

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
BALAI PENELITIAN TANAMAN ANEKA KACANG DAN UMBI
TAHUN 2018**

A. PENDAHULUAN

Balai Penelitian Tanaman Aneka Kacang dan Umbi (BALITKABI) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian, Kementerian Pertanian.

BALITKABI memiliki Visi, yaitu: Menjadi lembaga penelitian tanaman aneka kacang dan umbi terkemuka dan terpercaya dalam mewujudkan sistem pertanian bioindustri berkelanjutan. Selain itu BALITKABI juga memiliki Misi:

1. Pengayaan, pengelolaan, dan pendayagunaan sumberdaya genetik aneka kacang dan umbi.
2. Menghasilkan inovasi teknologi tanaman aneka kacang dan umbi yang unggul untuk lahan optimal dan suboptimal/potensial, berdaya saing, dan responsif terhadap dinamika perubahan lingkungan strategis mendukung pertanian bioindustri berkelanjutan.
3. Meningkatkan penguasaan dan aplikasi teknologi informasi pada tanaman aneka kacang dan umbi serta peningkatan *scientific recognition*.
4. Meningkatkan pemanfaatan inovasi teknologi akabi untuk mendukung bioindustri berkelanjutan (*impact recognition*) melalui *spectrum dissemination multi channel (SDMC)*.

BALITKABI sebagai sumber inovasi teknologi pertanian khususnya tanaman aneka kacang dan umbi secara proaktif melakukan kegiatan penelitian dan diseminasi ke pengguna mengacu kepada Permentan Nomor: 23/Permentan/OT.140/3/2013), dengan tupoksi:

- a. Pelaksanaan penyusunan program, rencana kerja, anggaran, evaluasi, dan laporan penelitian tanaman aneka kacang dan umbi
- b. Pelaksanaan penelitian genetika, pemuliaan, perbenihan dan pemanfaatan plasma nutfah tanaman aneka kacang dan umbi
- c. Pelaksanaan penelitian morfologi, fisiologi, ekologi, entomologi dan fitopatologi tanaman aneka kacang dan umbi;
- d. Pelaksanaan penelitian komponen teknologi sistem dan usaha agribisnis tanaman aneka kacang dan umbi;
- e. Pelaksanaan penelitian penanganan hasil tanaman aneka kacang dan umbi;
- f. Pemberian pelayanan teknis penelitian tanaman aneka kacang dan umbi;
- g. Penyiapan kerja sama, informasi dan dokumentasi serta penyebarluasan dan pendayagunaan hasil penelitian tanaman aneka kacang dan umbi;
- h. Pelaksanaan urusan kepegawaian, keuangan, rumah tangga dan perlengkapan BALITKABI

BALITKABI senantiasa meningkatkan pelayanan publik. Dalam rangka peningkatan pelayanan jasa dan penyediaan produk, BALITKABI menyusun, menetapkan, dan mengimplementasikan Standar

Pelayanan Publik (SPP) kepada pengguna sebagai acuan baku dalam pemberian pelayanan dan informasi layanan.

Pelayanan yang diberikan BALITKABI terkait dengan tanaman aneka kacang dan umbi, 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 kimia tanah, laboratorium kimia pangan dan laboratorium uji mutu benih.

Dalam memberikan pelayanan jasa dan produk, BALITKABI menerapkan SPP 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 BALITKABI 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.

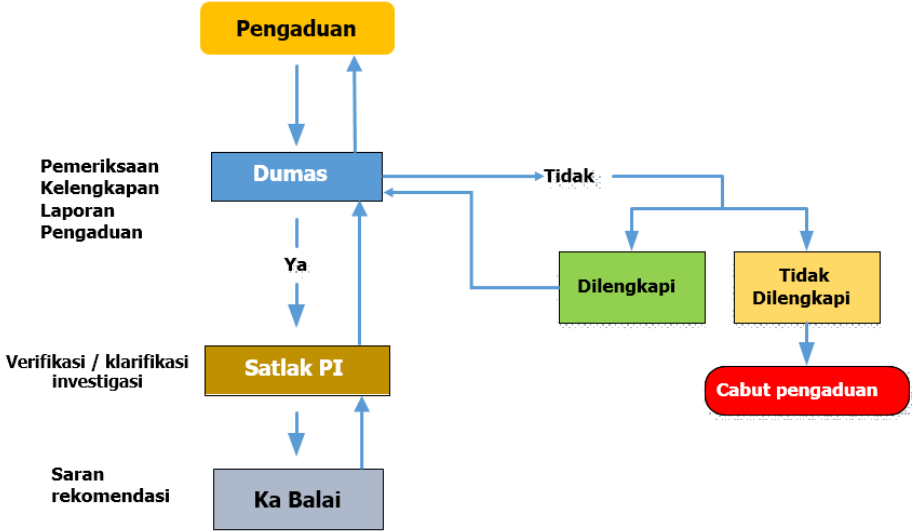
B. STANDAR PELAYANAN

1. PELAYANAN INFORMASI INOVASI TEKNOLOGI TANAMAN ANEKA KACANG DAN UMBI

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: 23/Permentan/OT.140/3/2013
2.	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 wib : 13.00 – 16.00 wib Jumat : 08.00 – 11.30 wib 13.00 – 16.00 wib
3.	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki, menjelaskan maksud dan tujuan kedatangan pada buku tamu, b. Pemohon mengisi <i>form</i> permintaan layanan
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	4.1. Prosedur Pelayanan Informasi Inovasi Teknologi Pertanian 4.1.1. a. Pemohon datang langsung ke Petugas Pelayanan BALITKABI dengan mengisi buku tamu dan mengisi form permintaan layanan. b. Petugas Pelayanan akan mengantarkan pemohon kepada Kepala Sub Bagian TU, Kepala Seksi Jasa Penelitian, Ketua Kelti maupun bidang lain sesuai dengan informasi yang diperlukan. c. Pengguna layanan mengisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No.	Komponen	Uraian
		<p>dan form umpan balik.</p> <p>4.1.2. a. Pemohon dapat pula mengajukan permohonan pelayanan Informasi Inovasi Teknologi secara tertulis ditujukan kepada Kepala BALITKABI yang dapat disampaikan melalui Pos dengan alamat Jl. Raya Kendalpayak Kotak Pos 66 Malang, 65101 E-mail: balitkabi@litbang.pertanian.go.id atau jaslit.balitkabi@gmail.com</p> <p>b. Sekretariat menerima, mencatat, dan menyampaikan surat permohonan pelayanan Informasi Inovasi Teknologi kepada Kepala BALITKABI.</p> <p>c. Kepala BALITKABI selanjutnya mendisposisi perintah pelayanan Informasi Inovasi Teknologi kepada Kepala Seksi Jasa Penelitian (Kasi Jaslit), Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Kasubag TU), atau Ketua Kelompok Peneliti (Kelti) untuk berkoordinasi dengan pelaksana layanan (peneliti, teknisi litkayasa, pustakawan, dan lain-lain).</p> <p>d. Kasi Jaslit dan Ketua Kelti atau Kepala Sub Bagian TU mendisposisikan surat permintaan informasi kepada pelaksana layanan sesuai bidang kepakaran.</p> <p>e. Kasi Jaslit memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi inovasi teknologi pertanian sesuai permohonan dengan berkoordinasi bersama pelaksana layanan.</p> <p>f. Pelaksana Layanan (peneliti/teknisi litkayasa, dan lain-lain) melakukan pelayanan Informasi Inovasi Teknologi Pertanian sesuai permohonan.</p> <p>g. Apabila Informasi Inovasi Teknologi Pertanian belum dimiliki, maka pelaksana layanan memberikan laporan /keterangan secara tertulis ditujukan kepada Kepala Balai melalui Kasi Jaslit, Ketua Kelti atau Kepala Sub Bagian TU.</p> <p>h. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Kepala Balai memberikan penolakan secara tertulis berdasarkan Surat Keputusan Kepala BALITKABI tentang Data dan Informasi yang dikecualikan.</p> <p>i. Apabila Informasi Inovasi Teknologi Pertanian tersedia, maka petugas Layanan informasi menyampaikan data Informasi Inovasi Teknologi Pertanian kepada Kasi Kasi Jaslit sesuai dengan surat permohonan yang telah diajukan.</p> <p>j. Kasi Jaslit selanjutnya berkoordinasi dengan kesekretariatan untuk menyiapkan surat jawaban kepada pemohon informasi yang ditanda tangani oleh Kepala Balai.</p> <p>k. Surat jawaban pemohon informasi inovasi teknologi disampaikan kepada pemohon melalui pos, fax, email maupun diambil secara langsung di petugas layanan.</p>

		<p>Alur Pelayanan:</p> <pre> graph TD Pemohon([Pemohon]) --> FO[Front Office] FO -- "Tidak Langsung (surat/email)" --> SL[Sekretariat Layanan] FO -- "Langsung" --> KJK[Kasi Jaslit, Kelti, Kasubag TU] SL --> KB{Kepala Balai} KJK --> Pelaksana[Pelaksana] Pelaksana --> KJK KJK --> KB KB --> SL SL -.-> Pemohon Pelaksana -.-> Pemohon KB -.-> Pemohon </pre> <p>Pelaksana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaslit • Sub Bag . TU • Kelti PNP • Kelti Ekofisiologi • Kelti Proteksi • Kelti Sosek
5.	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>
6.	Biaya/Tarif	Biaya jasa Informasi Inovasi Teknologi Pertanian adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp.0)
7.	Bentuk Layanan	Konsultatif, media cetak (<i>leaflet, booklet</i> selama masih tersedia), dan elektronik.
8.	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, ruang laktasi, toilet, tempat parkir, dan masjid</p>
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Dua orang staf bidang pelayanan dan Pelaksana layanan (narasumber informasi) dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satlak PI yang ditunjuk oleh Kepala BALITKABI.
11.	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai tentang Satuan Pelaksana Pengendali Intern (Satlak PI) BALITKABI.

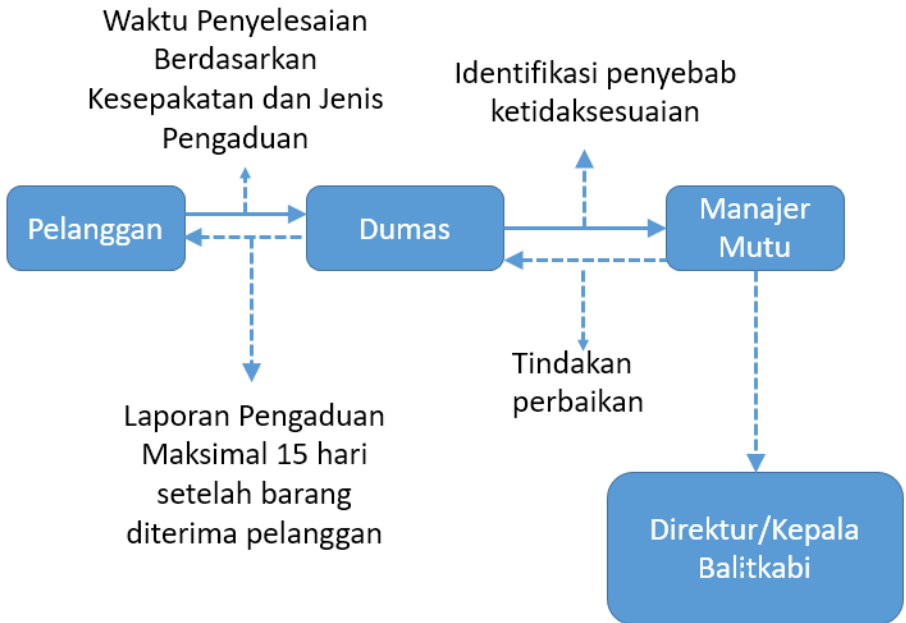
No.	Komponen	Uraian
		<p data-bbox="459 230 949 264">Mekanisme Pengelolaan Pengaduan</p>  <p data-bbox="459 864 576 898">Prosedur:</p> <ol data-bbox="459 902 1441 1771" style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Jasa/Masyarakat/Instansi terkait dapat mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan 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 6. Tindak lanjut penyelesaian pengaduan dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak berkas pengaduan lengkap diterima oleh tim Satlak PI.
12.	Jaminan Pelayanan	BALITKABI menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BALITKABI menyediakan fasilitas untuk keamanan dan Kenyamanan antara lain: <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan;

		<ul style="list-style-type: none"> d. Sarana peralatan dan obat P3K; e. Ruang pelayanan; f. Ruang informasi (<i>Front Office</i> dan <i>lobby</i>); g. Ruang Laktasi h. Area parkir i. Masjid
14.	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 23/OT.140/3/2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balitkabi; 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 : 08.00 – 12.00 wib : 13.00 – 16.00 wib Jumat : 08.00 – 11.30 wib : 13.00 – 16.00 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 basil 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 e. Sampaikan informasi biaya (harga benih dan biaya kirim) ke bendahara penerima f. Pastikan bahwa realisasi pesanan oleh staf gudang, sesuai dengan

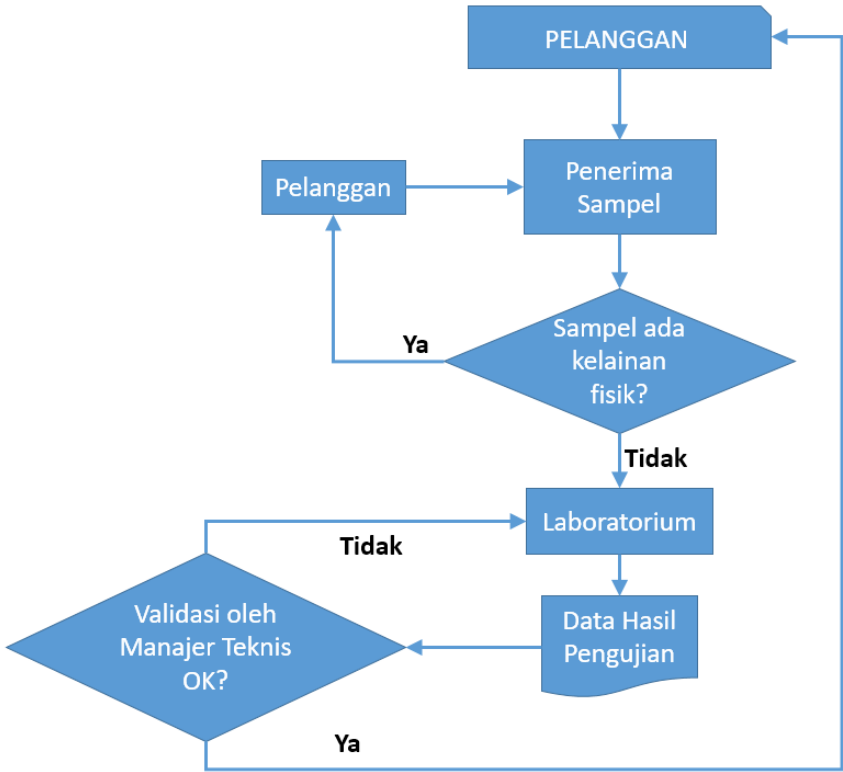
No.	Komponen	Uraian
		<p>kesepakatan pelanggan (varietas, kelas benih, jumlah dan alamat tujuan pengiriman)</p> <p>g. Sebelum dilakukan pengiriman, pastikan bukti transfer sudah diterima</p> <p>h. Komunikasikan dengan bendahara penerima mengenai pengambilan biaya kirim</p> <p>i. Komunikasikan segera 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 --> Kontak[Contact Info] Kontak --> Pelanggan Kontak --> Pemasaran Kontak --> Gudang Kontak --> StaffPemasaran Kontak --> JasaPengiriman </pre> <p>Tanggapan melalui fax, telepon, surat, dan email maks 2 x 24 jam setelah surat diterima pemasaran</p> <p>Kesepakatan pembelian dan sudah ada bukti transfer pembayaran</p> <p>Pelanggan ↔ Pemasaran → Gudang → Staff Pemasaran → Jasa Pengiriman</p> <p>Karantina (min. 10 hari)</p> <p>Fax: 0341-801496 Telp: 085330627462 Email: upbsbalitkabi@yahoo.com Surat: UPBS Balitkabi Jl. Raya Kendalpayak Km 8 Kotak Pos 66 Malang 65101</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 BALITKABI</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, masjid.</p>

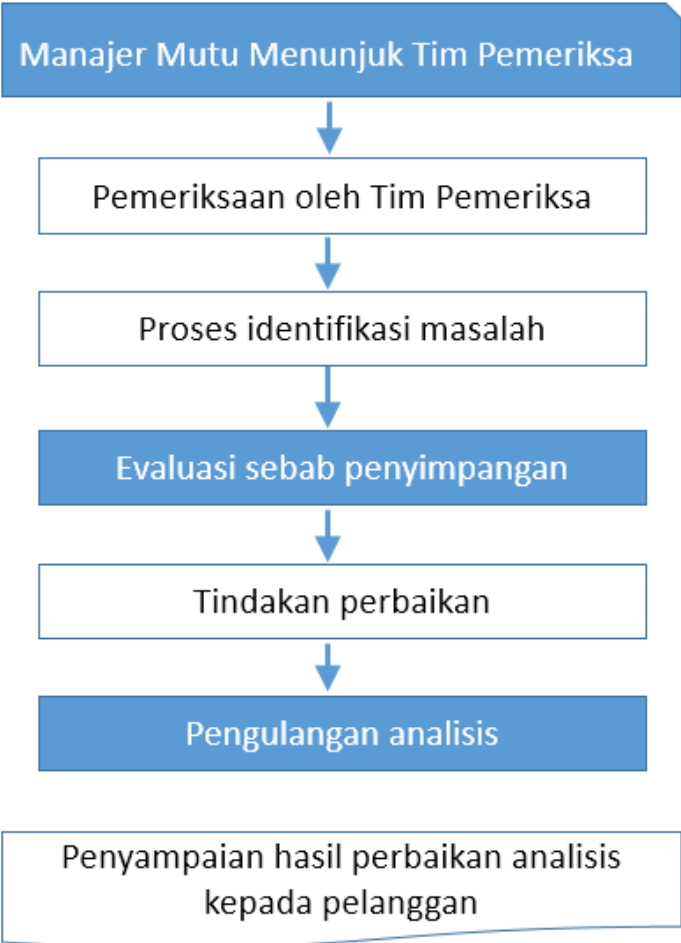
No.	Komponen	Uraian
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah petugas yang dibutuhkan yakni 1 orang staf, 3 orang manager UPBS dan 1 orang petugas gudang</p> <p>a. Staf dengan kompetensi di bidang informasi dan Pelayanan 1 orang.</p> <p>b. Manager dengan kompetensi peneliti 3 orang.</p> <p>c. Petugas gudang dengan kompetensi teknisi 1 orang.</p>
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satlak PI yang ditunjuk oleh Kepala BALITKABI
11.	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai tentang Satuan Pelaksana Pengendali Intern (Satlak PI) Balai Penelitian Tanaman Aneka Kacang dan Umbi</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 Kendali Mutu 4. Manajer Produksi bersama dengan Manajer Kendali Mutu menelusuri sumber keluhan yang disampaikan oleh pelanggan 5. Manajer Kendali Mutu menyampaikan resume keluhan kepada Wakil Direktur I UPBS untuk ditindaklanjuti 6. Manajer Kendali Mutu melakukan evaluasi kembali terhadap prosedur produksi BS dan BD yang dilakukan. 7. Jangka waktu penerimaan pengaduan penerimaan barang paling lambat 15 hari setelah pelanggan menerima BS dan BD, diluar waktu tersebut tidak dapat dilayani 8. Keluhan pelanggan diselesaikan dengan memberikan tenggang waktu tertentu dan disetujui oleh pelanggan 9. Manajer pemasaran mendokumentasikan rekaman pengaduan sampai pada

No.	Komponen	Uraian
		<p>penyelesaian.</p> <p>CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Pelapor dapat menyampaikan pengaduan dengan datang langsung ke Satlak PI atau memasukkan aduan ke kotak pengaduan BALITKABI. Pelapor yang tidak dapat datang langsung ke BALITKABI dapat menyampaikan pengaduan melalui surat dengan alamat Jl. Raya Kendalpayak Kotak Pos 66 Malang, 65101 E-mail dengan alamat: balitkabi@litbang.pertanian.go.id atau jaslit.balitkabi@gmail.com</p>
12.	Jaminan Pelayanan	BALITKABI menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>BALITKABI menyediakan fasilitas untuk keamanan dan kenyamanan antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan; d. Sarana peralatan dan obat P3K; e. Ruang pelayanan; f. Area parkir; g. Masjid.
14.	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 20/OT.140/3/2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Penelitian Tanaman Aneka Kacang dan Umb.
2.	Jam Pelayanan	<p>Senin–Kamis : 08.00 – 12.00 wib : 13.00 – 16.00 wib</p> <p>Jumat : 08.00 – 11.30 wib : 13.00 – 16.00 wib</p>
3.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu. b. Mengisi form permintaan layanan.
4.	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 <ol style="list-style-type: none"> a. Untuk sampel tanaman, sereal atau biji-bijian disimpan di lemari pendingin b. Untuk sampel uji mikroba dan tanah dan tanaman, disimpan di lemari pendingin (deep freezer) c. Penyimpanan sampel harus dijaga dari gangguan tikus, atau lainnya.

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 --> D1{Sampel ada kelainan fisik?} D1 -- Ya --> Pelanggan[Pelanggan] D1 -- Tidak --> Laboratorium[Laboratorium] Laboratorium --> Data_Hasil_Pengujian[Data Hasil Pengujian] Data_Hasil_Pengujian --> D2{Validasi oleh Manajer Teknis OK?} D2 -- Ya --> PELANGGAN D2 -- 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	<p>a. Laboratorium Tanah dan Tanaman : analisis kadar air tanah, pH H₂O dan pH KCl, N Total Kjeldahl, P tersedia (Olsen/Bray), dan P dan K-potensial (HCl 25%), analisis jaringan tanaman, analisis Al-dd/H-dd, analisis pupuk organik, analisis pupuk anorganik dan analisis air.</p> <p>b. Laboratorium Kimia dan Teknologi Pangan : analisis kadar air, kadar abu, kadar lemak, dan kadar protein, analisis serat, pH, viskositas, total asam, gula reduksi, pati, amilosa dan HCN</p> <p>c. Laboratorium Uji 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)</p>
8.	Sarana atau	a. Sarana yang dibutuhkan petugas: Peralatan laboratorium yang

No.	Komponen	Uraian
	Fasilitas Pelayanan	<p>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	<p>Jumlah pelaksana:</p> <p>a. Manager Teknis tiga orang</p> <p>b. Analis laboratorium enam orang</p>
10.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai.</p>
11.	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai tentang Satuan Pelaksana Pengendali Intern (Satlak PI) Balai Penelitian Tanaman Aneka Kacang dan Umbi</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 Balitkabi 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 BALITKABI. Pelapor yang tidak dapat datang langsung ke BALITKABI dapat menyampaikan pengaduan melalui surat dengan alamat Jl. Raya Kendalpayak Kotak Pos 66 Malang, 65101 E-mail dengan alamat: balitkabi@litbang.pertanian.go.id atau jaslit.balitkabi@gmail.com</p>
12.	Jaminan Pelayanan	Hasil pengujian cepat, tepat, dan akurat
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Balitkabi menyediakan fasilitas untuk keamanan dan kenyamanan antara lain: <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang d. Sarana peralatan dan obat P3K;

No.	Komponen	Uraian
		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. BALITKABI berupaya memberikan pelayanan yang optimal, untuk itu diperlukan komitmen yang tinggi dari setiap ASN BALITKABI, serta dengan berpegang pada Standar Pelayanan Publik (SPP) yang ditetapkan agar pelayanan publik optimal.