

Model 2

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

DOKUMEN LEVEL II

Nomor : B.793/HM.130/H.4.3/09/2020
Terbitan Awal : 2017
Terbitan Revisi 1 : 2020



**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 : 2017 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : 1/1 Tanggal Revisi : September 2020 Kepala Seksi Jasa Penelitian
	PROSEDUR STANDAR PELAYANAN

LEMBAR PENGESAHAN

PROSEDUR STANDAR PELAYANAN

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

Bogor, September 2020

Disahkan oleh,
 Kepala Balai Penelitian Tanaman
 Rempah dan Obat



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

Diperiksa oleh,
 Kepala Seksi Jasa Penelitian



Dra. Nur Maslahah, MSi
 NIP. 19671010 200212 2 001

BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 2017
	Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : 1/1 Tanggal Revisi : September 2020 Kepala Seksi Jasa Penelitian
PROSEDUR STANDAR PELAYANAN	

**PELAYANAN PERMINTAAN BENIH dari
UNIT PENGELOLA BENIH SUMBER (UPBS)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 02/Permentan/SR.120/1/2014 Tentang Produksi, Sertifikasi, dan Peredaran Benih Bina. 5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2010 tentang Hortikultura 6. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2004 tentang Perkebunan 7. PP Tarif Kementerian Pertanian Nomor 48 tahun 2012 mengenai tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) 8. PP Tarif Kementerian Pertanian Nomor 35 tahun 2016 mengenai tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) 9. Panduan Umum UPBS Balitbangtan No. 142/kpts/OT.160/1/5/2011
2	Jam Pelayanan	: <ul style="list-style-type: none"> - Senin - Jumat : Jam 08.00 - 15.00 WIB - Istirahat (Senin - Kamis) : Jam 12.00 – 13.00 WIB, - Jumat : Jam 11.30 -13.00 WIB
3	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu 2. Mengisi form permintaan pelayanan.
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<pre> graph TD Pemohon([Pemohon]) --> AdminBalai[Administrasi Balai] AdminBalai --> KaBalai[Ka. Balai (Manajer Umum)] KaBalai --> WakilManajer[Wakil Manajer Umum] WakilManajer --> ManajerAdmin[Manajer Administrasi] WakilManajer --> ManajerPemasaran[Manajer Pemasaran] ManajerAdmin --> ManajerProduksi[Manajer Produksi] ManajerPemasaran --> ManajerProduksi ManajerProduksi --> KonfirmasiStok{Konfirmasi stok} KonfirmasiStok -- "Stok tersedia" --> ManajerMutu[Manajer Mutu (Dilakukan Uji Mutu)] ManajerMutu --> Pelayanan[Pelayanan] Pelayanan --> Selesai([Selesai]) KonfirmasiStok -- "Stok tidak tersedia" --> ManajerAdmin </pre>

5	Jangka Waktu Penyelesaian	: Penetapan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan : <ul style="list-style-type: none"> • Waktu penyelesaian penyiapan pesanan, • Prioritas urutan sesuai pesanan • Sarana dan prasarana yang dimiliki, • Beban kerja dan jumlah pesanan • Keterkaitan proses pelayanan dengan instansi lain, • Pada kondisi normal pelayanan dapat dilaksanakan maksimal 14 hari kerja
6	Biaya/Tarif	: <ul style="list-style-type: none"> • Dasar pertimbangan penetapan biaya/tarif yaitu (peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak. • Pembayaran disetorkan kepada rekening Bendahara Penerima PNBPN Balitro. • Dalam hal pemberlakuan perubahan biaya/tarif pelayanan yang belum mendapatkan persetujuan dalam peraturan pemerintah dapat menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku. • Biaya/tarif tidak termasuk biaya pengemasan, transportasi, dan karantina
7	Produk Pelayanan	: Produk layanan benih tanaman rempah, obat, aromatik dan jambu mete.
8	Sarana, Prasarana	: Ruang tunggu, ruang rapat, lahan untuk produksi benih, ruang pengolahan benih, gudang penyimpanan benih, rumah Persemaian, rumah kaca, ruang prosesing media tanam , rumah bibit (seedling dan setek), instalasi air.
9	Kompetensi dan jumlah Pelaksana	: UPBS melayani persediaan benih rempah, obat, aromatik dan jambu mete. Petugas yang melayani berjumlah 11 orang.
10	Pengawasan Internal	: Pengawasan Internal dilakukan oleh Ahli Teknologi Benih, Pemulia, Pengamat OPT dan Kepala Balai.
11	Penanganan Pengaduan	: Keluhan terhadap layanan atau kualitas benih disampaikan secara lisan maupun tertulis.
13.	Jaminan Pelayanan	: Penyediaan benih dijamin berkualitas baik selama persediaan masih ada sesuai dengan kelas benih, selama belum melampaui masa kadaluarsa.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna dengan menyediakan ruang tunggu 2. Benih dikemas dalam kantong berupa karung waring dan box untuk benih rimpang-rimpang, atau dalam polybag yang berupa tanaman 3. Benih rimpang, biji dan setek disimpan sesuai dengan persyaratan teknis
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi kinerja dikaitkan dengan target capaian yang sudah ditentukan dan monitoring evaluasi oleh tim monev Balai

BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : Juni 2017
	Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : 1/1 Tanggal Revisi : September 2020
PROSEDUR STANDAR PELAYANAN	Kepala Seksi Jasa Penelitian

PELAYANAN KONSULTASI DAN DISEMINASI INFORMASI TEKNOLOGI REMPAH DAN OBAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik 2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik
2	Jam Pelayanan	: - Senin – Jumat : Jam 08.00-15.30 WIB - Istirahat : (Senin-Kamis) : Jam 12.00 – 13.00 WIB, - Jumat : Jam 11.30-13.00 WIB).
3	Persyaratan	: Menulis identitas dan maksud konsultasi baik melalui surat/web atau datang langsung. Tamu yang datang langsung mengisi buku tamu
<p>4 Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Pengguna jasa]) --> B[Mengisi buku tamu] A --> C[Kepala Jasa Penelitian atau Kelti] D[Konsultasi melalui surat/web] --> C </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna jasa dapat berkonsultasi melalui surat, email, website, atau datang langsung. Pengguna jasa yang datang langsung ke Balitro, mengisi buku daftar tamu dan maksud kedatangan. Pengguna jasa melalui surat/web, jawaban disampaikan melalui proses surat menyurat. Pengguna jasa akan diantar atau diarahkan oleh petugas ke Kelompok Peneliti atau Jasa Penelitian. Apabila hasil konsultasi menyepakati kerjasama maka Kepala Seksi Jasa Penelitian (Jaslit) akan menindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku 		
5	Jangka Waktu Penyelesaian	: a. Pelayanan konsultasi diselesaikan selama 60 menit untuk penyampaian informasi terkait. Apabila dibutuhkan pembahasan lebih mendalam bisa dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dengan pengguna jasa. b. Permintaan layanan melalui surat atau email dilakukan secepatnya pada hari yang sama selama jam kerja.
6	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut biaya (Rp. 0,-)
7	Produk Pelayanan	: Rekomendasi teknologi, publikasi, dokumen kerjasama
8	Sarana, Prasarana	: Ruang tunggu

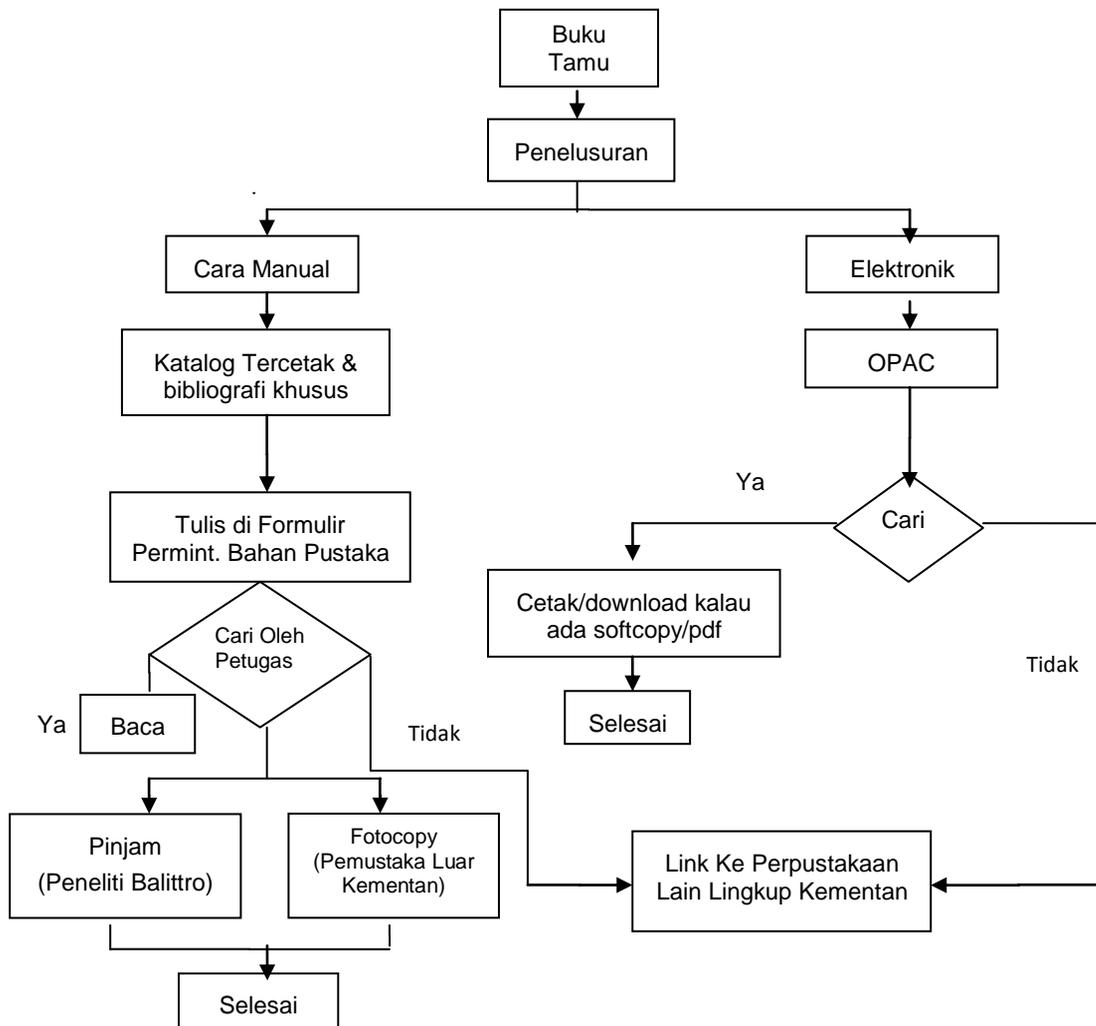
9	Kompetensi dan jumlah Pelaksana	: 1 orang Kepala Seksi Jasa Penelitian, 1 orang Kepala Seksi Pelayanan Teknis, 1 orang Koordinator Laboratorium, dan peneliti serta fungsional tertentu sesuai kompetensi kepakarannya
10	Pengawasan Internal	: Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat
11	Penanganan Pengaduan	: Keluhan terhadap layanan konsultasi disampaikan secara lisan (langsung atau melalui telepon) atau secara tertulis (surat, email). Proses penanganan sesuai prosedur pengaduan masyarakat
12.	Jaminan Pelayanan	: Tersedia sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktivitas dari pelayanan yang diperoleh.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: 1. Petugas keamanan; 2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa; 3. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; 4. Sarana peralatan dan obat P3K; 5. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 6. Ruang lobby; 7. Sarana parkir; 8. Toilet
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal dan eksternal yang dilaksanakan setahun sekali

BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : 2017 Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : 1/1 Tanggal Revisi : September 2020 Kepala Seksi Jasa Penelitian
	PROSEDUR STANDAR PELAYANAN

PELAYANAN PERPUSTAKAAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik; 2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan.
2.	Jam Pelayanan	Senin – Jumat : Jam 08.00-15.30 WIB Istirahat Senin-Kamis : Jam 12.00 – 13.00 WIB Istirahat Jumat : Jam 11.30-13.00 WIB
3.	Persyaratan	1. Mengisi buku tamu; 2. Mengisi formulir barang permintaan penelusuran bahan pustaka untuk mengetahui jenis, subjek dan lokasi koleksi perpustakaan; 3. Mengisi bon peminjaman bahan pustaka untuk pemustaka lingkup Kementerian Pertanian

4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan



5.	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Pelayanan perpustakaan diselesaikan saat itu juga maksimal waktu 2 jam.
6.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya (Rp. 0,-). Biaya fotocopy dibayar pemustaka di tempat fotocopy
7.	Produk Layanan	:	<ul style="list-style-type: none"> — Jasa baca di tempat — Jasa fotocopy bahan pustaka — Jasa peminjaman (pemustaka lingkup Kementan) — Copy softfile/Full text (bila tersedia)
8.	Sarana, Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana koleksi yang ada di Perpustakaan Balitro terdiri dari text book, majalah, prosiding, laporan penelitian, jurnal-jurnal, skripsi, thesis, disertasi, booklet, SOP, leaflet-leaflet, dan CD/DVD mengenai tanaman rempah, obat, atsiri dan tanaman industri lainnya; 2. Database : Buku, IPTANTRO, Majalah 3. Ruang baca, komputer, internet (wifi) dan scanner.
9.	Kompetensi dan jumlah Pelaksana	:	<p>Memberikan informasi kepada pemustaka meliputi kegiatan pelayanan, penyebaran dan sistem kesiagaan informasi aktual yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan peneliti dengan informasi teknologi, bibit dan produk hasil penelitian Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat.</p> <p>Petugas yang melayaniberjumlah 3 orang.</p>
10.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan Internal dilakukan oleh Seksi Jasa Penelitian dan Kepala Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat
11.	Penanganan Pengaduan	:	Keluhan terhadap layanan perpustakaan secara lisan maupun tertulis
12.	Jaminan Pelayanan	:	Pengunjung Perpustakaan mendapatkan informasi mengenai hasil penelitian tanaman perkebunan khususnya tanaman rempah, obat dan atsiri
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Sampai saat ini semua pengunjung perpustakaan mendapatkan keamanan dan kenyamanan di lingkungan sekitar
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	:	Evaluasi kinerja melalui capaian yang dikaitkan dengan target capaian yang sudah ditentukan, monitoring evaluasi oleh tim monev Balitro dan pengguna perpustakaan melalui kuesioner.

BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN	Tanggal Terbit : Juli 2017
	Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : 1/1 Tanggal Revisi : September 2020 Kepala Seksi Jasa Penelitian
PROSEDUR STANDAR PELAYANAN	

PELAYANAN JASA LABORATORIUM

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. PP Tarif Kementerian Pertanian Nomor 35 tahun 2016 mengenai tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) 5. SNI ISO/IEC 17025 : 2017
2	Jam Pelayanan	: - Senin - Jumat : Jam 08.00-15.00 WIB - Istirahat (Senin - Kamis) : Jam 12.00 – 13.00 WIB, - Jumat : Jam 11.30 - 13.00 WIB
3	Persyaratan	: 1. Mengisi formulir permohonan analisa 2. Membayar biaya analisa sesuai dengan tarif
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD C1[Customer] --> A[Administrasi] A --> MT1[Manajer Teknis] MT1 --> AN[Analisis] AN --> MT2{Manajer Teknis} MT2 -- Ya --> AS[Administrasi/ Sertifikat] AS --> C2[Customer] MT2 -- Tidak --> AN </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan datang ke laboratorium dan mengajukan permohonan parameter yang dibutuhkan untuk pengujian dengan mengisi formulir penerimaan contoh di petugas penerima contoh. • Pelanggan memberikan biaya pengujian secara lunas diawal pemasukan contoh melalui Billing PNBP. • Manajemen laboratorium menjadwalkan lama pengujian standar selama 20 hari kerja, untuk kondisi laboratorium sedang banyak pengujian standar waktu pengujian akan berubah sesuai dengan tingkat kesulitan analisis. • Manajer administrasi memberikan contoh kepada manajer teknis untuk kemudian diberikan kepada analis untuk dilakukan analisis sesuai dengan permintaan pelanggan.

		<ul style="list-style-type: none"> • Setelah analis melakukan analisa data dilaporkan dalam bentuk laporan hasil uji intern dan diberikan kepada manajer teknis, apabila ada kekeliruan data dikembalikan kepada analis untuk dilakukan perbaikan dan apabila tidak ada kekeliruan data selanjutnya diberikan kepada manajer teknis untuk disyahkan. • Manajer teknis memberikan data kepada manajer administrasi untuk dibuat sertifikat hasil uji. • Manajer administrasi memberikan kembali sertifikat hasil uji kepada manajer teknis untuk disyahkan. • Sertifikat hasil uji siap diberikan kepada pelanggan.
5	Jangka Waktu Penyelesaian	: Selama 20 (dua puluh) hari kerja untuk kondisi laboratorium sedang banyak pengujian standar waktu pengujian akan berubah sesuai dengan tingkat kesulitan analisa.
6	Biaya/Tarif	: Sesuai dengan PP Tarif No. 35 tahun 2016
7	Produk Pelayanan	: Jasa analisa tanaman rempah, obat, atsiri, jaringan tanaman, tanah dan pupuk
8	Sarana, Prasarana	: Ruang penerima contoh, ruang tunggu, Instrumen laboratorium, peralatan gelas (yang sudah terkalibrasi)
9	Kompetensi dan jumlah Pelaksana	: Melayani analisa tanaman rempah, obat, atsiri, jaringan tanaman, tanah dan pupuk Petugas yang melayani berjumlah 2 orang Manajer Mutu dan 7 Analis.
10	Pengawasan Internal	: Pengawasan Internal dilakukan oleh Manajer Mutu dan Kepala Balai
11	Penanganan Pengaduan	: Keluhan terhadap layanan atas hasil analisa disampaikan secara tertulis
12.	Jaminan Pelayanan	: Laboratorium pengujian telah terakreditasi sesuai SNI ISO/IEC 17025 : 2017
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Contoh/sampel yang ditangani oleh Laboratorium Pengujian Tanaman Rempah, Obat dan Atsiri merupakan contoh yang tidak membahayakan/menimbulkan penyakit baik pada pelaksana, flora-fauna maupun lingkungan sekitar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi kinerja melalui capaian yang dikaitkan dengan target capaian yang sudah ditentukan oleh Tim Komite Akreditasi Nasional.