

B. STANDAR PELAYANAN

1. LAYANAN PENYALURAN BENIH 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 Publik3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan4) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, beserta perubahannya dalam Permentan Nomor 11 Tahun 20195) PP Tarif No. 35 tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian.
2.	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Senin–Kamis : 08.00 – 12.00 WITA 13.00 - 15.30 WITA- Jumat : 08.00 – 11.30 WITA 13.30 – 16.00 WITA
3.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu.- Mengisi form permintaan layanan.- Permintaan bantuan benih sumber VUB dapat diberikan dengan ketentuan sebagai berikut : (a). Apabila target PNBPN sudah dipenuhi, (b). Benih digunakan untuk kegiatan display atau sosialisasi yang dilakukan oleh dinas, (c). Bantuan diberikan pada kondisi tertentu, diantaranya ; terjadi bencana alam, kekeringan, banjir atau hal-hal lain yang dianggap perlu untuk diberikan bantuan benih, (c). Pemberian bantuan benih diatas dengan tetap mempertimbangkan ketersediaan stok benih di gudang UPBS.

No.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p data-bbox="505 225 1333 290">4.1. Prosedur Pelayanan Penyaluran Benih UPBS melalui Penjualan</p> <ol data-bbox="505 298 1409 1249" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="505 298 1409 432">1. Pengguna/pelanggan dapat mengakses data stok benih melalui website BPTP Sulawesi Tengah, dan melakukan pemesanan dengan cara datang langsung, mengirimkan surat atau melalui telepon ke BPTP Sulawesi Tengah; <li data-bbox="505 440 1409 545">2. Surat/informasi tentang pemesanan benih disampaikan oleh petugas ke Kepala Balai (Manager Umum) dan didisposisikan ke penanggung jawab kegiatan (Wakil Manager); <li data-bbox="505 553 1409 755">3. Dari penanggung jawab kegiatan dilanjutkan ke manager distribusi dan pemasaran. Manager distribusi dan pemasaran melakukan pengecekan, dan memberi informasi ke bagian manager administrasi dan keuangan serta berkoordinasi dengan bagian manager prosesing dan penyimpanan untuk melakukan penyiapan benih; <li data-bbox="505 763 1409 967">4. Manager Administrasi dan keuangan membuat faktur penjualan benih untuk pengguna/pelanggan. Faktur penjualan diberikan ke pengguna/pelanggan, selanjutnya Manager Administrasi dan keuangan menerima uang penjualan dan selanjutnya dibantu petugas gudang menyerahkan benih ke pengguna/pelanggan; <li data-bbox="505 975 1409 1040">5. Faktur penjualan benih diarsipkan ke bagian administrasi dan keuangan dan bagian manager prosesing dan penyimpanan; <li data-bbox="505 1048 1409 1153">6. Dana hasil penjualan benih dari pengguna/pelanggan diserahkan oleh manager administrasi dan keuangan ke Bendahara PNBPN sebagai setoran PNBPN. <li data-bbox="505 1161 1409 1249">7. Manager Administrasi dan keuangan memberikan laporan penjualan kepada penanggung jawab kegiatan yang selanjutnya dilaporkan ke Kepala BPTP Sulawesi Tengah. <p data-bbox="505 1924 716 1962">Alur Pelayanan :</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN						
		<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">Alur Pelayanan</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;"><u>Manager distribusi dan pemasaran</u></td> <td style="padding: 5px;">Koordinasi dan Pengecekan ke Gudang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><u>manager proesing dan penyimpanan;</u></td> <td style="padding: 5px;">Penyiapan Pesanan</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><u>Manager Administrasi dan keuangan</u></td> <td style="padding: 5px;">Membuat Faktur dan transaksi</td> </tr> </table> </div> <p>a. Prosedur Layanan Penyaluran Benih UPBS untuk Bantuan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna jasa mengajukan permohonan untuk melakukan pemesanan benih padi yang dilakukan baik melalui web/ telp/ email Bptp Sulawesi Tengah atau manual (form isian/surat pengantar) ditujukan kepada Kepala BPTP Sulawesi Tengah melalui petugas; 2. Petugas akan menyerahkan surat permohonan kepada Penanggung Jawab UPBS yang telah ditugaskan oleh Kepala BPTP Sulawesi Tengah, selaku manajer umum; 3. Penanggung jawab UPBS akan menugaskan bagian pelaksana layanan untuk melakukan pengecekan persediaan benih sesuai permintaan pengguna jasa; 4. Penanggung Jawab UPBS melaporkan hasil kegiatan secara tertulis kepada Kepala Balai. <p>Alur Pelayanan:</p>	<u>Manager distribusi dan pemasaran</u>	Koordinasi dan Pengecekan ke Gudang	<u>manager proesing dan penyimpanan;</u>	Penyiapan Pesanan	<u>Manager Administrasi dan keuangan</u>	Membuat Faktur dan transaksi
<u>Manager distribusi dan pemasaran</u>	Koordinasi dan Pengecekan ke Gudang							
<u>manager proesing dan penyimpanan;</u>	Penyiapan Pesanan							
<u>Manager Administrasi dan keuangan</u>	Membuat Faktur dan transaksi							

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[PENGGUNA/PELANGGAN] --> B[PETUGAS LAYANAN] B --> C[KA BPTP/ MANAJER UMUM] C --> D[PENJAB UPBS / WAKIL MANAJER] D --> E[PELAKSANA LAYANAN] E --> F[PENGGUNA/PELANGGAN] D --> C </pre> </div>
5.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	a. Pelayanan administrasi penyaluran benih diselesaikan dalam waktu 30 menit. b. Pelayanan penyaluran benih diselesaikan dalam 1 hari setelah pelunasan biaya.
6.	Biaya/Tarif	a. Biaya pembelian benih sesuai PP Tarif No. 35 tahun 2016 tentang PNBP (untuk benih padi: kelas benih FS/label putih Rp. 12.000,-, Kelas Benih SS/label ungu 9.000,-/kg, Kelas Benih ES/label biru Rp. 7.500,-/kg. Untuk benih jagung: kelas benih FS/label putih Rp. 14.000,-/kg, Komposit Rp. 4.500,-/kg). b. Biaya pengiriman ditanggung pelanggan.
7.	Produk Pelayanan	Benih sumber VUB bersertifikat
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	a. Sarana yang dibutuhkan petugas: timbangan, meja, kursi, komputer. b. Sarana / prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, WC umum, parkir, foto copy.
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang dibutuhkan yakni 1 orang staff, 3 orang manager UPBS dan 1 orang petugas gudang a. 1 orang staf dengan kompetensi di bidang informasi dan pelayanan. b. 3 orang manager dengan kompetensi peneliti/penyuluh c. 1 orang petugas gudang dengan kompetensi teknis
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Satlak SPI BPTP Sulawesi Tengah.

No.	KOMPONEN	URAIAN
11.	Penanganan Pengaduan	<p style="text-align: center;">MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN</p> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Jasa/Masyarakat/Instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas) 2. Pemeriksaan Materi Aduan atas Penyampaian Laporan Pengaduan, Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut. 3. 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. 4. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan. 5. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30(tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat 6. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut. 7. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. 8. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya. 9. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan. <p>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail bptpsulteng@yahoo.com atau kotak pengaduan</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email tersebut ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.
12.	Jaminan Pelayanan	BPTP Sulawesi Tengah menyediakan sarana prasarana yang Memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>BPTP Sulawesi Tengah menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa; d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; e. Sarana peralatan dan obat P3K; f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby); h. Sarana parkir; i. Pengaturan parkir.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2008 yang dilaksanakan setahun sekali.