

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

DOKUMEN LEVEL II

Nomor : SPP-Balitjestro-L2/2019
Terbitan/Revisi : 01/00



BALAI PENELITIAN TANAMAN JERUK DAN BUAH SUBTROPIKA
JI Raya Tlekung no 1 kotak pos 22 Batu (65301)
Telp (0341) 592683, Fax (031) 593047, website :
<http://balitjestro.litbang.pertanian.go.id>
email: balitjestro@litbang.pertanian.go.id ; balitjestro@gmail.com

Standar Pelayanan ini tidak boleh disalin secara keseluruhan ataupun sebagian, atau diberikan kepada Pihak Ketiga tanpa persetujuan tertulis dari Kepala Balai Penelitian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika.



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : 1 dari 22
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa/Disetujui	Disahkan
Kasie. Yantek & Jaslit	Kepala Balitjestro
Dr. Ir. Anang Triwiratno, M.P.	Dr. Ir. Harwanto, M.Si
<p>PERINGATAN !</p> <p>Perlindungan Hak Cipta. Tidak sebagianpun dari terbitan ini dapat digandakan, disimpan dalam sistem yang diperbaiki atau dipindahkan dalam bentuk atau dengan cara apapun; baik elektronik, mekanik, photo copy, dicatat atau lainnya; terutama tanpa izin tertulis dari Wakil Manajemen</p> <p>Balai Penelitian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika Jl. Raya Tlekung No.1 Junrejo Kota Batu-65301</p>	

Distribusi Ke :/.....*

Tanggal Distribusi :/...../.....

Status Dokumen)** :

- DIKENDALIKAN**
 TIDAK DIKENDALIKAN

*) Nama Bagian/Nomor urut distribusi

***) Beri tanda √ untuk status dokumen



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1. Tujuan

Dokumen ini disusun untuk menjamin kegiatan pelayanan publik dilaksanakan secara efektif dan efisien sehingga memberikan kepastian pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan.

2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan pelayanan publik yang diatur dalam SPP (Standar Pelayanan Publik) di lingkungan Balai Penelitian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika (BALITJESTRO) meliputi:

- 2.1. Bimbingan Teknis/Pemagangan
- 2.2. Kerjasama Penelitian/Pengawasan Teknologi
- 2.3. Kunjungan/Studi Banding
- 2.4. Praktek Kerja Lapang/Bimbingan Penelitian
- 2.5. Pelayanan Jasa Informasi dan Konsultasi
- 2.6. Pengujian Laboratorium
- 2.7. Penyediaan Benih Sumber
- 2.8. Perpustakaan

3. Tanggung Jawab

Ketua Tim SPP dibantu anggota bertanggung jawab memastikan pelayanan publik dilakukan sesuai dengan ketentuan, melakukan monitoring, evaluasi dan penilaian kinerja Pelayanan Publik.

4. Definisi

- 4.1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 4.2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- 4.3. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- 4.4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- 4.5. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- 4.6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : 3 dari 22
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

5. Prosedur

5.1. Maklumat Pelayanan

- 5.1.1 Balitjestro menetapkan maklumat pelayanan berisi kewajiban dan janji dalam memberikan pelayanan.
- 5.1.2 Maklumat Pelayanan sebagai suatu jaminan pelayanan yang akan memberikan pelayanan dilaksanakan sesuai SP, jaminan keamanan, dan keselamatan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.
- 5.1.3 Maklumat pelayanan dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka.
- 5.1.4 Maklumat Pelayanan Balitjestro adalah sebagai berikut:
“Dengan Ini Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan yang Berkualitas Prima, Inovatif Sesuai Standar, dan Siap Menindaklanjuti Setiap Pengaduan. Apabila tidak menepati janji ini maka kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

5.2. Standar Pelayanan Publik

- 5.2.1 Standar pelayanan publik disajikan dalam bentuk tabel sesuai dengan ketentuan dalam peraturan Menteri Pertanian No. 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik.
- 5.2.2 Informasi SPP dalam prosedur ini disajikan dalam bentuk sederhana dan dipasang pada tempat yang mudah dijangkau oleh pelanggan.
- 5.2.3 SPP ditinjau secara berkala dan akan dilakukan perubahan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi Balitjestro.



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : 4 dari 22
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

A. PELAYANAN BIMBINGAN TEKNIS/PEMAGANGAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik. c. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian.
2.	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 : 13.00 – 16.00 Jumat : 08.00 – 11.30 : 13.00 – 16.00
3.	Persyaratan Pelayanan	a. Jumlah peserta \geq 5 orang b. Surat permohonan resmi dari instansi terkait diantar langsung atau dikirim melalui: - Pos dengan alamat Jalan Raya Tlekung No. 1 Junrejo Kotak Pos 22 Batu 65301 - Faksimile: (0341) 593047 - Email: balitjestro@gmail.com
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	Sebagaimana SOP Pelayanan Bimbingan Teknis/Pemagangan (SOP-YJ-97) terlampir.
5.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	a. Selambat-lambatnya 5 (lima) hari setelah surat permohonan resmi diterima balai, pemohon akan menerima surat balasan atau konfirmasi. b. Jangka waktu bimbingan teknis/pemagangan adalah 3 s.d. 5 hari.
6.	Biaya/Tarif	a. Budidaya jeruk dan buah subtropika: Rp 3.000.000,- per orang b. Perbenihan jeruk dan buah subtropika: Rp 3.000.000,- per orang c. Uji Kesehatan benih: Rp 3.000.000,- per orang (belum termasuk bahan praktikum) d. Analisa DNA: Rp 2.500.000,- per orang
7.	Produk Pelayanan	Pilihan materi bimbingan teknis/pemagangan: a. Teknologi Perbenihan jeruk bebas penyakit, apel, anggur, lengkeng, dan stroberi. b. Teknologi budidaya tanaman jeruk bebas penyakit, apel, anggur, lengkeng, dan stroberi. c. Teknik pemupukan dan irigasi tanaman jeruk. d. Teknik top working tanaman jeruk, apel, anggur, dan lengkeng. e. Teknologi indeksing penyakit tanaman jeruk f. Teknologi pengendalian OPT jeruk, apel, anggur, lengkeng, dan stroberi. g. Teknik pemanfaatan agen hayati dalam pengendalian OPT jeruk, apel, anggur, lengkeng, dan stroberi. h. Teknologi pengujian karakter genetik tanaman jeruk, apel, anggur, lengkeng, dan stroberi melalui uji DNA i. Teknik deteksi cepat dan dini penyakit CVPD berbasis LAMP j. Teknik monitoring OPT jeruk dengan aplikasi sistem pakar (ES) k. Teknologi persilangan jeruk, apel, lengkeng, dan stroberi. l. Teknologi perbanyak tanaman jeruk, apel, anggur, dan stroberi melalui kultur jaringan. m. Teknologi perbanyak massal tanaman jeruk melalui bioreaktor.
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	a. Sarana yang disediakan: Meja, kursi, komputer, alat tulis, bahan praktikum, fasilitas media pembelajaran/audio visual, internet. b. Prasarana yang disediakan : Ruang tamu, Ruang rapat/auditorium, toilet, <i>guest house</i> , masjid, dan tempat parkir.



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : 5 dari 22
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

No.	KOMPONEN	URAIAN
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	a. 2 orang staf yang berkompentensi dalam bidang pelayanan b. 26 orang peneliti dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran c. 13 orang teknisi dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Satlak Pengendali Internal (PI) dan Tim Auditor Internal ISO 9001 yang ditunjuk oleh Kepala Balai.
11.	Penanganan Pengaduan	a. Pengaduan dapat disampaikan melalui: - Langsung secara lisan melalui petugas pelaksana - Kotak saran yang telah disediakan - Telepon/Faksimili: (0341) 593684/(0341) 593047 - Email: balitjestro@gmail.com - Website: balitjestro.litbang.pertanian.go.id b. Untuk selanjutnya penanganan pengaduan dikelola oleh Tim Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP Dumas) yang ditetapkan Kepala Balai dengan mekanisme sesuai SOP Keluhan/Kepuasan Pelanggan (SOP-YJ-81) sebagaimana terlampir.
12.	Jaminan Pelayanan	Balitjestro menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Balitjestro menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan; b. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa; c. CCTV; d. Ruang Klinik dan obat P3K. e. Teknologi yang diperkenalkan oleh peneliti/teknisi merupakan teknologi yang sudah teruji dan aman.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester. b. Audit internal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setiap setahun sekali.

Kepala Balai,

Dr. Ir. Harwanto, M.Si
NIP. 19660605 199403 1 002



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : 6 dari 22
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

B. PELAYANAN KERJASAMA PENELITIAN/PENGAWALAN TEKNIS/PENDAMPINGAN TEKNOLOGI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik c. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian
2.	Jam Pelayanan	a. Penjajakan kegiatan kerjasama penelitian/ pengawalan teknis/ pendampingan teknologi: Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 : 13.00 – 16.00 Jumat : 08.00 – 11.30 : 13.00 – 16.00 b. Pelaksanaan kegiatan kerjasama penelitian/ pengawalan teknis/ pendampingan teknologi: Sesuai kesepakatan/MoU
3.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat permohonan resmi dari instansi terkait diantar langsung atau dikirim melalui: - Pos dengan alamat Jalan Raya Tlekung No. 1 Junrejo Kotak Pos 22 Batu 65301 - Faksimili: (0341) 593047 - Email: balitjestro@gmail.com b. Menyetujui dan menandatangani MoU
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	Sebagaimana SOP Pelayanan Pengawalan Teknis/Pendampingan Teknologi/Kerjasama (SOP-YJ-94) terlampir.
5.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	a. Selambat-lambatnya 5 (lima) hari setelah surat permohonan resmi diterima balai, pemohon akan menerima surat balasan atau konfirmasi. b. Jangka waktu kerjasama penelitian/pengawalan teknis/pendampingan teknologi sesuai dengan kesepakatan/MoU.
6.	Biaya/Tarif	Sesuai kesepakatan/MoU
7.	Produk Pelayanan	Kawalan dan informasi teknologi
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	a. Sarana yang disediakan: Meja, kursi, internet, fasilitas layanan informasi. b. Prasarana yang disediakan: Ruang tamu, ruang rapat/auditorium, toilet, masjid, dan tempat parkir.
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	a. 2 orang staf yang berkompentensi dalam bidang pelayanan b. 26 orang peneliti dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran c. 13 orang teknisi dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Satlak Pengendali Internal (PI) dan Tim Auditor Internal ISO 9001 yang ditunjuk oleh Kepala Balai.
11.	Penanganan Pengaduan	c. Pengaduan dapat disampaikan melalui: - Langsung secara lisan melalui petugas pelaksana - Kotak saran yang telah disediakan - Telepon/Faksimili: (0341) 593684/(0341) 593047 - Email: balitjestro@gmail.com - Website: balitjestro.litbang.pertanian.go.id d. Untuk selanjutnya penanganan pengaduan dikelola oleh Tim Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP Dumas) yang



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : 7 dari 22
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

No.	KOMPONEN	URAIAN
		ditetapkan Kepala Balai dengan mekanisme sesuai SOP Keluhan/Kepuasan Pelanggan (SOP-YJ-81) sebagaimana terlampir.
12.	Jaminan Pelayanan	a. Balitjestro memberikan pengawalan teknis/pendampingan teknologi oleh peneliti/teknisi yang kompeten di bidangnya serta menyesuaikan dengan kondisi pengguna jasa. b. Pelaksanaan penyelesaian kegiatan sesuai dengan kesepakatan/MoU.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Teknologi yang diperkenalkan oleh peneliti/teknisi merupakan teknologi yang sudah teruji dan aman.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	c. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester. d. Audit internal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setiap setahun sekali.

Kepala Balai,

Dr. Ir. Harwanto, M.Si
NIP. 19660605 199403 1 002



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : 8 dari 22
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

C. PELAYANAN KUNJUNGAN/STUDI BANDING

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 Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian.
2.	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 : 13.00 – 16.00 Jumat : 08.00 – 11.30 : 13.00 – 16.00
3.	Persyaratan Pelayanan	a. Mengajukan surat permohonan resmi dari instansi terkait gengan diantar langsung, atau dikirim melalui: - Pos dengan alamat Jalan Raya Tlekung No. 1 Junrejo Kotak Pos 22 Batu 65301 - Faksimile: (0341) 593047 - Email: balitjestro@gmail.com b. Tidak melayani kunjungan tanpa surat pemberitahuan/konfirmasi. c. Datang tepat waktu sesuai jadwal yang telah disepakati. d. Datang dan menulis identitas serta maksud kedatangan pada buku tamu.
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Sebagaimana SOP Pelayanan Kunjungan/Studi Banding (SOP-YJ-95) terlampir
5.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	a. Selambat-lambatnya 5 (lima) hari setelah surat permohonan resmi diterima balai, pemohon akan menerima surat balasan atau konfirmasi. b. Pelayanan kunjungan/studi banding diselesaikan dalam waktu 2-3 jam sesuai dengan materi yang disampaikan.
6.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif (Rp. 0,-)
7.	Produk Pelayanan	Informasi (Profil Balitjestro/materi lain yang dibutuhkan), Kunjungan Kebun
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	a. Sarana yang disediakan : Meja, kursi, komputer, alat tulis, media pembelajaran/audio visual, internet. b. Prasarana yang disediakan : Ruang rapat/auditorium, toilet, <i>guest house</i> , masjid, dan tempat parkir.
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	a. 2 orang staf yang berkompentensi dalam bidang pelayanan b. 26 orang peneliti dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran c. 13 orang teknisi dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Satlak Pengendali Internal (PI) dan Tim Auditor Internal ISO 9001 yang ditunjuk oleh Kepala Balai.
11.	Penanganan Pengaduan	e. Pengaduan dapat disampaikan melalui: - Langsung secara lisan melalui petugas pelaksana - Kotak saran yang telah disediakan - Telepon/Faksimili: (0341) 593684/(0341) 593047 - Email: balitjestro@gmail.com - Website: balitjestro.litbang.pertanian.go.id f. Untuk selanjutnya penanganan pengaduan dikelola oleh Tim Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP Dumas) yang ditetapkan Kepala Balai dengan mekanisme sesuai SOP Keluhan/Kepuasan Pelanggan (SOP-YJ-81) sebagaimana terlampir.
12.	Jaminan Pelayanan	Balitjestro menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman.



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : 9 dari 22
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

No.	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Balitjestro menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa; d. CCTV; e. Ruang Klinik dan obat P3K.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester. b. Audit internal ISO 9 001:2015 yang dilaksanakan setiap setahun sekali.

Kepala Balai,

Dr. Ir. Harwanto, M.Si
NIP. 19660605 199403 1 002



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : **10** dari **22**
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

D. PELAYANAN PRAKTEK KERJA LAPANG/BIMBINGAN PENELITIAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik. c. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian.
2.	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 : 13.00 – 16.00 Jumat : 08.00 – 11.30 : 13.00 – 16.00
3.	Persyaratan Pelayanan	a. Mengajukan surat permohonan resmi dari instansi terkait dengan diantar langsung, atau dikirim melalui: - Pos dengan alamat Jalan Raya Tlekung No. 1 Junrejo Kotak Pos 22 Batu 65301 - Faksimile: (0341) 593047 - Email: balitjestro@gmail.com b. Selama praktek kerja lapang/bimbingan penelitian tidak diperkenankan mengambil mata kuliah di kampus (kehadiran di Balitjestro 100%). c. Peserta wajib menandatangani dan mengikuti peraturan dan ketentuan yang berlaku di Balitjestro. d. Peserta wajib menyerahkan laporan hasil praktek kerja lapang dan penelitian sebanyak 1 jilid dan <i>softcopy</i> yang dikirim melalui perpustakaanbalitjestro@gmail.com . e. Peserta bimbingan penelitian (tugas akhir S1, S2, S3) wajib menyerahkan sumbangan buku berkaitan dengan bidang pertanian kepada perpustakaan Balitjestro di akhir masa tugasnya di Balitjestro. f. Hak publikasi kerja praktek menjadi milik Balitjestro (kecuali tugas akhir S1, S2, S3 atau penelitian merujuk pada aturan dan perjanjian yang berlaku). g. Untuk bimbingan penelitian: - Kesepakatan ditandatangani oleh kepala instansi pemohon dengan Kepala Balai. - Perguruan Tinggi asal peserta bimbingan penelitian wajib menerbitkan Surat Keputusan (SK) penunjukan pembimbing sekaligus penguji dari Balitjestro.
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Sebagaimana SOP Pelayanan Praktek Kerja Lapang/Bimbingan Penelitian (SOP-YJ-93) terlampir.
5.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	a. Selambat-lambatnya 5 (lima) hari setelah surat permohonan resmi diterima balai, pemohon akan menerima surat balasan atau konfirmasi. b. Lama Praktek kerja lapang sesuai dengan kebutuhan peserta (>1 bulan), dianjurkan minimal 3 (tiga) bulan untuk mendukung dalam penelitian di Balitjestro. c. Lama bimbingan penelitian sesuai dengan kesepakatan/MoU.
6.	Biaya/Tarif	Layanan Praktek Kerja Lapang/Bimbingan Penelitian tidak dikenakan biaya/tarif (Rp. 0,-).
7.	Produk Pelayanan	Bimbingan penelitian dan praktek lapang.
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	a. Sarana yang disediakan : Meja, kursi, internet, fasilitas layanan informasi. b. Prasarana yang disediakan : Ruang rapat/auditorium, laboratorium, kebun percobaan, perpustakaan, toilet, masjid, dan tempat parkir.



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : 11 dari 22
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

No.	KOMPONEN	URAIAN
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	a. 2 orang staf yang berkompentensi dalam bidang pelayanan b. 26 orang peneliti dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran c. 13 orang teknisi dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Satlak Pengendali Internal (PI) dan Tim Auditor Internal ISO 9001 yang ditunjuk oleh Kepala Balai.
11.	Penanganan Pengaduan	a. Pengaduan dapat disampaikan melalui: - Langsung secara lisan melalui petugas pelaksana - Kotak saran yang telah disediakan - Telepon/Faksimili: (0341) 593684/(0341) 593047 - Email: balitjestro@gmail.com - Website: balitjestro.litbang.pertanian.go.id b. Untuk selanjutnya penanganan pengaduan dikelola oleh Tim Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP Dumas) yang ditetapkan Kepala Balai dengan mekanisme sesuai SOP Keluhan/Kepuasan Pelanggan (SOP-YJ-81) sebagaimana terlampir.
12.	Jaminan Pelayanan	Balitjestro menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Balitjestro menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan; b. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa; c. CCTV; d. Ruang Klinik dan obat P3K. e. Teknologi yang diperkenalkan oleh peneliti/teknisi merupakan teknologi yang sudah teruji dan aman.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester. b. Audit internal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setiap setahun sekali.

Kepala Balai,

Dr. Ir. Harwanto, M.Si
NIP. 19660605 199403 1 002



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : 12 dari 22
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

E. PELAYANAN JASA INFORMASI DAN KONSULTASI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik. c. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian.
2.	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 : 13.00 – 16.00 Jumat : 08.00 – 11.30 : 13.00 – 16.00
3.	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon datang langsung ke Balitjestro dihibmabau untuk menulis identitas dan menjelaskan maksud serta tujuan kedatangan pada buku tamu. b. Pemohon mengajukan layanan jasa konsultasi melalui media sosial Balitjestro.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	Sebagaimana SOP Pelayanan Jasa Konsultasi (SOP-YJ-96) terlampir.
5.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	a. Pelayanan konsultasi diselesaikan selama 30 menit. Apabila dibutuhkan konsultasi lebih mendalam, akan ditindaklanjuti sesuai kesepakatan kedua belah pihak. b. Pelayanan konsultasi melalui media sosial (<i>facebook, instagram, twitter, website, email</i>) secepatnya akan dilayani pada hari yang sama selama jam kerja. c. Pelayanan Permohonan Informasi Publik diselesaikan selama 10 hari kerja dan dilakukan perpanjangan selama 7 hari kerja jika diperlukan
6.	Biaya/Tarif	Layanan Jasa Informasi dan Konsultasi tidak dikenakan biaya/tarif (Rp. 0,-).
7.	Produk Pelayanan	Konsultatif, media cetak (leaflet dan booklet selama tersedia)
8.	Sarana atau Fasilitas Pelayanan	a. Sarana yang disediakan : Meja, kursi, internet, fasilitas layanan informasi. b. Prasarana yang disediakan : Ruang tunggu, ruang tamu, toilet, masjid, dan tempat parkir.
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	a. 2 orang staf yang berkompentensi dalam bidang pelayanan b. 26 orang peneliti dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran c. 13 orang teknisi dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Satlak Pengendali Internal (PI) dan Tim Auditor Internal ISO 9001 yang ditunjuk oleh Kepala Balai.
11.	Penanganan Pengaduan	a. Pengaduan dapat disampaikan melalui: - Langsung secara lisan melalui petugas pelaksana - Kotak saran yang telah disediakan - Telepon/Faksimili: (0341) 593684/(0341) 593047 - Email: balitjestro@gmail.com - Website: balitjestro.litbang.pertanian.go.id b. Untuk selanjutnya penanganan pengaduan dikelola oleh Tim Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP Dumas) yang ditetapkan Kepala Balai dengan mekanisme sesuai SOP Keluhan/Kepuasan Pelanggan (SOP-YJ-81) sebagaimana terlampir.
12.	Jaminan Pelayanan	Balitjestro menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman.



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : **13** dari **22**
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

No.	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Balitjestro menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan; b. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa; c. CCTV; d. Ruang Klinik dan obat P3K. e. Teknologi yang diperkenalkan oleh peneliti/teknisi merupakan teknologi yang sudah teruji dan aman.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Audit internal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setiap setahun sekali.

Kepala Balai,

Dr. Ir. Harwanto, M.Si
NIP. 19660605 199403 1 002



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : 14 dari 22
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

F. PELAYANAN PENGUJIAN LABORATORIUM

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik. c. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian.
2.	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 07.30 – 12.00 : 13.00 – 16.00
3.	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon datang langsung: - Pemohon menulis identitas dan menjelaskan maksud serta tujuan kedatangan pada buku tamu balai unuk selanjutnya diarahkan ke bagian laboratorium. - Mengisi form penerimaan sampel - Menyerahkan sampel b. Pemohon berkirim surat permohonan dan sampel melalui alamat: - Pos dengan alamat Jalan Raya Tlekung No. 1 Junrejo Kotak Pos 22 Batu 65301 - Faksimile (0341) 593047 - Email: balitjestro@gmail.com c. Jumlah sampel yang hendak diuji sekurang-kurangnya 25 contoh. d. Sampel dalam kondisi baik dan segar (tidak busuk) saat diterima petugas penerima sampel.
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Sebagaimana SOP Pelayanan Pengujian Laboratorium (SOP-YJ-91) terlampir.
5.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	a. CVPD - Jumlah contoh (sampel): 24 waktu: 7 hari - Jumlah contoh (sampel): 25- 60 waktu: 10 hari - Jumlah contoh (sampel): 61 – 120 waktu: 14 hari b. CTV - Jumlah contoh (sampel): 25 – 90 waktu: 7 hari - Jumlah contoh (sampel): > 90 waktu: 10 hari c. CVEV, CPsV, CEV Jumlah contoh (sampel): > 25 waktu: 2 bulan
6.	Biaya/Tarif	a. Biaya pengujian laboratorium (tarif yang tercantum dalam tahap pengusulan revisi PP tarif) - CVPD dengan metode PCR Rp. 200.000,- - CTV dengan metode ELISA Rp. 150.000,- - CVEV, CPsV, CEV Rp. 60.000,- b. Biaya pengiriman dibebankan kepada pelanggan
7.	Produk Pelayanan	Sertifikat hasil pengujian
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	a. Sarana yang disediakan: Meja, kursi, internet, fasilitas layanan informasi. b. Prasarana yang disediakan: Ruang informasi (resepsionis dan lobby), Ruang tunggu, laboratorium, masjid, toilet, dan tempat parkir. c. Fasilitas yang disediakan: Thermocycler PCR mesin, Elisa Reader, Spectrofotometer, Waterbath, Oven, Sentrifuse, Elektroforesis, Biodoc gel, RT-PCR, analitical balance, pH-meter, mikroskop Nikon stereo shuttle pix, Mikroskop Nikon R2.



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : 15 dari 22
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

No.	KOMPONEN	URAIAN
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	a. 1 orang penanggung jawab mutu, 1 orang penanggung jawab teknis, 1 orang penanggung jawab administrasi. b. 1 orang penerima sampel. c. 2 orang analis.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal ISO 17025 yang ditunjuk oleh Kepala Balai dan auditor eksternal dari pihak Komite Akreditasi Nasional (KAN).
11.	Penanganan Pengaduan	a. Pengaduan dapat disampaikan melalui: - Langsung secara lisan melalui petugas pelaksana - Kotak saran yang telah disediakan - Telepon/Faksimili: (0341) 593684/(0341) 593047 - Email: balitjestro@gmail.com - Website: balitjestro.litbang.pertanian.go.id b. Penanganan pengaduan telah diatur dalam prosedur laboratorium Pengujian, sebagai berikut: 1) Pelanggan menyampaikan pengaduan tertulis kepada Penanggung jawab Administrasi dengan mengisi formulir pengaduan pelanggan (F 32) paling lambat 2 (dua) minggu setelah menerima laporan hasil uji. 2) Formulir pengaduan kemudian disampaikan sesuai dengan materi pengaduan, yaitu: - Masalah Kebijakan disampaikan kepada Penanggung jawab mutu - Masalah Pengujian disampaikan kepada Penanggung jawab teknis - Masalah Administrasi disampaikan kepada Penanggung jawab administrasi. 3) Personel yang ditunjuk, melakukan penelusuran tentang perihal penyebab yang diadukan dan kemudian menentukan dan melakukan tindakan perbaikan. 4) Khusus untuk masalah hasil pengujian, penyelidikan dilakukan melalui audit, mulai dari awal penerimaan contoh sampai dengan penulisan hasil pengujian. 5) Hasil tindak lanjut pengaduan dibahas bersama Manajer inti untuk mendapatkan kesepakatan penyelesaian tindakan pengaduan (F33), dan dibuat laporan penyelesaian pengaduan yang ditandatangani oleh semua Manajer inti, dan apabila diperlukan disertai permohonan maaf kepada pelanggan atas ketidakpuasan terhadap pelayanan ataupun hasil pengujian (F 34).
12.	Jaminan Pelayanan	a. Laboratorium Terakreditasi: Terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) ISO/IEC 17025:2008 dengan Nomor LP-509-IDN dengan ruang lingkup pengujian penyakit CVPD dan CTV. b. Kerahasiaan Informasi: Laboratorium melindungi informasi tentang pelanggan kepada pihak selain pelanggan, kecuali disetujui oleh pihak sumber informasi. c. Ketidakberpihakan: Laboratorium pengujian Balitjestro menjamin bahwa manajemen dan personilnya bebas dari pengaruh tekanan komersial/keuangan, tekanan intern dan ekstern yang tidak diinginkan serta tekanan lainnya yang berpengaruh buruk terhadap mutu kerja.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Balitjestro menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, antara lain: - Petugas keamanan; - Petugas pelayanan informasi; - Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa; - CCTV;



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : **16** dari **22**
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none">- Pemadam kebakaran;- Lemari asam;- Shower air yang mengalir langsung untuk mengatasi kontaminasi bahan kimia dan kebakaran;- Ruang Klinik dan obat P3K.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasar hasil audit internal dan eksternal ISO 17025:2005 yang dilaksanakan setahun sekali.

Kepala Balai,

Dr. Ir. Harwanto, M.Si
NIP. 19660605 199403 1 002



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

G. PELAYANAN PENYEDIAAN BENIH SUMBER

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik c. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian d. PP Tarif No. 48 tahun 2012 tentang PNBP
2.	Jam Pelayanan	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 : 13.00 – 16.00</p> <p>Jumat : 08.00 – 11.30 : 13.00 – 16.00</p>
3.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan resmi dari instansi terkait diantar langsung atau dikirim melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Pos dengan alamat Jalan Raya Tlekung No. 1 Junrejo Kotak Pos 22 Batu 65301 - Faksimile: (0341) 593047 - Email: balitjestro@gmail.com b. Pelanggan harus membayar uang muka minimal 25% s/d 50% dari harga pembelian setelah menerima surat balasan dari manajer umum UPBS. c. Pelanggan membayar semua biaya sebelum benih dikirim atau setelah barang diterima. d. Penyerahan benih dapat dilakukan dengan pengambilan sendiri oleh Pelanggan maupun dikirim ke pelanggan. e. Biaya pengiriman benih ditanggung sepenuhnya oleh Pelanggan. f. Setelah penyerahan benih, UPBS tidak melayani kegiatan pasca penyerahan kecuali atas permintaan Pelanggan dengan dibiayai oleh Pelanggan.
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Sebagaimana SOP Pelayanan Penyediaan Benih Sumber (SOP-YJ-98) terlampir.
5.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan penyediaan benih sumber diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh UPBS (produksi sekitar 8-12 bulan), pengambilan atau pengiriman sesuai dengan konfirmasi kedua belah pihak. b. Pelayanan produksi benih sumber mulai dikerjakan setelah uang muka dibayar.
6.	Biaya/Tarif	<p>Sesuai PP Tarif No. 35 tahun 2016 tentang PNBP</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Harga Benih Dasar Rp.75.000/batang b. Harga Benih Pokok Rp. 25.000/batang <p>Belum termasuk ongkos kirim, packing maupun pajak</p>
7.	Produk Pelayanan	Benih Sumber
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Sarana yang disediakan: Meja, kursi, internet, fasilitas layanan informasi. b. Prasarana yang disediakan: Ruang tunggu, toilet, masjid, dan tempat parkir. c. Sarana prasarana UPBS: laboratorium, screen house, ruang kerja, peralatan proses, jasa pendukung lainnya (alat komunikasi dan alat angkut)
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. 1 orang berkompetensi sebagai pengendali dokumen b. 1 orang berkompetensi sebagai manajer administrasi keuangan dan pemasaran dan pelaksana. c. 2 orang berkompetensi sebagai manajer produksi dan pelaksana. d. 2 orang berkompetensi sebagai pengawas mutu



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

No.	KOMPONEN	URAIAN
		e. 2 orang pelaksana dengan kompetensi di bidang shoot tip grafting dan regrafting
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal SMM UPBS yang ditunjuk oleh Kepala Balai.
11.	Penanganan Pengaduan	<p>a. Penanganan pengaduan telah diatur dalam prosedur kerja UPBS, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pelanggan menyampaikan pengaduan tertulis kepada Manajer Administrasi dan Keuangan dengan mengisi formulir pengaduan pelanggan (F 17) paling lambat 2 (dua) minggu setelah menerima produk benih yang dipesan.2) Formulir pengaduan kemudian disampaikan sesuai dengan materi pengaduan:<ul style="list-style-type: none">- Masalah Kebijakan disampaikan kepada Manajer Mutu- Masalah kualitas disampaikan kepada Manajer Produksi- Masalah Administrasi disampaikan kepada Manajer Administrasi.3) Personel yang ditunjuk, melakukan penelusuran tentang perihal penyebab yang diadukan dan kemudian menentukan dan melakukan tindakan perbaikan.4) Khusus untuk masalah produksi, penelusuran dilakukan melalui audit, mulai dari awal proses produksi sampai dengan produk tercapai/terselesaikan.5) Hasil tindak lanjut pengaduan dibahas bersama Manajer umum untuk mendapatkan kesepakatan penyelesaian tindakan pengaduan (F 18), dan dibuat laporan penyelesaian pengaduan yang ditandatangani oleh semua Manajer UPBS, dan apabila diperlukan disertai permohonan maaf kepada pelanggan atas ketidakpuasan terhadap pelayanan ataupun hasil produksi. <p>b. Pengaduan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pengaduan langsung2) Kotak saran3) Telepon/Faksimil4) Email: balitjestro@gmail.com5) Website: balitjestro.litbang.pertanian.go.id
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Benih jeruk bebas penyakit, apel, anggur dan lengkeng dijamin sesuai dengan varietas yang dipesan pelanggan (true to tipe)2. Benih jeruk bebas dari 5 penyakit sistemik(CVPD,CTV,CVEV,CPsV,CEV)3. Tinggi tanaman minimal 55 cm dari batang bawah4. Telah melalui 2 kali periode pertunasan5. Benih jeruk, apel, anggur, dan lengkeng ditumbuhkan dalam polybag sedangkan benih apel ditumbuhkan di bedengan dengan media yang sesuai . Khusus untuk benih yang didistribusikan jarak jauh, benih di kemas tanpa media tanam.6. Umur tanaman minimal 5 bulan dari okulasi7. Jika dikirim harus sudah memenuhi persyaratan8. Telah dilakukan pelabelan yang berisi identitas varietas dan tanggal produksi menggunakan proses produksi dengan sistem manajemen sesuai dengan standar ISO 9001:2008 <p>Prosedur Kerja SMM UPBS klausul Jaminan mutu hasil produksi benih.</p>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Balitjestro menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas keamanan;2. Petugas pelayanan informasi;3. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : **19** dari **22**
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

No.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; 5. Ruang Klinik dan obat P3K; 6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; 7. Ruang informasi (resepsionis dan lobby); 8. Sarana dan pengaturan parkir; 9. Musholla.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasar hasil audit internal dan eksternal SMM UPBS yang dilaksanakan setahun sekali.

Kepala Balai,

Dr. Ir. Harwanto, M.Si
NIP. 19660605 199403 1 002



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : **20** dari **22**
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

H. PELAYANAN PERPUSTAKAAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik. c. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian.
2.	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 : 13.00 – 15.30 Jumat : 08.00 – 11.00 : 13.00 – 16.00
3.	Persyaratan Pelayanan	a. Menulis identitas pada buku tamu. b. Mengisi form peminjaman buku. c. Menjadi anggota perpustakaan untuk layanan sirkulasi eksternal balai.
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Sebagaimana SOP Pelayanan Perpustakaan (SOP-YJ-92) terlampir.
5.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	Pelayanan perpustakaan selesai pada saat itu sesuai permintaan layanan pengunjung.
6.	Biaya/Tarif	Layanan perpustakaan tidak dikenakan biaya/tarif (Rp. 0,-)
7.	Produk Pelayanan	Peminjaman koleksi perpustakaan, penelusuran referensi koleksi, penelusuran artikel.
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	a. Sarana yang disediakan : Meja, kursi, alat tulis, komputer, koleksi buku, internet, jurnal, dan artikel. b. Prasarana yang disediakan : Ruang baca, toilet, masjid, dan tempat parkir
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	1 orang dengan kompetensi pengelola perpustakaan
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim Satlak Pengendali Internal (PI) dan Tim Auditor Internal ISO 9001 yang ditunjuk oleh Kepala Balai.
11.	Penanganan Pengaduan	a. Pengaduan dapat disampaikan melalui: - Langsung secara lisan melalui petugas pelaksana - Kotak saran yang telah disediakan - Telepon/Faksimil: (0341) 593684/(0341) 593047 - Email: balitjestro@gmail.com - Website: balitjestro.litbang.pertanian.go.id b. Untuk selanjutnya penanganan pengaduan dikelola oleh Tim Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP Dumas) yang ditetapkan Kepala Balai dengan mekanisme sesuai SOP Keluhan/Kepuasan Pelanggan (SOP-YJ-81) sebagaimana terlampir.
12.	Jaminan Pelayanan	Balitjestro menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Balitjestro menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa; d. Ruang Klinik dan obat P3K; e. Sarana dan pengaturan parkir.



BALITJESTRO
BALITBANGTAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

SPP-Balitjestro-L2/2019

Tanggal Terbit : 24-09-2019
Halaman ke : **21** dari **22**
Terbitan/Revisi ke : 01/00
Tanggal Revisi :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Audit internal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setiap setahun sekali.
-----	----------------------------	---

Kepala Balai,

Dr. Ir. Harwanto, M.Si
NIP. 19660605 199403 1 002