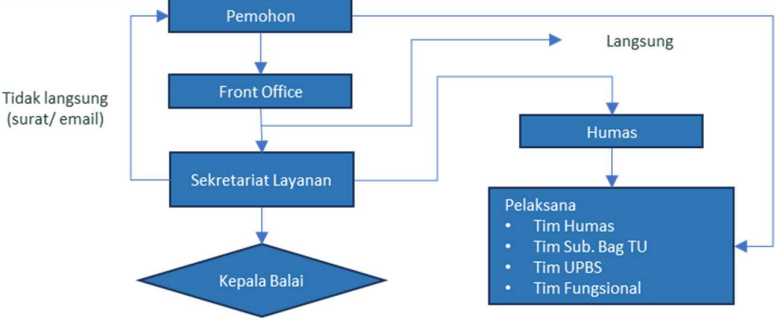


c. Produk Layanan : Layanan Pengujian Standar Instrumen Penyebarluasan informasi

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
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 13 tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja BSIP Aneka Kacang; 5) Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif PNBK di Kementerian Pertanian.
2.	Persyaratan layanan	a. Langsung: Pemohon menulis identitas pada buku tamu (Nama, Alamat, No.Hp, Email) b. Tidak langsung: Pemohon dapat menghubungi bagian pelayanan publik melalui telepon/hp, whatsapp, email, surat
3.	Prosedur layanan	Datang Langsung <ol style="list-style-type: none"> Pemohon datang langsung ke Petugas Pelayanan BSIP ANEKA KACANG dengan mengisi buku tamu dan mengisi form permintaan layanan. Petugas Pelayanan akan mengantarkan pemohon kepada Humas. Pengguna layanan mengisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan form umpan balik. Pengajuan tertulis <ol style="list-style-type: none"> Pemohon dapat pula mengajukan permohonan pelayanan Informasi standar pengujian instrumen tanaman aneka kacang secara tertulis ditujukan kepada Kepala BSIP ANEKA KACANG yang dapat disampaikan melalui Pos dengan alamat Jl. Raya Kendalpayak Kotak Pos 66 Malang, 65101 E-mail: bsip.anekakacang@pertanian.go.id Sekretariat menerima, mencatat, dan menyampaikan surat permohonan pelayanan Informasi Standar Instrumen kepada Kepala BSIP ANEKA KACANG. Kepala BSIP ANEKA KACANG selanjutnya mendisposisi perintah pelayanan Informasi Standar Instrumen Aneka Kacang kepada petugas layanan Humas mendisposisikan surat permintaan informasi kepada pelaksana layanan sesuai bidang

No.	Komponen	Uraian
		<p>kompetensinya.</p> <p>e. Humas memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi produk standar instrumen tanaman aneka kacang sesuai permohonan dengan berkoordinasi bersama pelaksana layanan.</p> <p>f. Pelaksana Layanan (Pejabat Fungsional, teknisi, dan lain-lain) melakukan pelayanan sesuai permohonan.</p> <p>g. Apabila Informasi Standar Instrumen Tanaman Aneka Kacang belum dimiliki, maka pelaksana layanan memberikan laporan atau keterangan secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai melalui Humas.</p> <p>h. Untuk informasi atau data yang dikecualikan, maka Kepala Balai memberikan penolakan secara tertulis berdasarkan Surat Keputusan Kepala BSIP ANEKA KACANG tentang Data dan Informasi yang dikecualikan.</p> <p>i. Apabila Informasi Standar Instrumen Tanaman Aneka Kacang tersedia, maka petugas layanan menyampaikan data informasi kepada Humas sesuai dengan surat permohonan yang telah diajukan.</p> <p>j. Humas selanjutnya berkoordinasi dengan kesekretariatan untuk menyiapkan surat jawaban kepada pemohon informasi yang ditanda tangani oleh Kepala Balai.</p> <p>k. Surat jawaban pemohon informasi disampaikan kepada pemohon melalui email maupun diambil secara langsung</p>
		<p>Alur Layanan Penyebarluasan informasi:</p>
		 <pre> graph TD Pemohon --> FrontOffice[Front Office] FrontOffice --> SekretariatLayanan[Sekretariat Layanan] SekretariatLayanan --> KepalaBalai{Kepala Balai} Pemohon --> Humas[Humas] Humas --> Pelaksana[Pelaksana] Pelaksana --> KepalaBalai KepalaBalai --> Pemohon </pre>
4.	Waktu layanan	<p>Pada hari kerja:</p> <p>Senin s.d Kamis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 08.00 s.d 16.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB <p>Jumat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 08.00 s.d 16.30 WIB - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB

No.	Komponen	Uraian
5.	Biaya/Tarif	Biaya jasa Informasi Standar Instrumen Tanaman Aneka Kacang adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp.0)
6.	Produk layanan	Konsultatif, media cetak (leaflet, booklet selama masih tersedia), dan elektronik.
7.	Waktu penyelesaian layanan	<p>a. Pelayanan Informasi Standar Instrumen Tanaman Aneka Kacang 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>
8.	Penanganan pengaduan	<p>Penanganan pengaduan mengikuti prosedur berikut</p> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna Jasa/Masyarakat/Instansi terkait dapat mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas) atau dimasukkan ke kotak pengaduan; 2) 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) <ol style="list-style-type: none"> 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) <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Pengaduan dapat disampaikan secara langsung ke Pelayanan Publik BSIP Aneka Kacang maupun tidak langsung melalui telepon/hp, whatsapp, email, surat.</p>

No.	Komponen	Uraian
		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> <p>Pemeriksaan Kelengkapan Laporan Pengaduan</p> <p>Saran Rekomendasi</p> </div> <div style="width: 60%; text-align: center;"> <pre> graph TD Pengaduan[Pengaduan] --> Dumas[Dumas] Dumas -- Ya --> Kepala[Kepala BSIP Aneka Kacang] Dumas -- Tidak --> Tidak{Tidak} Tidak --> Dilengkapi[Dilengkapi] Tidak --> TidakDilengkapi[Tidak Dilengkapi] Dilengkapi --> Dumas TidakDilengkapi --> Cabut[Cabut Pengaduan] </pre> </div> </div>
8.	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> - Sarpras utama (<i>front office</i> dan loket layanan, ruang tunggu, toilet) - Sarpras penunjang (lahan parkir, masjid) - Sarpras khusus dan berkebutuhan khusus (kursi roda, <i>railingway</i>, ruang laktasi)
9.	Kompetensi pelaksana layanan	2 (dua) orang staf bidang pelayanan dan Pelaksana layanan (nara informasi) dengan kompetensi sesuai dengan bidang keahliannya
10.	Pengawasan	Pengawasan internal dilakukan oleh tim auditor internal, pengawasan eksternal dilakukan oleh auditor eksternal
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan layanan	Jaminan layanan sesuai dengan kebijakan dan sasaran mutu yang tertuang dalam SMM ISO 9001:2015
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Keamanan Fisik <ul style="list-style-type: none"> • Keberadaan personel keamanan untuk memantau dan mengamankan area layanan. • Penggunaan sistem pengamanan CCTV • Pemeriksaan keamanan pada pintu masuk 2) Keselamatan Lingkungan <ul style="list-style-type: none"> • Tanda titik kumpul evakuasi • Pemadam Api Ringan (APAR) 3) Keamanan Kesehatan dan Keselamatan Kerja <ul style="list-style-type: none"> • P3K • Klinik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi kinerja pelaksana layanan dilakukan setiap semester 1, dan 2. Audit internal dan audit eksternal 1 tahun sekali • Evaluasi kinerja layanan berdasarkan hasil IKM.