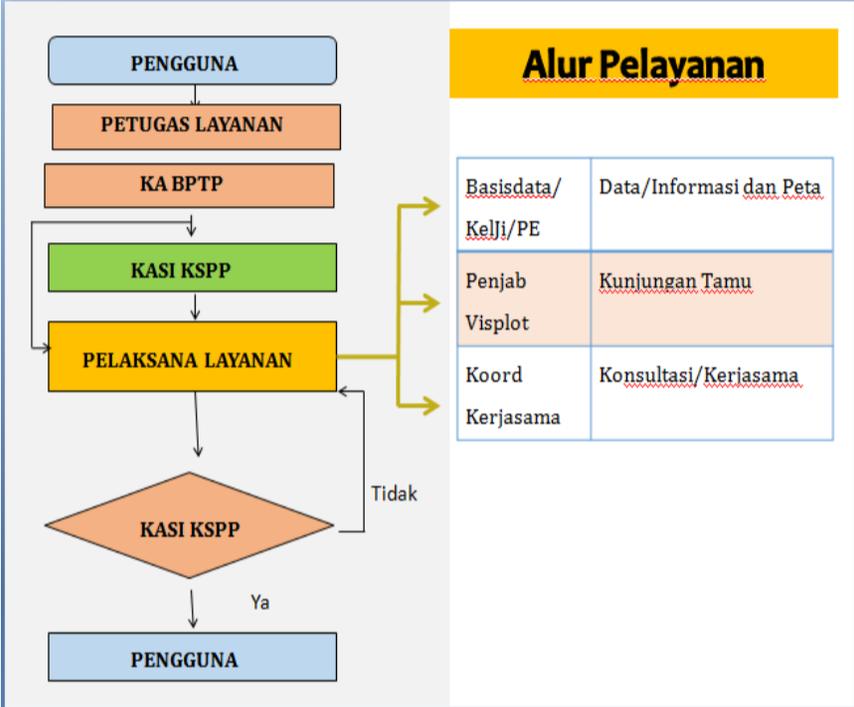
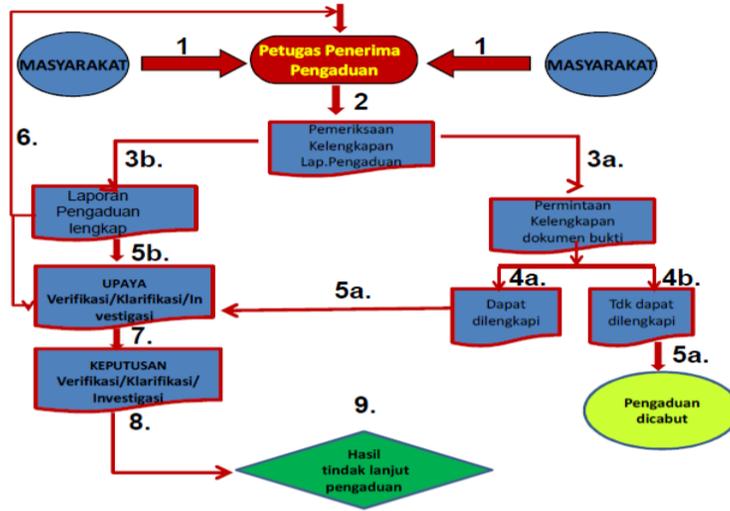


No.	KOMPONEN	URAIAN								
		<p>4.1.9. Apabila informasi/rekomendasi ada, maka petugas layanan informasi memantau penyiapan data informasi/rekomendasi/proses layanan sesuai dengan memo yang telah diajukan</p> <p>4.1.10. Petugas layanan menerima data/informasi/ rekomendasi yang telah dipersiapkan oleh bagian tertentu</p> <p>4.1.11. Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data/informasi/rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi</p> <p>4.1.12. Seluruh hasil Informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan kepada Kasie KSPP.</p> <p>Alur Pelayanan :</p>  <pre> graph TD P1[PENGGUNA] --> PL1[PETUGAS LAYANAN] PL1 --> KB[KA BPTP] KB --> KAS[KASI KSPP] KAS --> PL2[PELAKSANA LAYANAN] PL2 --> D{KASI KSPP} D -- Ya --> P2[PENGGUNA] D -- Tidak --> PL2 </pre> <table border="1" data-bbox="1015 755 1401 1169"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #FFD700;">Alur Pelayanan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Basisdata/ Kelji/PE</td> <td>Data/Informasi dan Peta</td> </tr> <tr> <td>Penjab Visplot</td> <td>Kunjungan Tamu</td> </tr> <tr> <td>Koord Kerjasama</td> <td>Konsultasi/Kerjasama</td> </tr> </tbody> </table>	Alur Pelayanan		Basisdata/ Kelji/PE	Data/Informasi dan Peta	Penjab Visplot	Kunjungan Tamu	Koord Kerjasama	Konsultasi/Kerjasama
Alur Pelayanan										
Basisdata/ Kelji/PE	Data/Informasi dan Peta									
Penjab Visplot	Kunjungan Tamu									
Koord Kerjasama	Konsultasi/Kerjasama									
5.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	<p>a. Pelayanan konsultasi teknologi diselesaikan selama 30 menit untuk penyampaian informasi terkait. Apabila dibutuhkan pembahasan lebih mendalam bisa dilaksanakan sesuai dengan 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 3 hari kerja</p>								
6.	Biaya/Tarif	Biaya jasa informasi/konsultasi/rekomendasi adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0)								
7.	Produk Pelayanan	Informasi dan rekomendasi inovasi teknologi, serta jasa konsultasi inovasi teknologi pertanian, informasi tercetak (selama masih tersedia) dan elektronik								
8.	Sarana atau Fasilitas Pelayanan	<p>a. Sarana yang dibutuhkan petugas: Meja, kursi, komputer yang terhubung dengan jaringan internet, alat tulis, telepon.</p> <p>b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, ruang konsultasi, toilet, tempat parkir dan musholla.</p>								
9.	Kompetensi dan Jumlah	<p>a. 1 orang staf yang berkompentensi dalam bidang pelayanan</p> <p>b. 1 orang pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran</p>								

No.	KOMPONEN	URAIAN
	Pelaksana	
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satlak PI yang ditunjuk oleh Kepala BPTP Sulawesi Tengah.
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. 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 Pengaduan Masyarakat 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 Pengaduan Masyarakat b. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut. 5. a. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. b. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya. 6. 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</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail bptpsulteng@yahoo.com atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email tersebut ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<p>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.</p>
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.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2008 yang dilaksanakan setahun sekali.</p>