipelihara untuk memastikan kesesuaian terhadap pemenuhan tujuannya berlanjut.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kesesuaian dari tujuan pemantauan dan pengukuran sumber daya.

8.1.5.2. Mampu telusur pengukuran

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) memastikan mampu melakukan penelusuran pengukuran yang merupakan bagian penting dalam memberikan keyakinan pada keabsahan hasil pengukuran.

Peralatan pengukuran harus:

- a) dikalibrasi atau diverifikasi, atau keduanya, pada rentang waktu yang sudah ditentukan, atau sebelum digunakan, terhadap standar pengukuran yang mengacu pada standar pengukuran nasional maupun internasional; bila tidak ada standar, dasar untuk kalibrasi atau verifikasi harus disimpan sebagai informasi terdokumentasi;
- b) identifikasi kalibrasi untuk menentukan status;
- c) dijaga dari penyetelan, perusakan atau penurunan kualitas yang dapat membuat status kalibrasi dan sebagian hasil pengukuran menjadi tidak sah.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menentukan validasi hasil pengukuran peralatan pengukuran yang ditemukan cacat saat verifikasi atau kalibrasi yang direncanakan, atau selama penggunaannya, dan diambil tindakan korektif yang sesuai kebutuhan.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkoor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

8.1.6. Pengetahuan Organisasi

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menentukan pengetahuan yang cukup untuk proses penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk mencapai kesesuaian standar pelayanan publik.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menyediakan dokumen sumber pengetahuan yang relevan dalam standar pelayanan publik dan dipelihara.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menyediakan akses sumber pengetahuan dalam bentuk jurnal maupun akses secara elektronik untuk peningkatan pengetahuan penyelenggara pelayanan publik dan perubahannya.

8.2. Kompetensi pelaksana

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menyiapkan dan :

- a) menentukan kompetensi yang cukup bagi personil yang melaksanakan pekerjaan yang dapat berpengaruh pada kinerja dan keefektifan sistem manajemen pelayanan publik;
- b) memastikan personil kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan, atau pengalaman yang sesuai;
- c) mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan, dan mengevaluasi keefektifan dari tindakan yang diambil;
- d) menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kompetensi.

8.3. Kepedulian

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) memastikan personil yang melakukan penyelenggaraan pelayanan publik peduli terhadap :

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkoor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

- a) kebijakan pelayanan publik;
- b) sasaran pelayanan publik yang relevan;
- c) kontribusinya terhadap keefektifan Sistem manajemen pelayanan publik, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja;
- d) pengaruh tidak mentaati persyaratan Sistem manajemen pelayanan publik.

8.4. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menentukan mekanisme alur penanganan pengaduan, saran, dan masukan internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen pelayanan publik dan strategi mengkomunikasikan :

- a) waktu berkomunikasi;
- b) dengan siapa berkomunikasi;
- c) bagaimana berkomunikasi;
- d) siapa yang berkomunikasi.

Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menetapkan alur, sistem, mekanisme, dan prosedur tata cara pengaduan sebagai acuan untuk pelanggan dalam mengajukan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik sesuai aturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Informasi dan Komunikasi

A. Sistem informasi pelayanan publik

Sistem informasi pelayanan publik menjadi salah satu point strategis di dalam penyelenggaraan pelayanan publik terkait penyampaian informasi yang diperlukan pelanggan dan masyarakat terhadap perkembangan informasi yang dibutuhkan.

Informasi yang dibutuhkan pelanggan dan masyarakat dapat berupa informasi yang terkait langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena adanya perubahan

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

peraturan perundangan yang berpengaruh langsung kepada standar pelayanan publik. Ketersediaan informasi ini sangat efektif sebagai media komunikasi untuk informasi yang bersifat dinamis. Sistem informasi pelayanan publik ini dapat berupa booklet/pamflet/banner/brosur atau penyampaian melalui website (laman).

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) selalu menyediakan informasi yang mutakhir sesuai dengan perkembangan informasi yang terkini yang diperlukan oleh pelanggan atau masyarakat.

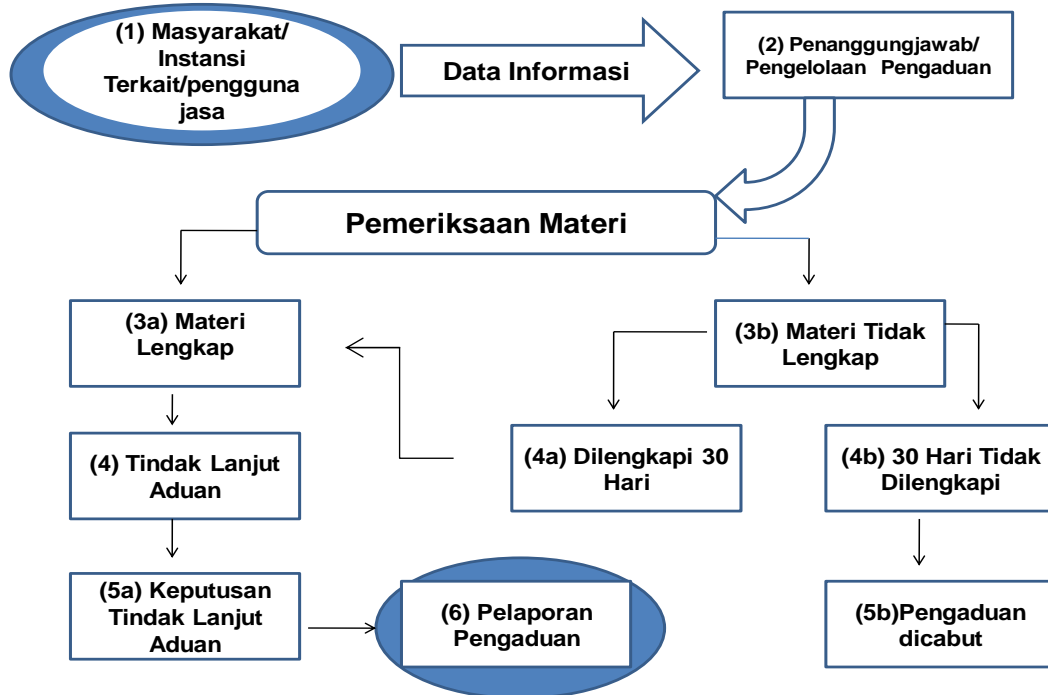
B. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menentukan mekanisme alur penanganan pengaduan, saran, dan masukan internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen pelayanan publik dan strategi mengkomunikasikan :

- a) waktu berkomunikasi;
- b) dengan siapa berkomunikasi;
- c) bagaimana berkomunikasi;
- d) siapa yang berkomunikasi.

Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menetapkan alur, sistem, mekanisme, dan prosedur tata cara pengaduan sebagai acuan untuk pelanggan dalam mengajukan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik sesuai aturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN



Gambar Bagan Alur, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Tata Cara Pengaduan

Alur/prosedur pengaduan:

- (1) Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan ke penanggungjawab/pengelola pengaduan;
- (2) Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan penanggungjawab/pengelola pengaduan akan menindaklanjuti dengan upaya investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut;
- (3a) Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan;
- (3b) Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap;
- (4a) Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh penyelenggara;
- (4b) Dalam hal berkas aduan tidak lengkap dalam waktu 30 (tiga puluh) hari;

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

- (5a) Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diputuskan;
- (5b) Pelapor dianggap mencabut laporan pengaduannya;
- (6) Penyampaian hasil keputusan laporan pengaduan.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) telah menetapkan unit khusus yang melakukan pengelolaan pengaduan yakni Kepala Sub Bagian Tata Usaha sebagai pejabat pengelola pengaduan.

Untuk efektifitasnya penyampaian pengaduan oleh masyarakat, Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menyediakan loket/meja/ruangan pengaduan disertai dengan bagan alur sistem dan mekanisme penyampaian pengaduan seperti pada bagan diatas. Agar penyampaian pengaduan dapat diterima dengan baik oleh pengelola pengaduan Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) juga menyediakan sarana telepon/faximili/email/ nomor telepon/*short message service* (sms) khusus penerimaan pengaduan.

Pada bagan alur sistem mekanisme pengaduan juga dilengkapi dengan prosedur/tata cara pengaduan untuk memastikan pengaduan diterima dan ditindaklanjuti.

Informasi pengelolaan pengaduan disediakan di ruang/*counter* pelayanan juga dimuat dalam laman Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA).

8.4.1. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) memastikan jaminan dalam pemberian pelayanan publik mengenai kepastian layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan melibatkan instansi terkait serta masyarakat.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

8.4.2. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) memastikan jaminan keamanan dan keselamatan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. Jaminan ini dapat ditunjang dengan sarana prasarana dan/atau fasilitas yang memadai dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:

1. Petugas keamanan;
2. Petugas penerima layanan informasi (Sekretariat);
3. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa;
4. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;
5. Sarana peralatan dan obat P3K;
6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;
7. Ruang Laktasi
8. Sarana/Alat bantu Difabel
9. Sarana parkir.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

8.5. Informasi terdokumentasi

8.5.1. Umum

Sistem manajemen pelayanan publik Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) mencakup:

- a) informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh standar pelayanan publik.
- b) informasi terdokumentasi yang ditentukan oleh Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) yang perlu untuk keefektifan sistem manajemen pelayanan publik.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) memiliki jangkauan informasi terdokumentasi untuk sistem manajemen pelayanan publik yang sesuai dengan :

- ukuran dan jenis kegiatan, proses, dan pelayanan
- volume dan frekuensi proses aktifitas pelayanan dan interaksinya
- kompetensi personil.

8.5.2. Membuat dan memutakhirkan

Dalam membuat dan memutakhirkan informasi terdokumentasi, Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) memastikan kesesuaian:

- a) identifikasi dan deskripsi (misal judul, tanggal, penulis, atau nomor referensi);
- b) format (misal bahasa, edisi piranti lunak, grafik) dan media (misal kertas);
- c) tinjauan dan persetujuan untuk kecukupan dan kesesuaian.

8.5.3. Pengendalian informasi terdokumentasi

8.5.3.1 Informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh sistem manajemen pelayanan publik dikendalikan untuk memastikan:

- a) ketersediaan dan digunakan sesuai kebutuhan waktu dan lokasi;
- b) memastikan perlindungan secara cukup terhadap kehilangan kerahasiaannya, penggunaan yang tidak sesuai, atau kehilangan integritas.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkoor Jasa Penelitian:
PANDUAN MUTU PELAYANAN	

8.5.3.2 Untuk mengendalikan informasi terdokumentasi, Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) dengan melakukan: .

- a) distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan;
- b) penyimpanan dan penjagaan; termasuk penjagaan terhadap kemudahan untuk membaca;
- c) pengendalian perubahan (misal pengendalian versi);
- d) masa simpan dan pembuangan.

Informasi terdokumentasi yang berasal dari eksternal ditentukan oleh Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) untuk keperluan perencanaan dan penyelenggaraan sistem manajemen pelayanan publik diidentifikasi sesuai, dan dikendalikan.

Informasi terdokumentasi dipelihara sebagai bukti kesesuaian dan dilindungi dari perubahan yang tidak disengaja.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit	: 17 Oktober 2023
	Bagian	:
PANDUAN MUTU PELAYANAN	Halaman ke	:
	Terbitan/Revisi ke	:
	Tanggal Revisi	:
	Subkooor Jasa Penelitian:	:

STANDAR PELAYANAN

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

9. Penyelenggaraan pelayanan publik

9.1. Perencanaan dan Pengendalian Pelayanan Publik

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses penyelenggaraan pelayanan publik untuk memenuhi persyaratan bagi penyediaan jasa serta untuk menerapkan tindakan, dengan:

- a) Menentukan persyaratan bagi pelanggan;
- b) Menetapkan kriteria untuk:
 1. Proses penyelenggaraan pelayanan publik;
 2. Diterimanya jasa pelayanan;
- c) Menentukan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan jasa pelayanan;
- d) Menerapkan kendali proses sesuai dengan kriteria;
- e) Menentukan, memelihara, dan menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan;
 1. untuk keyakinan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan seperti yang direncanakan;
 2. untuk memperagakan kesesuaian terhadap persyaratan jasa pelayanan.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) mengendalikan perubahan yang direncanakan dan meninjau konsekuensi dari perubahan dengan mengambil tindakan untuk mengurangi efek samping.

9.2. Persyaratan

9.2.1. Komunikasi pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan mencakup :

- a) penyediaan informasi yang berkaitan dengan jasa pelayanan;
- b) penanganan proses penyelenggaraan pelayanan termasuk perubahan;

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

- c) memperoleh umpan balik pelanggan terkait jasa pelayanan, termasuk keluhan pelanggan
- d) penanganan atau pengendalian kepemilikan sarana tindakan;
- e) penetapan persyaratan khusus untuk tindakan tertentu.

9.2.2. Penentuan persyaratan jasa

Dalam menentukan persyaratan proses pelayanan dilakukan melalui publik hearing dengan mempertimbangkan kebutuhan kemampuan dan lingkungan serta memenuhi peraturan perundangan yang berlaku.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) memastikan persyaratan ditetapkan dari hasil kesepakatan publik hearing, dapat berupa:

1. Persyaratan peraturan perundangan yang berlaku;
2. Persyaratan tambahan yang telah disepakati.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang disepakati.

9.2.3. Tinjauan persyaratan pelayanan

9.2.3.1. Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) memastikan kemampuannya untuk dapat memenuhi persyaratan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) melakukan tinjauan persyaratan pelayanan yang dibutuhkan pengguna jasa, termasuk:

- a) Persyaratan yang disepakati bersama pelanggan;
- b) Persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan,
- c) Persyaratan yang ditentukan oleh Kementerian Pertanian;
- d) Persyaratan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

9.2.3.2. Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menyimpan informasi terdokumentasi, untuk:

- a) Hasil tinjauan,
- b) Persyaratan baru pelayanan

9.2.4. Perubahan persyaratan pada jasa

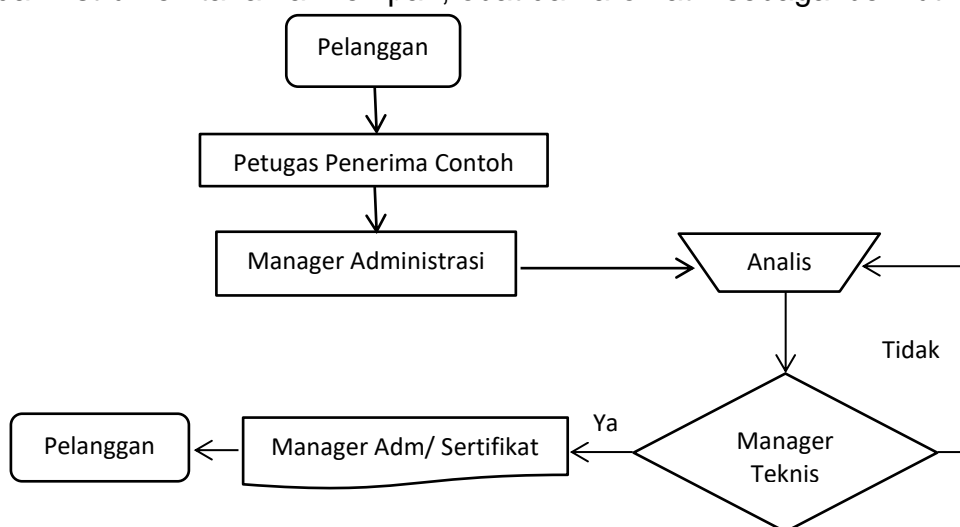
Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) memastikan informasi terdokumentasi yang relevan diubah dan personil yang terkait diberitahu akan perubahan persyaratan.

9.3. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) memastikan proses pelayanan secara berurutan dimulai pada saat penerima pelayanan sampai dengan penerima pelayanan menerima hasil pelayanan.

9.3.1. Prosedur layanan pengujian standar instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menetapkan alur sistem mekanisme dan prosedur tata cara layanan pengujian standar instrumen tanaman rempah, obat dan aromatik sebagai berikut :



Bagan Alur, Sistem Mekanisme, dan Prosedur Layanan Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik.

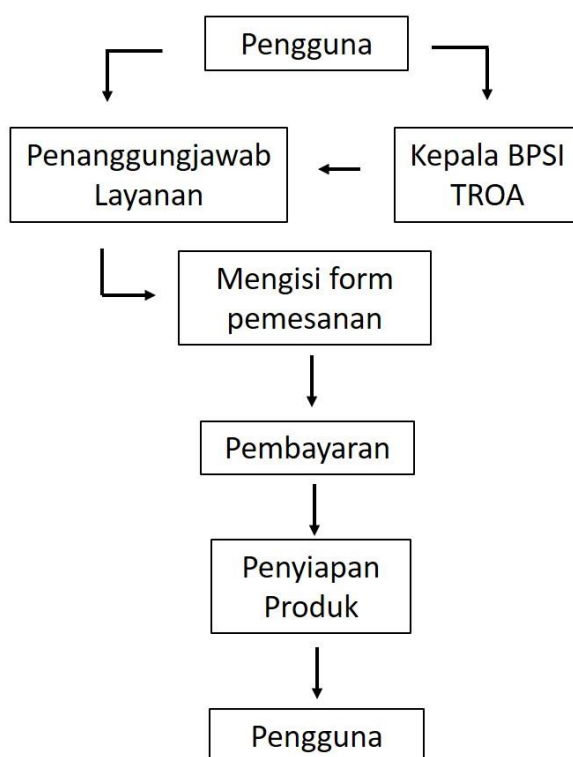
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

- 9.3.1.1 Pelanggan mengajukan permohonan analisis dan parameter yang akan dianalisis dengan mengisi formulir permohonan contoh di petugas penerima contoh.
- 9.3.1.2 Pelanggan menyerahkan contoh dan melunasi pembayaran setelah menerima billing dari bendahara melalui aplikasi SIMPONI.
- 9.3.1.3 Bukti pembayaran sudah tercantum dalam aplikasi SIMPONI.
- 9.3.1.4 Perhitungan waktu analisis dimulai setelah persyaratan administratif, pembayaran dan persyaratan teknis contoh terpenuhi.
- 9.3.1.5 Manajemen laboratorium menjadwalkan lama pengujian standar selama 20 hari kerja.
- 9.3.1.6 Manajer administrasi memberikan contoh kepada manajer teknis untuk kemudian diberikan kepada analis untuk dilakukan analisa sesuai dengan permintaan pelanggan.
- 9.3.1.7 Setelah analis melakukan analisa, data hasil analisa dilaporkan dalam bentuk laporan hasil uji intern dan diberikan kepada manajer teknis untuk dikoreksi, apabila ada kekeliruan data dikembalikan kepada analis untuk dilakukan perbaikan dan apabila tidak ada kekeliruan data selanjutnya diberikan kepada manajer teknis untuk disahkan.
- 9.3.1.8 Manajer teknis memberikan data kepada manajer administrasi untuk dibuat sertifikat pengujian.
- 9.3.1.9 Manajer administrasi memberikan kembali sertifikat pengujian kepada manajer teknis untuk disahkan
- 9.3.1.10 Sertifikat pengujian siap diberikan kepada pelanggan.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit	: 17 Oktober 2023
	Bagian	:
PANDUAN MUTU PELAYANAN	Halaman ke	:
	Terbitan/Revisi ke	:
	Tanggal Revisi	:
	Subkooor Jasa Penelitian:	:

9.3.1 Prosedur Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menetapkan alur sistem mekanisme dan prosedur tata cara pelayanan Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS) sebagai berikut :



Alur Pelayanan Penyaluran Pengelolaan Produk

A. Melalui Penjualan:

9.3.2.1.a Pengguna layanan mengajukan permohonan untuk pemesanan benih tanaman rempah, obat dan aromatik melalui surat langsung kepada Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik atau melalui website, serta melalui telpon atau datang langsung ke Penanggungjawab Layanan;

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

9.3.2.2.a Penanggungjawab layanan menerima informasi permohonan pemesanan benih tanaman rempah, obat dan aromatik dan memberikan informasi terkait komoditas yang akan dipesan;

9.3.2.3.a Petugas layanan menyerahkan form pemesanan kepada pengguna;

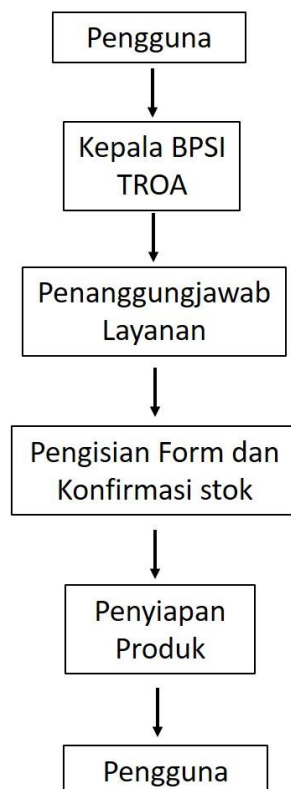
9.3.2.4.a Pengguna layanan melunasi pembayaran setelah menerima invoice dan kode billing dari bendahara secara langsung melalui aplikasi SIMPONI, selanjutnya bukti pembayaran diserahkan ke Penanggung jawab layanan;

9.3.2.5.a Penanggung jawab layanan menugaskan Pelaksana layanan untuk menyiapkan pesanan benih tanaman rempah, obat dan aromatik, baik benih maupun kelengkapan dokumen yang dibutuhkan;

9.3.2.6.a Pengguna layanan dapat menerima pesanan benih sumber komoditas tanaman rempah, obat dan aromatik dengan mengambil secara langsung atau melalui pengiriman yang dibantu oleh petugas layanan dengan menanggung biaya pengiriman;

9.3.2.7.a Penanggung Jawab layanan melaporkan hasil kegiatan secara tertulis kepada Kepala Balai.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkoor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN



Alur Pelayanan Penyediaan Bantuan

B. Melalui Bantuan:

- 9.3.2.1.b Pengguna layanan mengajukan surat permohonan bantuan benih komoditas tanaman rempah, obat dan aromatik melalui surat resmi dari dinas daerah setempat disertai dengan data calon petani penerima;
- 9.3.2.2.b Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik mendisposisikan kepada Penanggung jawab layanan terkait permohonan bantuan;
- 9.3.2.3.b Penanggung jawab layanan akan menugaskan petugas layanan untuk melakukan pengecekan ketersediaan benih komoditas tanaman rempah, obat dan aromatik sesuai permintaan pengguna layanan;
- 9.3.2.4.b Apabila stok tersedia, pengguna layanan dapat langsung menerima produk, apabila stok kosong maka akan masuk ke dalam antrian;

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

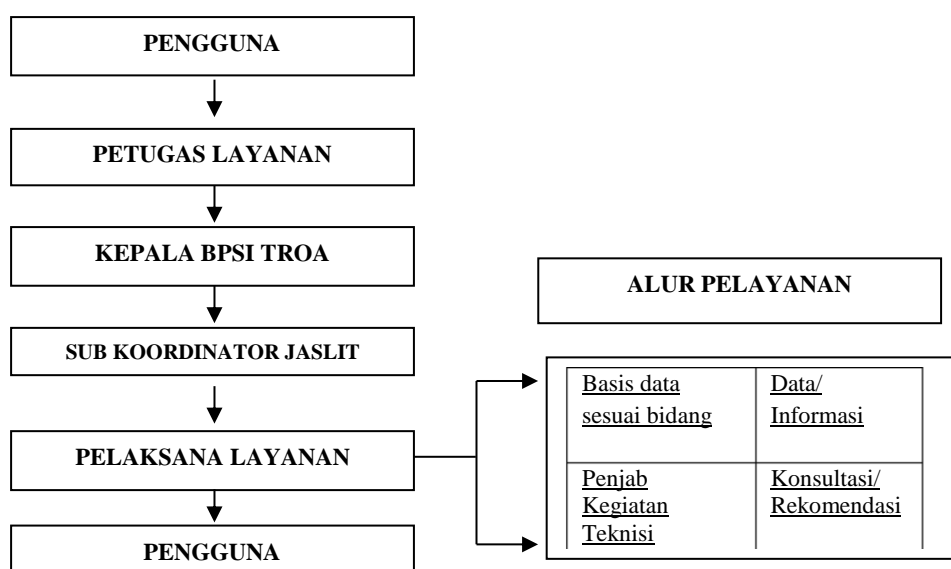
9.3.2.5.b Penanggung jawab layanan menugaskan Petugas layanan untuk menyiapkan pesanan benih sumber komoditas tanaman rempah, obat dan aromatik dari pengguna layanan, baik benih maupun kelengkapan dokumen yang dibutuhkan;

9.3.2.6.b Pengguna layanan dapat mengambil langsung pesanan benih sumber komoditas tanaman rempah, obat dan aromatik atau meminta Petugas layanan untuk mengirimkan pesanan ke alamat pengguna layanan dengan menanggung biaya pengiriman;

9.3.2.7.b Penanggung Jawab layanan melaporkan hasil kegiatan secara tertulis kepada Kepala Balai;

9.3.3. Prosedur Pelayanan Konsultasi dan Diseminasi Informasi Teknologi Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menetapkan alur sistem mekanisme dan prosedur tata cara pelayanan Konsultasi dan Diseminasi Informasi Teknologi Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik sebagai berikut:



Bagan Alur, Sistem Mekanisme, dan Prosedur Layanan Konsultasi dan Diseminasi Informasi Teknologi Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

9.3.3.1 Pemohon datang atau melalui surat/*e-mail* mengajukan permohonan tertulis dengan mengisi buku tamu untuk mendapatkan pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi atau melalui *website* BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik.

9.3.3.2 Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik atau yang mewakili.

9.3.3.3 Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik mendisposisikan permohonan kepada Subkoordinator Jasa Penelitian untuk selanjutnya di disposisikan dan dikoordinasikan kepada pelaksana layanan.

9.3.3.4 Sub Koordinator Jasa Penelitian merespon permintaan tertulis pemohon layanan yang sudah disetujui oleh Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik untuk memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi sesuai permohonan dengan berkoordinasi dengan pelaksana layanan.

9.3.3.5 Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki atau informasi/data termasuk yang dikecualikan, maka petugas layanan informasi memberi surat penolakan permohonan yang diterbitkan oleh Subkoordinator Jasa Penelitian.

9.3.3.6 Apabila informasi/rekomendasi tersedia, maka petugas layanan informasi menyiapkan data informasi/rekomendasi/proses layanan sesuai dengan memo yang telah diajukan untuk diserahkan kepada pemohon.

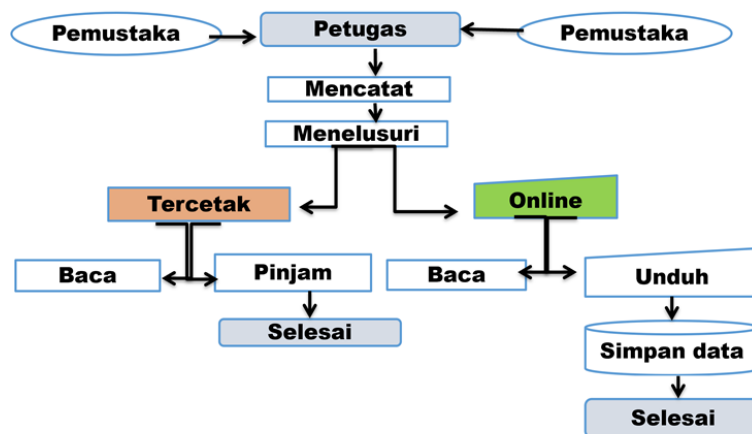
9.3.3.7 Petugas layanan informasi menyampaikan kuisioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa dan hasilnya disampaikan kepada Kepala BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik/Subkoordinator Jasa Penelitian.

9.3.3.8 Seluruh hasil Informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan kepada Subkoordinator Jasa Penelitian.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

9.3.4. Prosedur Pelayanan Perpustakaan

Balai Penelitian Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik menetapkan alur sistem mekanisme dan prosedur tata cara pelayanan Perpustakaan sebagai berikut:



Gambar Alur Pelayanan Perpustakaan

- 9.3.4.1. Pemustaka mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh;
- 9.3.4.2. Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan secara *on-line* atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka *website* perpustakaan BPSI Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan;
- 9.3.4.3. Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri;
- 9.3.4.4. Pemustaka mengembalikan bahan yang dipinjamkan dengan menempatkan di meja baca;
- 9.3.4.5. Petugas menyusun kembali koleksi bahan pustaka yang telah digunakan oleh pemustaka ke tempat semula;
- 9.3.4.6. Apabila pemustaka akan meminjam bahan pustaka maka harus mengikuti instruksi kerja peminjaman yang disediakan.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

9.4 Jangka waktu penyelesaian

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) memastikan penetapan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan:

- 9.4.1. Jumlah personil yang tersedia (Ketersediaan jumlah personil yang melaksanakan suatu jenis pelayanan sesuai dengan beban kerja dan sarana yang dimiliki);
- 9.4.2. Sarana dan prasarana yang dimiliki (Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran penyelesaian tugas sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan);
- 9.4.3. Beban kerja (Beban kerja dapat digunakan sebagai salah satu tolok ukur untuk menentukan jumlah personil yang diperlukan dengan tetap memperhatikan tingkat produktivitas);
- 9.4.4. Tahapan proses pelayanan (Jumlah tahapan kegiatan yang akan dilakukan sesuai dengan jumlah personil yang dimiliki);
- 9.4.5. Kemampuan dan ketrampilan SDM pelayanan (Kemampuan dan ketrampilan SDM pelayanan yang memberikan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan);
- 9.4.6. Keterkaitan proses pelayanan dengan instansi lain (Keterkaitan proses pelayanan tertentu sesuai dengan instansi terkait lainnya yang memerlukan waktu penyelesaian).

9.5. Biaya/tarif

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) memastikan bahwa penerima pelayanan publik dapat dengan mudah memperoleh informasi dan mengakses biaya dan tarif pelayanan publik sesuai dengan peraturan pemerintah tentang penerimaan negara bukan pajak (PNBP) berlaku pada Kementerian Pertanian secara transparan yang telah dicantumkan pada website katalog pada counter pelayanan. Dalam hal pemberlakuan perubahan biaya/tarif pelayanan yang belum mendapatkan persetujuan dalam peraturan pemerintah harus menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

9.6. Produk pelayanan

Produk pelayanan Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) berupa sertifikat/laporan hasil uji laboratorium atau bentuk lain yang ditetapkan oleh Kepala Balai sebagai produk pelayanan.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) memastikan bahwa penerima pelayanan memperoleh produk pelayanan yang memiliki kemampuan penelusuran tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan.

STANDAR PELAYANAN

PENGAWASAN INTERNAL

10. Pengawasan internal

Balai Pengujian Standar Instrumen Tamaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) memastikan pengawasan internal disesuaikan dengan pola pengawasan melalui pengawasan internal dan pengawasan oleh masyarakat sebagai umpan balik.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN
EVALUASI KINERJA PELAKSANA

11. Evaluasi kinerja pelaksana

11.1. Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi

11.1.1. Umum

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menentukan :

- a) apa yang diperlukan untuk dipantau dan diukur ;
- b) metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi, yang diperlukan untuk memastikan keabsahan hasil;
- c) waktu pemantauan dan pengukuran dilakukan; waktu hasil pemantauan pengukuran dan pengukuran dianalisis dan dievaluasi.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) mengevaluasi kinerja dan keefektifan sistem manajemen pelayanan publik.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti hasil pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi.

11.1.2. Kepuasan pelanggan

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) memantau persepsi pelanggan pada tingkatan kebutuhan dan harapan telah dipenuhi.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menentukan metode untuk memperoleh, memantau dan meninjau informasi.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

11.1.3. Evaluasi dan analisis

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) mengevaluasi dan menganalisis data dan informasi yang sesuai yang timbul dari pemantauan dan pengukuran.

Hasil analisis digunakan untuk evaluasi:

- a) kesesuaian terhadap persyaratan;
- b) tingkat kepuasan pelanggan ;
- c) kinerja dan keefektifan sistem manajemen pelayanan publik
- d) perencanaan telah diterapkan dengan efektif
- e) keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada risiko dan peluang.
- f) keperluan untuk peningkatan sistem manajemen pelayanan publik.

11.2. Audit internal

11.2.1. Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) melaksanakan audit internal paling sedikit sekali dalam setahun. Hasil audit internal digunakan untuk melakukan tinjauan manajemen.

Hasil audit internal memastikan sistem manajemen pelayanan publik telah:

- a) sesuai dengan:
 1. persyaratan pelayanan yang telah disepakati dalam publik hearing sebagai standar pelayanan publik;
 2. persyaratan yang ditentukan pada peraturan perundangan;
- b) diterapkan dan dipelihara secara efektif.

11.2.2. Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA):

- a) merencanakan, menetapkan, menerapkan dan memelihara program audit dalam periode waktu satu tahun, dan hasil audit terdahulu menjadi acuan dalam tinjauan manajemen;
- b) menentukan lingkup dan kriteria audit untuk setiap audit;

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

- c) memilih auditor dan melaksanakan audit untuk memastikan objektivitas dan tidak berpihakan dari proses audit
- d) memastikan hasil audit dilaporkan pada kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA);
- e) melakukan koreksi dan tindakan korektif yang sesuai tanpa ditunda;
- f) menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti penerapan program dan hasil audit.

11.3. Tinjauan manajemen

11.3.1. Umum

Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) meninjau sistem manajemen pelayanan publik pada periode waktu tertentu paling sedikit sekali dalam setahun.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) memastikan kesesuaian, kecukupan, keefektifan tinjauan manajemen yang diselaraskan dengan arah strategi kebijakan organisasi.

11.3.2. Masukan tinjauan manajemen

Tinjauan manajemen direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan:

- a) status tindakan dari tinjauan manajemen terdahulu;
- b) perubahan isu internal dan eksternal yang relevan pada Sistem manajemen pelayanan publik;
- c) informasi kinerja dan keefektifan dari system manajemen pelayanan publik, termasuk kecenderungan dalam:
 - 1) kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak terkait yang relevan;
 - 2) sejauh mana sasaran pelayanan publik telah dipenuhi;
 - 3) kinerja proses dan kesesuaian jasa;
 - 4) ketidaksesuaian dan tindakan korektif;
 - 5) pemantauan dan pengukuran hasil;

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

- 6) hasil audit;
- d) kecukupan sumber daya;
- e) keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada risiko dan peluang;
- f) peluang peningkatan.

11.3.3. Keluaran tinjauan manajemen

Keluaran tinjauan manajemen meliputi keputusan dan tindakan terkait dengan:

- a) peluang peningkatan;
- b) keperluan perubahan terhadap sistem manajemen pelayanan publik;
- c) kebutuhan sumber daya.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti hasil tinjauan manajemen.

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN

PENINGKATAN

12. Peningkatan

12.1. Umum

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menentukan dan memilih peluang untuk tindakan peningkatan dan penerapan seperlunya untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan mencakup:

- a) Kepuasan peningkatan pemenuhan persyaratan;
- b) Perbaikan, pencegahan atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan;
- c) Peningkatan kinerja dan keefektifan Sistem manajemen pelayanan publik.

12.2. Ketidaksesuaian dan tindakan korektif

12.2.1. Dalam hal terjadi ketidaksesuaian, termasuk yang timbul dari keluhan, Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) melakukan:

- a) respon terhadap ketidaksesuaian untuk:
 - 1) mengambil tindakan pengendalian dan perbaikan;
 - 2) melakukan kesepakatan dengan konsekuensi;
- b) evaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, agar tidak terulang atau terjadi kembali, dengan:
 - 1) meninjau dan menganalisa ketidaksesuaian;
 - 2) menentukan penyebab ketidaksesuaian ;
 - 3) menentukan kesamaan ketidaksesuaian yang sudah ada, atau potensial terjadi.
- c) menerapkan tindakan yang diperlukan;
- d) meninjau keefektifan tindakan koreksi yang diambil;

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN REMPAH, OBAT DAN AROMATIK BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 17 Oktober 2023 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Subkooor Jasa Penelitian:
	PANDUAN MUTU PELAYANAN

- e) memutakhirkan risiko dan peluang yang ditetapkan saat perencanaan;
- f) melakukan perubahan pada manajemen pelayanan publik.

Tindakan korektif sesuai dengan pengaruh dari ketidaksesuaian yang ditemui.

- 12.2.2.** Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari:
- a) sifat ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil berikutnya ;
 - b) hasil dari setiap tindakan korektif.

12.3. Peningkatan berkelanjutan

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan sistem pelayanan publik secara berkelanjutan.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik (BPSI TROA) mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi, serta keluaran tinjauan manajemen, untuk menentukan peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan.