

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI PENELITIAN TANAMAN SEREALIA

A. PENDAHULUAN

Balai Penelitian Tanaman Sereal (BALITSEREAL) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian, Kementerian Pertanian. Memiliki mandat penelitian komoditas sereal (non-padi), terutama jagung serta komoditas sereal potensi lainnya diantaranya sorgum dan gandum.

BALITSEREAL memiliki Visi, yaitu: “Menjadi Lembaga Penelitian Tanaman Sereal Selain Padi Terdepan di Dunia dalam Mewujudkan Sistem Pertanian-Bioindustri Berkelanjutan”. Rumusan visi tersebut diharapkan menjadi acuan dalam menentukan arah prioritas kegiatan di Balitsereal. Untuk mencapai visi tersebut, misi yang harus dilaksanakan adalah:

1. Mewujudkan inovasi teknologi pertanian bioindustri sereal unggul yang berdaya saing berbasis *advanced technology* dan *bioscience, bioengineering*, teknologi responsif terhadap dinamika perubahan iklim, dan peningkatan *scientific recognition*.
2. Mewujudkan *spektrum diseminasi multi channel (SDMC)* untuk mengoptimalkan pemanfaatan inovasi pertanian bioindustri sereal serta peningkatan *impact recognition*.

BALITSEREAL sebagai sumber inovasi teknologi pertanian khususnya tanaman sereal melakukan kegiatan penelitian dan diseminasi ke pengguna mengacu kepada Permentan Nomor: 24/Permentan/OT.140/3/2013), dengan tupoksi sebagai berikut:

TUGAS POKOK : Melaksanakan kegiatan penelitian tanaman sereal (jagung, sorgum, gandum, dan sereal potensial lain).

FUNGSI :

- a. Penelitian genetika, pemuliaan, perbenihan dan pemanfaatan plasma nutfah tanaman sereal.
- b. Penelitian morfologi, fisiologi, ekologi, entomologi dan fitopatologi tanaman sereal.
- c. Penelitian komponen teknologi sistem dan usaha agribisnis tanaman sereal.
- d. Pelayanan teknik kegiatan penelitian tanaman sereal.
- e. Kerjasama, informasi dan dokumentasi serta penyebarluasan dan pendayagunaan hasil penelitian tanaman sereal.
- f. Urusan tata usaha dan rumah tangga.

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

Pelayanan yang diberikan BALITSEREAL terkait dengan tanaman serealialia berupa:

- 1). Pelayanan jasa informasi dan konsultasi meliputi inovasi teknologi pertanian, perpustakaan, narasumber, dan bimbingan PKL/magang khususnya bagi mahasiswa dan pelajar;
- 2). Pelayanan produk meliputi penyediaan benih dan analisis laboratorium pengujian mutu benih.

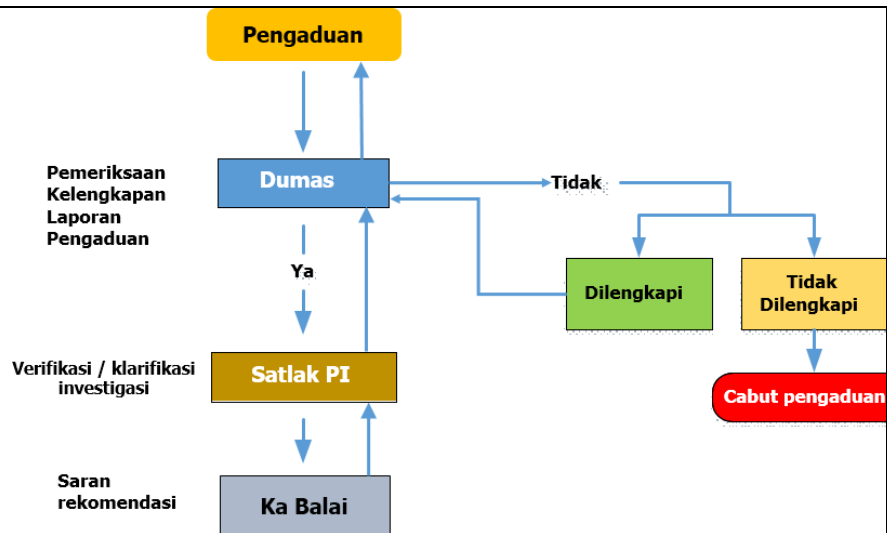
Dalam memberikan pelayanan jasa dan produk, BALITSEREAL menerapkan Standar Pelayanan Publik baik secara administratif maupun teknis dalam pelaksanaannya sebagai tolak ukur layanan yang diberikan kepada pengguna. Hal yang menjadi pertimbangan dalam SPP, yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan,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

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

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

		<p>pustakawan, dan lain-lain).</p> <ol style="list-style-type: none"> d. Kasie Jaslit, Kasie Yantek, Ketua Kelti atau Kepala Sub Bagian TU mendisposisikan surat permintaan informasi kepada pelaksana layanan sesuai bidang kepakaran. e. Kasie Jaslit memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi inovasi teknologi pertanian sesuai permohonan dengan berkoordinasi bersama pelaksana layanan. f. Pelaksana Layanan (peneliti/teknisi litkayasa, dan lain-lain) melakukan pelayanan Informasi Inovasi Teknologi Pertanian sesuai permohonan. g. Apabila Informasi Inovasi Teknologi Pertanian belum dimiliki, maka pelaksana layanan memberikan laporan /keterangan secara tertulis ditujukan kepada Kepala Balai melalui Kasie Jaslit, Kasie Yantek, Ketua Kelti atau Kepala Sub Bagian TU. h. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Kepala Balai memberikan penolakan secara tertulis berdasarkan Surat Keputusan Kepala BALITSEREAL tentang Data dan Informasi yang dikecualikan. i. Apabila Informasi Inovasi Teknologi Pertanian tersedia, maka petugas Layanan informasi menyampaikan data Informasi Inovasi Teknologi Pertanian kepada Kasie Jaslit sesuai dengan surat permohonan yang telah diajukan. j. Kasie Jaslit selanjutnya berkoordinasi dengan kesekretariatan untuk menyiapkan surat jawaban kepada pemohon informasi yang ditanda tangani oleh Kepala Balai. k. Surat jawaban pemohon informasi inovasi teknologi disampaikan kepada pemohon melalui pos, fax, email maupun diambil secara langsung di petugas layanan.
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Waktu Penyelesaian Pelayanan		<p>a. Pelayanan informasi inovasi teknologi diselesaikan maksimal selama 30 menit untuk penyampaian informasi terkait. Apabila dibutuhkan pembahasan lebih mendalam bisa dilaksanakan sesuai kesepakatan dengan pemohon informasi.</p> <p>b. Permintaan layanan melalui surat atau email akan direspon pada hari yang sama selama jam kerja, dan diselesaikan selama 2 hari kerja.</p>
Biaya/Tarif		Biaya jasa Informasi Inovasi Teknologi Pertanian adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp.0)
Bentuk Layanan		Konsultatif, media cetak (<i>leaflet, booklet</i> selama masih tersedia), dan elektronik.
Sarana atau Fasilitas Pelayanan		<p>a. Sarana yang dibutuhkan petugas: meja, kursi, komputer, pesawat telepon, internet, alat tulis.</p> <p>b. Sarana/prasarana yang disediakan untuk pelanggan: ruang tunggu, toilet, tempat parkir, dan mushallah</p>
Kompetensi dan Jumlah Pelaksana		Dua orang staf bidang pelayanan dan Pelaksana layanan (narasumber informasi) dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran
Pengawasan Internal		Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satlak PI yang ditunjuk oleh Kepala BALITSEREAL
Penanganan Pengaduan		Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai tentang Satuan Pelaksana Pengendali Intern (Satlak PI) BALITSEREAL.
		Mekanisme Pengelolaan Pengaduan



Prosedur:

1. Pengguna Jasa/Masyarakat/Instansi terkait dapat mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas);
2. Pemeriksaan Materi Aduan atas Penyampaian Laporan Pengaduan, Petugas Penerima Dumas akan menindaklanjuti dengan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut.
 - 3.a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan.
 - b. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Dumas akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.
 - 4.a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Dumas.
 - b. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.
5. Tim Satlak PI melakukan verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan, selanjutnya saran rekomendasi disampaikan kepada Kepala Balai

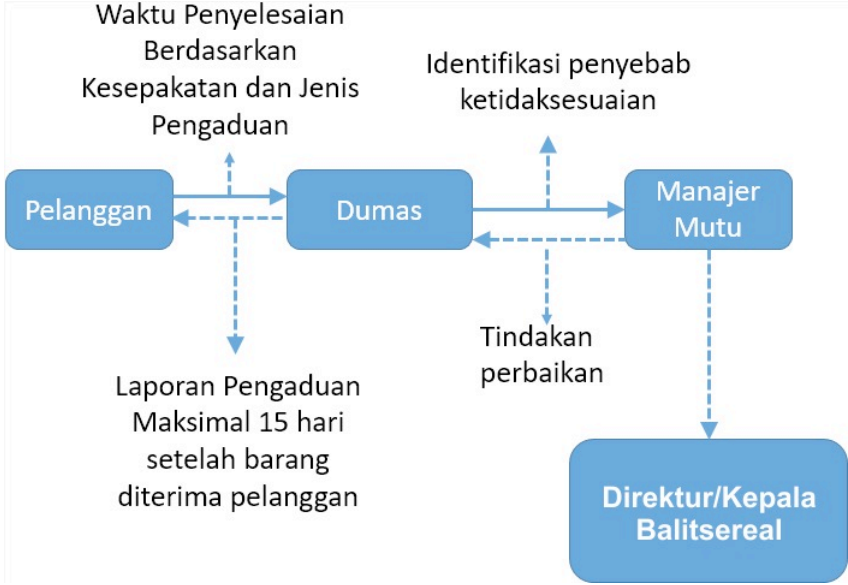
Tindak lanjut penyelesaian pengaduan dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak berkas pengaduan lengkap diterima oleh tim Satlak PI.

	Jaminan Pelayanan	BALITSEREAL menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman.
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BALITSEREAL menyediakan fasilitas untuk Keamanan dan Kenyamanan antara lain: <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan; d. Sarana peralatan dan obat P3K; e. Ruang pelayanan; f. Ruang informasi (<i>Front Office</i> dan <i>lobby</i>); g. Area parkir h. Mushallah
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja layanan berdasarkan hasil IKM.

2. PELAYANAN PENYEDIAAN BENIH OLEH UPBS

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 24/OT.140/3/2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balitsereal; 5) Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian; 6) Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 1316/HK.150/C/12/2016 Tentang Pedoman Teknis Sertifikasi Benih Bina Tanaman Pangan.
2.	Jam Pelayanan	Senin–Kamis : 07.30 – 12.00 wib : 13.00 – 16.00 wib Jumat : 07.30 – 11.30 wib : 13.00 – 16.30 wib
3.	Persyaratan Pelayanan	a. Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu. b. Mengisi form permintaan layanan
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	4.1. Prosedur Pelayanan Penyediaan Benih oleh UPBS <u>Pembelian benih secara langsung:</u> a. Lakukan pencatatan terhadap semua informasi yang disampaikan oleh pelanggan (komoditas, varietas, jumlah, waktu) b. Sampaikan informasi pesanan pada butir a ke staf gudang untuk menyiapkan pesanan c. Pastikan bahwa penyiapan yang dilakukan oleh staf gudang sudah sesuai dengan informasi yang diberikan (komoditas, varietas, dan jumlah) d. Segera serahkan uang hasil penjualan ke bendahara penerima e. Apabila Pelanggan meminta kuitansi pembelian, segera mintakan ke bendahara penerima f. Dokumentasikan rekaman hasil pencatatan tersebut. <u>Pembelian benih secara tidak langsung:</u> a. Lakukan pencatatan terhadap semua informasi yang disampaikan oleh pelanggan (komoditas, varietas, dan jumlah), baik melalui telepon, fax, surat, maupun email b. Respon segera pesanan yang masuk, paling lambat 2 hari (selain hari libur) setelah informasi pesanan diterima Manajer Pemasaran (ketersediaan stok, kelas benih, harga, biaya pengiriman, dan prosedur pembayaran) c. Rekam semua kesepakatan dengan pelanggan (varietas, jumlah, kelas benih, harga, dan biaya kirim) d. Sampaikan informasi pesanan pada butir c (varietas, kelas benih, dan jumlah) ke staf gudang untuk menyiapkan pesanan

		<p>e. Sampaikan informasi biaya (harga benih dan biaya kirim) ke bendahara penerima.</p> <p>f. Pastikan bahwa realisasi pesanan oleh staf gudang, sesuai dengan kesepakatan pelanggan (varietas, kelas benih, jumlah dan alamat tujuan pengiriman)</p> <p>g. Sebelum dilakukan pengiriman, pastikan bukti transfer sudah diterima</p> <p>h. Komunikasikan dengan bendahara penerima mengenai pengambilan biaya kirim</p> <p>i. Komunikasikan segera dengan staf pemasaran untuk segera mengirimkan pesanan</p> <p>j. Apabila bendahara penerima belum bisa mengambil biaya kirim yang sudah ditransfer oleh pelanggan, komunikasikan hal tersebut dengan Manajer Administrasi dan Keuangan untuk mencari jalan keluarnya.</p>
		<p>4.2. Alur Pelayanan Penjualan Benih</p> <pre> graph TD Pelanggan <--> Pemasaran Pemasaran --> Gudang Gudang --> StaffPemasaran[Staff Pemasaran] StaffPemasaran --> JasaPengiriman[Jasa Pengiriman] Pelanggan --> JasaPengiriman Karantina[Karantina (min. 10 hari)] --- JasaPengiriman Pemasaran --- Response[Response via fax, phone, letter, and email within 2 x 24 hours after receiving the marketing letter] Gudang --- Agreement[Agreement on purchase and payment transfer proof] </pre> <p>Fax : 62-411-371961 Telp : 62-411-371529, 371016 Email : balitser1@yahoo.co.id Surat : UPBS Balitsereal Jl. Dr. Ratulangi No. 274 Maros 90514 Kotak Pos 1137</p>
5.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	<p>Pelayanan distribusi benih:</p> <p>a. Pelayanan penjualan benih diselesaikan dalam waktu 1 hari.</p> <p>b. Pelayanan benih melalui surat atau email diselesaikan dalam 2 hari setelah pengajuan permohonan benih diterima oleh BALITSEREAL</p>
6.	Biaya/Tarif	<p>a. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian.</p> <p>b. Biaya pengiriman ditanggung pelanggan.</p>
7.	Produk Layanan	Benih sumber bersertifikat (Kelas BS dan BD)
8.	Sarana atau Fasilitas Pelayanan	<p>a. Sarana yang dibutuhkan petugas: timbangan, plastik kemasan, label, sealer dan karung.</p> <p>b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, toilet, parkir, mushallah</p>

9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah petugas yang dibutuhkan yakni 1 orang staf, 3 orang manager UPBS dan 1 orang petugas gudang</p> <p>a. Staf dengan kompetensi di bidang informasi dan Pelayanan 1 orang.</p> <p>b. Manager dengan kompetensi peneliti 3 orang.</p> <p>c. Petugas gudang dengan kompetensi teknisi 1 orang.</p>
10.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satlak PI yang ditunjuk oleh Kepala BALITSEREAL</p>
11.	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai tentang Satuan Pelaksana Pengendali Intern (Satlak PI) Balai Penelitian Tanaman Serealia</p> <p>Mekanisme Pengelolaan Pengaduan</p>  <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manajer Pemasaran berkewajiban melampirkan blangko isian respon pelanggan terhadap pelayanan pemasaran UPBS 2. Manajer Pemasaran merekam dan menganalisis untuk mengetahui respon pelanggan berdasarkan formulir isian respon pelanggan yang dikembalikan dan komunikasi langsung dengan pelanggan 3. Manajer pemasaran melaporkan keluhan pelanggan kepada Manajer Mutu 4. Manajer Produksi bersama dengan Manajer Mutu menelusuri sumber keluhan yang disampaikan oleh pelanggan 5. Manajer Mutu menyampaikan resume keluhan kepada Wakil Direktur I UPBS untuk ditindaklanjuti 6. Manajer Mutu melakukan evaluasi kembali terhadap prosedur produksi BS dan BD yang dilakukan. 7. Jangka waktu penerimaan pengaduan penerimaan barang paling lambat 15 hari setelah pelanggan menerima BS dan BD, diluar waktu tersebut tidak dapat dilayani

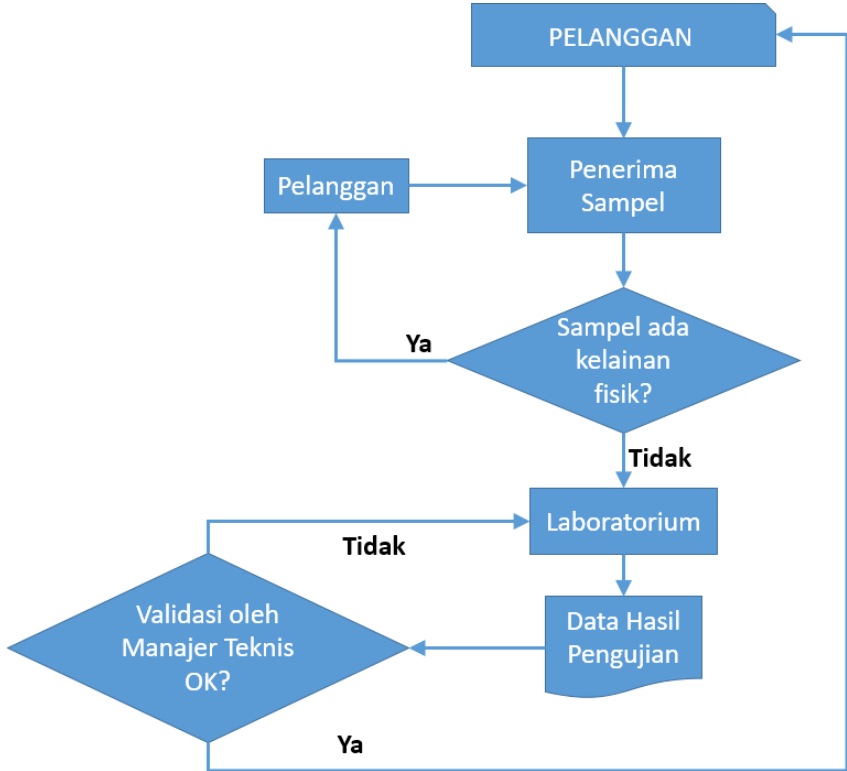
		<p>8. Keluhan pelanggan diselesaikan dengan memberikan tenggang waktu tertentu dan disetujui oleh pelanggan</p> <p>9. Manajer pemasaran mendokumentasikan rekaman pengaduan sampai pada penyelesaian.</p> <p>CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>1. Pelapor dapat menyampaikan pengaduan dengan datang langsung ke Satlak PI atau memasukkan aduan ke kotak pengaduan BALITSEREAL. Pelapor yang tidak dapat datang langsung ke BALITSEREAL dapat menyampaikan pengaduan melalui surat dengan alamat Jl. DR. Ratulangi No. 274 Maros, E-mail dengan alamat: balitser1@yahoo.co.id atau jaslit.balitsereal@gmail.com</p>
	Jaminan Pelayanan	BALITSEREAL menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>BALITSEREAL menyediakan fasilitas untuk keamanan dan kenyamanan antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas keamanan; Petugas pelayanan informasi; Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan; Sarana peralatan dan obat P3K; Ruang pelayanan; Area parkir; Mushallah.
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey Kepuasan Pelanggan

3. PELAYANAN LABORATORIUM

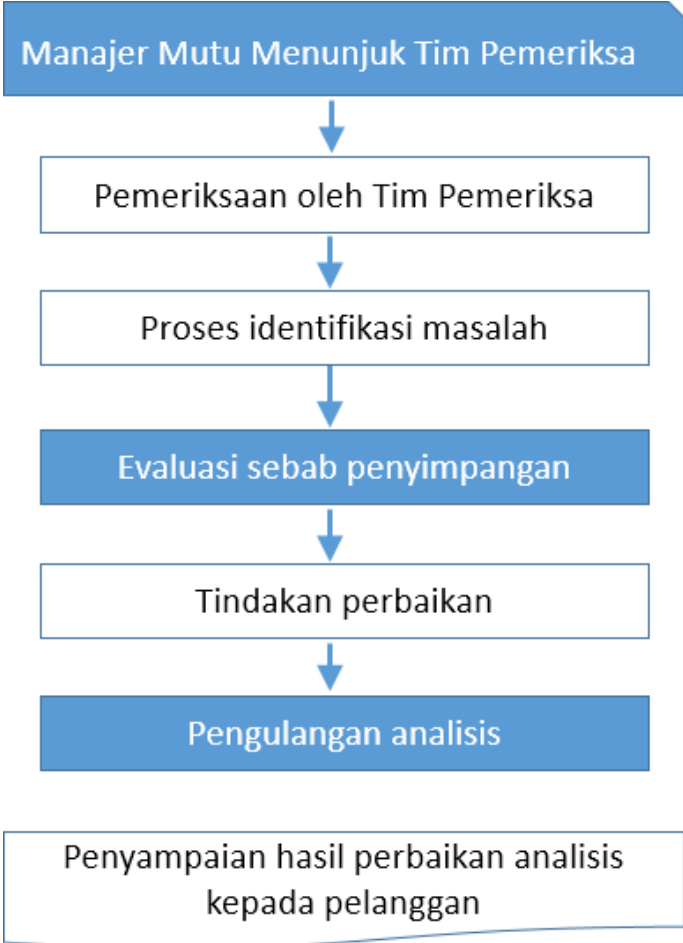
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4) Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian.; 5) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 24/Permentan/OT.140/3/2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Penelitian Tanaman Serealia
2.	Jam Pelayanan	Senin–Kamis : 07.30 – 12.00 wib : 13.00 – 16.00 wib Jumat : 07.30 – 11.30 wib 13.00 – 16.30 wib
3.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu. b. Mengisi form permintaan layanan.
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<p>4.1. Prosedur Pelayanan Laboratorium</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sampel dari pelanggan, atau yang diterima melalui pos, diperiksa di bagian penerimaan sampel (Personel Manajer Administrasi), dilakukan identifikasi abnormalitasnya untuk memastikan bahwa sampel tersebut dalam kondisi baik/layak uji 2. Bilamana terdapat kelainan fisik, bau, warna, dll. Manajer Administrasi mengkonsultasikan kelainan dari sampel tersebut ke Manajer Teknis. Manajer Teknis, melakukan pemeriksaan dan memutuskan bahwa sampel tersebut layak uji atau tidak 3. Penerima sampel menetapkan jenis uji, dan metode pengujian sesuai dengan permintaan pelanggan dan jenis pelayanan uji yang tersedia. 4. Hasil identifikasi kelayakan uji dari sampel baru, direkam pada formulir penerimaan sampel uji 5. Penerima sampel mendistribusikan sampel uji ke laboratorium pengujian yang sesuai 6. Analis Laboratorium mencatat sampel baru tersebut pada formulir penerimaan sampel di masing-masing Laboratorium 7. Sampel yang layak uji dibagi dua oleh Analis, satu untuk dianalisis, sisanya disimpan sebagai sampel arsip 8. Sampel tersebut diberi kode (nomor urut Sampel) sesuai dengan cara pemberian kode yang telah ditetapkan, dengan menggunakan alat tulis yang tidak mudah terhapus 9. Sampel yang telah dicatat, bila tidak segera diuji, disimpan pada tempat penyimpanan sampel sementara 10. Penanganan, perlindungan dan penyimpanan sampel uji disesuaikan dengan karakteristik sampel uji. Apabila sampel mudah busuk seperti tanaman, maka disimpan di lemari pendingin. Apabila tidak mudah busuk, tidak perlu di lemari pendingin namun dijaga dari efek sinar matahari langsung

		<ul style="list-style-type: none">a. Untuk sampel tanaman, sereal atau biji-bijian disimpan di lemari pendinginb. Penyimpanan sampel harus dijaga dari gangguan tikus, atau lainnya.
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.

No.	Komponen	Uraian
		<p>11. Penyimpanan sampel, diusahakan semaksimal mungkin tidak jauh dari Laboratorium Pengujian</p> <p>12. Sampel dikeluarkan dari penyimpanan apabila kegiatan pengujian dimulai</p> <p>13. Sampel sisa yang diuji dijadikan sampel arsip, dan disimpan selama maksimal 3 bulan untuk sampel pangan dan benih dan 5 bulan untuk sampel tanah</p> <p>14. Pemusnahan sampel sisa uji dilakukan oleh Manajer Teknis.</p> <p>4.2. Alur Pelayanan Laboratorium</p>  <pre> graph TD PELANGGAN[PELANGGAN] --> Penerima_Sampel[Penerima Sampel] Penerima_Sampel --> Sampel_kelainan{Sampel ada kelainan fisik?} Sampel_kelainan -- Ya --> Pelanggan[Pelanggan] Sampel_kelainan -- Tidak --> Laboratorium[Laboratorium] Laboratorium --> Data_Hasil[Data Hasil Pengujian] Data_Hasil --> Validasi{Validasi oleh Manajer Teknis OK?} Validasi -- Ya --> PELANGGAN Validasi -- Tidak --> Laboratorium </pre>
5.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Pelaksanaan Layanan pengujian laboratorium diselesaikan sesuai tanggal yang telah ditentukan pada saat penerimaan contoh dan sesuai standar layanan paling cepat 1 bulan
6.	Biaya/Tarif	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 35 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian.
7.	Produk Layanan	Laboratorium Pengujian Mutu Benih : layanan jasa analisis kadar air, kemurnian benih, dan daya berkecambah untuk komoditas kedelai, kacang tanah dan kacang hijau berdasarkan metode ISTA (International Seed Testing Association)
8	Sarana dan Fasilitas Pelayanan yang dibutuhkan petugas	<p>a. Sarana atau peralatan yang diperlukan dalam pengujian serta bahan kimia maupun sarana administrasi perkantoran.</p> <p>b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi <i>customer</i>: ruang tunggu, toilet, Masjid, tempat parkir</p>

9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana: a. Manager Teknis tiga orang b. Analis laboratorium enam orang
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai.

No.	Komponen	Uraian
		c.
11.	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai tentang Satuan Pelaksana Pengendali Intern (Satlak PI) Balai Penelitian Tanaman Serealia</p> <p>Mekanisme Pengelolaan Pengaduan</p>  <pre> graph TD A[Manajer Mutu Menunjuk Tim Pemeriksa] --> B[Pemeriksaan oleh Tim Pemeriksa] B --> C[Proses identifikasi masalah] C --> D[Evaluasi sebab penyimpangan] D --> E[Tindakan perbaikan] E --> F[Pengulangan analisis] F --> G[Penyampaian hasil perbaikan analisis kepada pelanggan] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan mendatangi ruang administrasi Laboratorium Balitsereal sesuai jadwal layanan pelanggan. 2. Pelanggan menyampaikan pengaduan tertulis dengan mengisi formulir pengaduan yang disediakan oleh personel administrasi. 3. Manajer Administrasi mempelajari isi pengaduan tersebut dan menindaklanjuti dengan meneruskan formulir tersebut sesuai dengan materi pengaduan, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Masalah Kebijakan kepada Manajer Mutu.

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> • Masalah Pengujian kepada Manajer Teknis. • Masalah Administrasi kepada Manajer Administrasi. <ol style="list-style-type: none"> 4. Para manajer melaksanakan penyelidikan (sendiri atau bersama-sama personel terkait lainnya) untuk menyelesaikan masalah pengaduan, atau dapat menunjuk personel dalam unit terkait, misalnya penanggungjawab laboratorium atau penyelia yang mempunyai keahlian yang berkaitan dengan jenis pengaduan. 5. Khusus untuk masalah hasil pengujian, penyelidikan dilakukan melalui audit, mulai dari awal penerimaan Sampel sampai dengan penulisan hasil pengujian. 6. Semua bukti yang ditemukan disimpan dan direkam. Bukti yang dapat menunjukkan kebenaran pengujian dan hasil uji tidak dilaporkan hanya berdasarkan pernyataan lisan, melainkan direkam secara tertulis. 7. Apabila diperlukan dan disetujui oleh pelanggan, penyelesaian dilakukan dengan pengulangan pengujian, teknik pengukuran dan alternatif uji yang disepakati oleh pelanggan. 8. Personel pelaksana penyelidikan melaporkan hasil penyelidikannya secara rinci kepada manajer terkait, yang juga memuat rincian pengaduan. Laporan ditandatangani oleh personel pelaksana dan manajer terkait. 9. Selanjutnya Manajer Puncak melakukan pertemuan dengan Manajer Teknis, Manajer Mutu dan pelaksana penyelidikan untuk membuat jawaban pengaduan. 10. Manajer Administrasi membuat balasan secara tertulis kepada pelanggan yang bersangkutan, dan apabila diperlukan disertai permohonan maaf kepada pelanggan atas ketidakpuasan terhadap pelayanan ataupun hasil pengujian. 11. Balasan penyelesaian pengaduan disertai Berita Acara Kesepakatan Penyelesaian Pengaduan 12. Laporan jawaban pengaduan, oleh Manajer Mutu digunakan sebagai salah satu bahan untuk penyempurnaan pengendalian Sistem Manajemen Mutu. 13. Pelanggan diberitahu secara tertulis jika ada pembatalan hasil pengujian, dan segera dilakukan tindakan perbaikan dengan memberikan sertifikat pengujian yang telah diperbaiki sesuai pengaduan. 14. Rekaman pengaduan disimpan dan dipelihara oleh Manajer Administrasi. <p>CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Pelapor dapat menyampaikan pengaduan dengan datang langsung ke Satlak PI atau memasukkan aduan ke kotak pengaduan BALITSEREAL. Pelapor yang tidak dapat datang langsung ke BALITSEREAL dapat menyampaikan pengaduan melalui surat dengan alamat Jl. Raya Kendalpayak Kotak Pos 66 Malang, 65101 E-mail dengan alamat: Balitsereal@litbang.pertanian.go.id atau jaslit.Balitsereal@gmail.com</p>
12.	Jaminan Pelayanan	Hasil pengujian cepat, tepat, dan akurat

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Balitsereal menyediakan fasilitas untuk keamanan dan kenyamanan antara lain: a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang d. Sarana peralatan dan obat P3K; e. Ruang pelayanan; f. Ruang informasi (<i>Front Office</i> dan <i>lobby</i>); g. Area parkir luas; h. Masjid.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey Kepuasan Pelanggan

C. PENUTUP

Pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi setiap instansi pemerintah. BALITSEREAL berupaya memberikan pelayanan yang optimal, untuk itu diperlukan komitmen yang tinggi dari setiap ASN BALITSEREAL, serta dengan berpegang pada Standar Pelayanan Publik (SPP) yang ditetapkan agar pelayanan publik optimal.

