



## **KEPUTUSAN KEPALA BPTP SULAWESI BARAT**

Nomor : B-174/Kpts/OT. 160/H.12.33/02/2021

TENTANG

### **PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) BALAI PENGKAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN SULAWESI BARAT**

KEPALA BPTP SULAWESI BARAT

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas perlu ditetapkan Penetapan Standar Pelayanan Publik dengan Keputusan Kepala BPTP Sulawesi Barat

- Mengingat :
1. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
  3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  6. Peraturan Presiden No 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara;
  7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 45 tahun 2015 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 85);
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah;
  10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan

Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;

11. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.140/5/2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengkajian Teknologi Pertanian;
12. Peraturan Menteri Pertanian No. 77/Permentan /OT.140/8 /2013 tanggal 12 Agustus 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di lingkungan Kementerian Pertanian;
13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.140/8/2018 Tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Pertanian;
14. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 13/Permentan/KP.450/3/2015 tentang Pedoman Penilaian dan Pemberian Penghargaan Abdibakti tani Bagi Unit Kerja Pelayanan Publik Berprestasi Bidang Pertanian;
15. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 43/Permentan/OT.010/8/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
16. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor : 143/Kpts/KP.230/2/2016 tentang Pemberhentian, Pemindahan dan Pengangkatan dalam Jabatan Administrator (Eselon III) dan Pengawas (Eselon IV) di Lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian.

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada BPTP Sulawesi Barat seperti tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada BPTP Sulawesi Barat meliputi ruang lingkup pelayanan:

- a. Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian
- b. Pelayanan Penyaluran Benih UPBS
- c. Pelayanan Perpustakaan
- d. Pelayanan Magang/Pelatihan/PKL Siswa Atau Mahasiswa

KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada BPTP Sulawesi Barat seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan BPTP Sulawesi Barat, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mamuju

Tanggal 1 Februari 2021

Kepala BPTP Sulawesi Barat



**Dr. Ir. Nurdiah Husnah, M.Si**

NIP. 19680720 199403 2 001

Lampiran Keputusan Kepala BPTP Sulawesi Barat.  
Nomor : B-174/Kpts/OT. 160/H.12.33/02/2021  
Tanggal : 1 Februari 2021

## A. PENDAHULUAN

Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Barat merupakan Unit Pelaksana Teknis Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian, Kementerian Pertanian di Provinsi Sulawesi Barat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada masing-masing unit eselon I Lingkup Kementerian Pertanian. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan jasa dan penyediaan produk, BPTP Sulawesi Barat harus menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna agar memastikan pemberian pelayanan dan tersedianya informasi layanan yang jelas, tegas dan akuntabel.

Pelayanan yang diberikan BPTP Sulawesi Barat berupa pelayanan jasa informasi, konsultasi, rekomendasi, perpustakaan, pelatihan/magang/PKL bagi siswa/mahasiswa, serta penyediaan produk layanan berupa benih, bibit, peta, pupuk dan hasil analisis.

Dalam memberikan pelayanan jasa dan penyediaan produk, BPTP Sulawesi Barat menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada pengguna. SPP wajib mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya manusia (SDM) pelaksana dan sarana pelayanan indikator pencapaian pelayanan.

BPTP Sulawesi Barat berperan sebagai jembatan teknologi pertanian dari lembaga-lembaga penelitian komoditas nasional, perguruan tinggi, swasta, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), untuk dirakit dan direkayasa sesuai dengan kondisi daerah Provinsi Sulawesi Barat serta didiseminasikan ke para pengguna. Berdasarkan peran tersebut, BPTP Sulawesi Barat bertugas melaksanakan pengkajian dan perakitan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi. Sebagai unit kerja yang berada di daerah, BPTP Sulawesi Barat telah menjadi salah satu sumber teknologi dan informasi teknologi pertanian serta kebijakan pertanian, sehingga dapat memberi masukan kepada pemerintah daerah dalam perencanaan dan pengelolaan pembangunan pertanian di wilayah Provinsi Sulawesi Barat. BPTP Sulawesi Barat sebagai UPT Balitbangtan di Provinsi Sulawesi Barat melaksanakan tugas dan fungsi menyelenggarakan pengkajian yang mengacu kepada **Permentan Nomor 19 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, sebagaimana telah diubah dengan Permentan Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Permentan Nomor 19 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengkajian Teknologi Pertanian** Pasal 3 menyebutkan bahwa, BPTP menyelenggarakan fungsi:

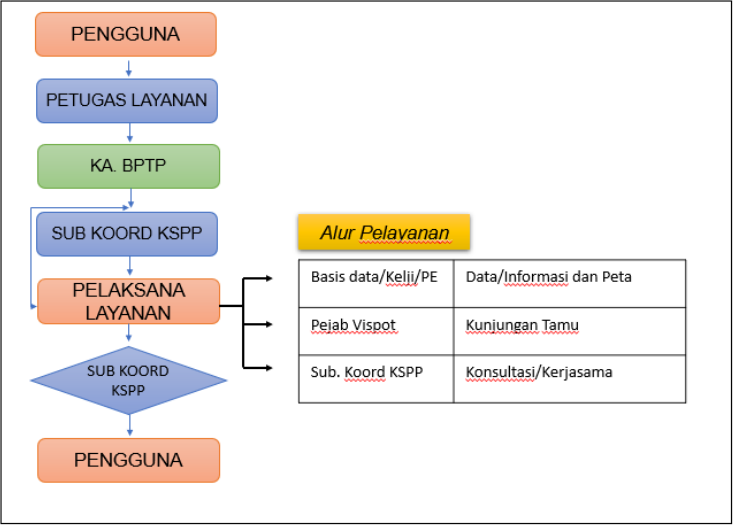
1. Pelaksanaan penyusunan program, rencana kerja, anggaran, evaluasi, dan laporan pengkajian, perakitan dan pengembangan dan diseminasi teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi,
2. Pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi kebutuhan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi,
3. Pelaksanaan penelitian, pengkajian dan perakitan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi,
4. Pelaksanaan pengembangan teknologi pertanian tepat guna spesifik,
5. Perakitan materi penyuluhan dan diseminasi hasil pengkajian teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi,
6. Pelaksanaan bimbingan teknis materi penyuluhan dan diseminasi hasil pengkajian teknologi pertanian spesifik lokasi,
7. Penyiapan kerjasama, informasi, dokumentasi, serta penyebarluasan dan pendayagunaan hasil pengkajian, perakitan dan pengembangan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi,
8. Pemberian pelayanan teknik pengkajian, perakitan dan pengembangan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi,
9. Pendampingan penerapan teknologi mendukung pelaksanaan program dan kegiatan strategis pertanian, dan
10. Pelaksanaan urusan kepegawaian, keuangan, rumah tangga dan perlengkapan BPTP.

SPP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada BPTP Sulawesi Barat yang penerapannya tercermin dari indikator pencapaian layanan. Agar SPP dapat diterapkan dengan optimal, maka standar pelayanan disusun berdasarkan jenis pelayanan yang dapat diukur, dicapai, relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan.

## B. STANDAR PELAYANAN

### 1. LAYANAN INFORMASI, KONSULTASI DAN REKOMENDASI INOVASI TEKNOLOGI PERTANIAN

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 11 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengkajian Teknologi Pertanian
2.	Jam Pelayanan	- 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	a. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu. b. Mengisi Form Permintaan Layanan. c. Mengisi Form Evaluasi Layanan.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<b>4.1. Prosedur Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian</b>  4.1.1. Pemohon datang atau melalui surat/ <i>e-mail</i> mengajukan permohonan tertulis dengan mengisi <i>buku tamu</i> untuk mendapatkan pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi atau melalui <i>website</i> BPTP Sulbar ( <a href="http://sulbar.litbang.pertanian.go.id">http://sulbar.litbang.pertanian.go.id</a> )  4.1.2. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BPTP atau yang mewakili.  4.1.3. Kepala BPTP mendisposisi permohonan kepada pelaksana layanan (peneliti / penyuluh pertanian /teknisi litkayasa, dan lain-lain) dan Kepala Seksi Kerjasama dan Pelayanan Pengkajian (Sub Koordinator KSPP).  4.1.4. Petugas layanan informasi menyampaikan surat permintaan data dan lembar disposisi kepada bagian yang ditunjuk/pelaksana layanan  4.1.5. Sub Koordinator KSPP memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi inovasi teknologi pertanian sesuai permohonan berkoordinasi dengan pelaksana layanan.

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4.1.6. Pelaksana Layanan (peneliti/penyuluh pertanian/ teknisi litkayasa, dan lain-lain) melakukan pelayanan konsultasi inovasi teknologi pertanian sesuai permohonan.</p> <p>4.1.7. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan informasi memberi keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Sub Koordinator KSPP</p> <p>4.1.8. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Sub Koordinator KSPP menerbitkan surat keputusan tentang penolakan permohonan yang ditanda tangani oleh Kepala BPTP atau yang mewakili.</p> <p>4.1.9. Apabila informasi/rekomendasi ada, maka petugas layanan informasi memantau penyiapan data informasi/rekomendasi/ proses layanan sesuai dengan lembar disposisi 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 Sub Koordinator KSPP.</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Pelayanan :</b></p> 
5.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	a. Pelayanan konsultasi teknologi diselesaikan maksimal selama 30 menit untuk penyampaian informasi terkait. Apabila dibutuhkan pembahasan

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>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 2 hari kerja.</p>
6.	Biaya/Tarif	Biaya pelayanan informasi/konsultasi/rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0).
7.	Produk Pelayanan	Informasi dan rekomendasi inovasi teknologi, serta pelayanan konsultasi inovasi teknologi pertanian, media cetak tercetak (selama masih tersedia) dan elektronik.
8.	Sarana atau Fasilitas Pelayanan	<p>a. Sarana yang dibutuhkan petugas: Meja, kursi, komputer, pesawat telepon, internet dan alat tulis.</p> <p>b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, ruang konsultasi, toilet, tempat parkir, dan musholla.</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 Satuan Pelaksana Sistem Pengendalian Intern yang ditunjuk oleh Kepala BPTP Sulawesi Barat
11.	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai Nomor : B-3.10/Kpts/OT.160/H.12.33/01/2019 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Balai Pengkajian Teknologi Pertanian BPTP Sulawesi Barat</p> <div data-bbox="678 1527 1421 2212" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN</b></p> <pre> graph TD     M1([MASYARAKAT]) -- 1 --&gt; P1[Petugas Penerima Pengaduan]     M2([MASYARAKAT]) -- 1 --&gt; P1     P1 -- 2 --&gt; P2[Pemeriksa Kelengkapan Lap. Pengaduan]     P2 --&gt; 3a[3a]     P2 --&gt; 3b[3b]     3a --&gt; 4a[Dapat dilengkapi]     3a --&gt; 4b[Tidak dapat dilengkapi]     4a --&gt; 5a[5a]     4b --&gt; 5b[5b]     5a --&gt; 7[7]     5b --&gt; 7     7 --&gt; 8[8]     8 --&gt; 9{9}     </pre> </div>



No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>Prosedur :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan/Masyarakat/Instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas)</li> <li>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.</li> <li>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. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.</li> <li>4. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.</li> <li>5. Hasil tindaklanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.</li> <li>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.</li> </ol> <p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail <a href="mailto:bptpsulbar@yahoo.co.id">bptpsulbar@yahoo.co.id</a> atau kotak pengaduan pada counter pelayanan ke nomor telepon 0426 – 232 1830. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email tersebut ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.</p>
12.	Jaminan Pelayanan	BPTP Sulawesi Barat menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna layanan dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan

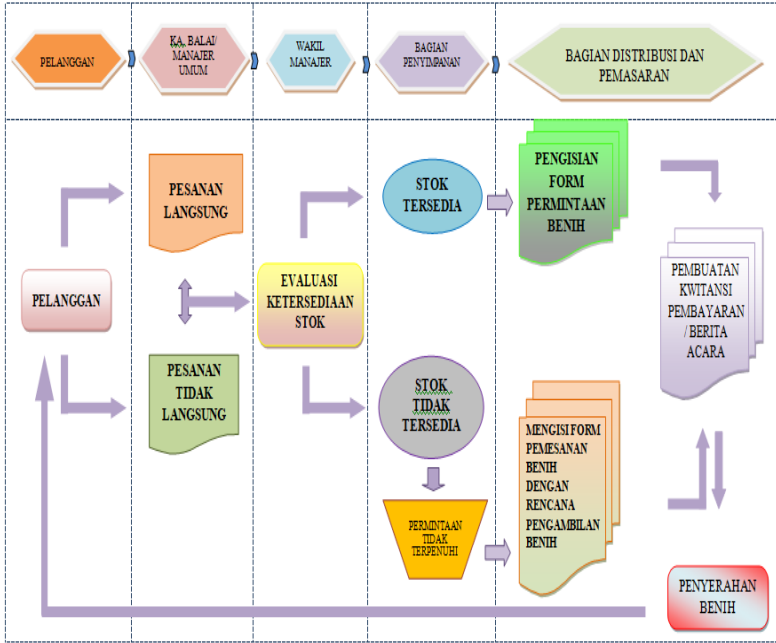
No.	KOMPONEN	URAIAN
		risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BPTP Sulawesi Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas keamanan;</li> <li>b. Petugas pelayanan informasi;</li> <li>c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan;</li> <li>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>e. Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby);</li> <li>h. Sarana parkir</li> </ul>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal serta eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

## 2. LAYANAN PENYALURAN BENIH UPBS

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li> <li>4) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengkajian Teknologi Pertanian.</li> <li>5) PP Tarif No. 35 tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian.</li> </ol>
2.	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WITA 13.00 - 15.30 WITA</li> <li>- Jumat : 08.00 - 11.30 WITA 13.30 - 16.00 WITA</li> </ul>
3.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu.</li> <li>b. Mengisi form permintaan layanan.</li> <li>c. Mengisi Form Evaluasi Layanan.</li> </ol>

No.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p><b>4.1. Prosedur Layanan Penyaluran Benih UPBS melalui Penjualan</b></p> <p>4.1.1. Pengguna/pelanggan dapat mengakses data stok benih melalui website BPTP Sulawesi Barat (<a href="http://sulbar.litbang.pertanian.go.id">http://sulbar.litbang.pertanian.go.id</a>) dan melakukan pemesanan dengan cara datang langsung, mengirimkan surat atau melalui telepon ke BPTP Sulawesi Barat</p> <p>4.1.2. Surat/informasi tentang pemesanan benih disampaikan oleh petugas ke Kepala Balai (Manager Umum) dan didisposisikan ke penanggung jawab kegiatan (Wakil Manager);</p> <p>4.1.3. Dari penanggung jawab kegiatan dilanjutkan ke bagian distribusi dan pemasaran. Bagian distribusi dan pemasaran melakukan pengecekan, dan memberi informasi ke bagian administrasi dan keuangan serta berkoordinasi dengan bagian prosesing dan penyimpanan untuk melakukan penyiapan benih;</p> <p>4.1.4. Bagian Administrasi dan keuangan membuat faktur penjualan benih untuk pengguna/pelanggan. Faktur penjualan diberikan ke pengguna/pelanggan, selanjutnya Bagian Administrasi dan keuangan menerima uang penjualan dan selanjutnya dibantu petugas gudang menyerahkan benih ke pengguna/pelanggan;</p> <p>4.1.5. Faktur penjualan benih diarsipkan ke bagian administrasi dan keuangan dan bagian prosesing dan penyimpanan;</p> <p>4.1.6. Dana hasil penjualan benih dari pengguna/pelanggan diserahkan oleh bagian administrasi dan keuangan ke Bendahara PNPB sebagai setoran PNPB.</p> <p>4.1.7. Bagian administrasi dan keuangan memberikan laporan penjualan kepada penanggung jawab kegiatan (Wakil Manager) yang selanjutnya dilaporkan ke kepala BPTP Sulawesi Barat (Manager Umum).</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p style="text-align: center;"><b>Alur Pelayanan :</b></p> <p><b>4.2. Prosedur Layanan Penyaluran Benih UPBS untuk Diseminasi.</b></p> <p>4.2.1. Pengguna/pelanggan dapat mengakses data stok benih melalui website BPTP Sulawesi Barat (<a href="http://sulbar.litbang.pertanian.go.id">http://sulbar.litbang.pertanian.go.id</a>) dan mengirim (Online atau offline) atau mengantar langsung proposal permohonan ke BPTP Sulawesi Barat.</p> <p>4.2.2. Proposal permohonan benih diseminasi disampaikan oleh petugas ke Kepala Balai (Manager Umum) dan didisposisikan ke penanggung jawab kegiatan (Wakil Manager);</p> <p>4.2.3. Dari penanggung jawab kegiatan dilanjutkan ke bagian distribusi dan pemasaran. Bagian distribusi dan pemasaran melakukan pengecekan, dan memberi informasi ke bagian administrasi dan keuangan serta berkoordinasi dengan bagian prosesing dan penyimpanan untuk melakukan persiapan benih;</p> <p>4.2.4. Bagian Administrasi dan keuangan membuat tanda terima benih untuk pengguna/pelanggan. Tanda terima diberikan ke pengguna/pelanggan. Bagian Administrasi dan keuangan menerima tanda terima kembali dan selanjutnya dibantu petugas gudang menyerahkan benih ke pengguna/pelanggan;</p> <p>4.2.5. Tanda terima benih diarsipkan ke bagian administrasi dan keuangan dan bagian prosesing dan penyimpanan;</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4.2.6. Bagian Administrasi dan keuangan memberikan laporan distribusi benih diseminasi kepada penanggung jawab kegiatan (Wakil Manager) yang selanjutnya dilaporkan ke kepala BPTP Sulawesi Barat (Manager Umum).</p> <p>Alur Pelayanan:</p>  <pre> graph TD     subgraph Header         direction LR         P1[PELANGGAN] --- K1[KA. BALAI MANAJER UMUM] --- W1[WAKIL MANAJER] --- B1[BAGIAN PENYIMPANAN] --- B2[BAGIAN DISTRIBUSI DAN PEMASARAN]     end      P1 --&gt; P2[PESANAN LANGSUNG]     P1 --&gt; P3[PESANAN TIDAK LANGSUNG]     P2 &lt;--&gt; P3     P2 --&gt; E[EVALUASI KETERSEDIAAN STOK]     P3 --&gt; E     E --&gt; S1[STOK TERSEDIA]     E --&gt; S2[STOK TIDAK TERSEDIA]     S1 --&gt; F1[PENGISIAN FORM PERMINTAAN BENIH]     S2 --&gt; F2[MENGISI FORM PEMESANAN BENIH DENGAN RENCANA PENGAMBILAN BENIH]     F1 --&gt; P4[PEMBUATAN KWITANSI PEMBAYARAN / BERITA ACARA]     F2 --&gt; P4     P4 --&gt; P5[PENYERAHAN BENIH]     P5 --&gt; P1 </pre>
5.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	<p>a. Layanan permohonan administrasi benih = 30 menit.  b. Penyaluran benih = 1 hari setelah pelunasan biaya.</p>
6.	Biaya/Tarif	<p>a. Biaya pembelian benih sesuai PP Tarif No. 35 tahun 2016 tentang PNPB (untuk benih padi: kelas benih FS/label putih Rp. 12.000,-/kg, Kelas Benih SS/label ungu Rp. 9.000,-/kg, Benih kelas ES/label biru Rp. 7.500,-/kg. Untuk benih benih kedelai: kelas benih FS/label putih Rp. 15.000,-/kg, Kelas Benih SS/label ungu Rp. 7.000,-/kg).</p> <p>b. Biaya pengiriman ditanggung pelanggan.</p>
7.	Produk Pelayanan	Benih sumber bersertifikat
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	<p>a. Sarana yang dibutuhkan petugas: timbangan, mesin jahit, karung, gerobak.  b. Sarana / prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, WC, parkir, foto copy.</p>
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah petugas yang dibutuhkan yakni</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4 orang bagian produksi dengan kompetensi peneliti/penyuluh/teknisi</li> <li>4 orang bagian penyimpanan dan pengendalian mutu kompetensi peneliti/penyuluh/teknisi</li> <li>3 orang bagian promosi, distribusi dan pemasaran dengan kompetensi peneliti/penyuluh/teknisi</li> <li>3 orang bagian administrasi keuangan dengan kompetensi administrasi keuangan</li> </ol>

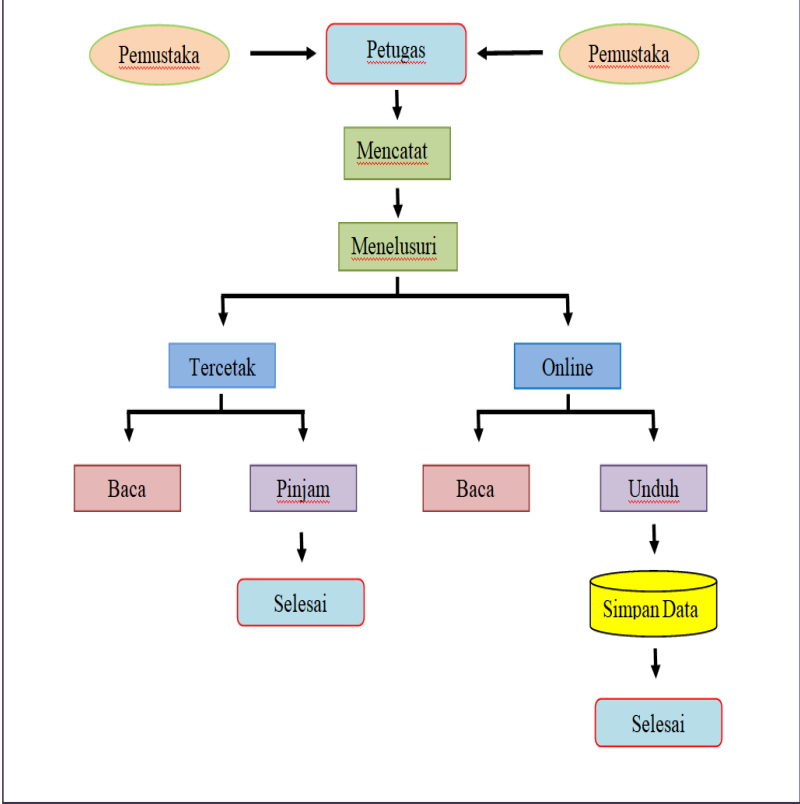
No.	KOMPONEN	URAIAN
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satuan Pelaksana Sistem Pengendalian Intern yang ditunjuk oleh Kepala Balai.
11.	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai Nomor :B-3.10/Kpts/OT.160/H.12.33/01/2019 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Balai Pengkajian Teknologi Pertanian BPTP Sulawesi Barat</p> <div data-bbox="630 585 1425 1315" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN</b></p> </div> <p><b>Prosedur :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan/Masyarakat/Instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas)</li> <li>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.</li> <li>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. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.</li> <li>4. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan</li> </ol>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Masyarakat Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.</p> <p>5. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.</p> <p>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.</p> <p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail <a href="mailto:bptpsulbar@yahoo.co.id">bptpsulbar@yahoo.co.id</a> atau kotak pengaduan pada counter pelayanan ke nomor telepon 0426 – 232 1830. 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 Barat 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 Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas keamanan;</li> <li>b. Petugas pelayanan informasi;</li> <li>c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;</li> <li>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>e. Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>f. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>g. Ruang informasi (resepsionis dan lobby);</li> <li>h. Sarana parkir;</li> <li>i. Pengaturan parkir</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.</p>

### 3. LAYANAN PERPUSTAKAAN

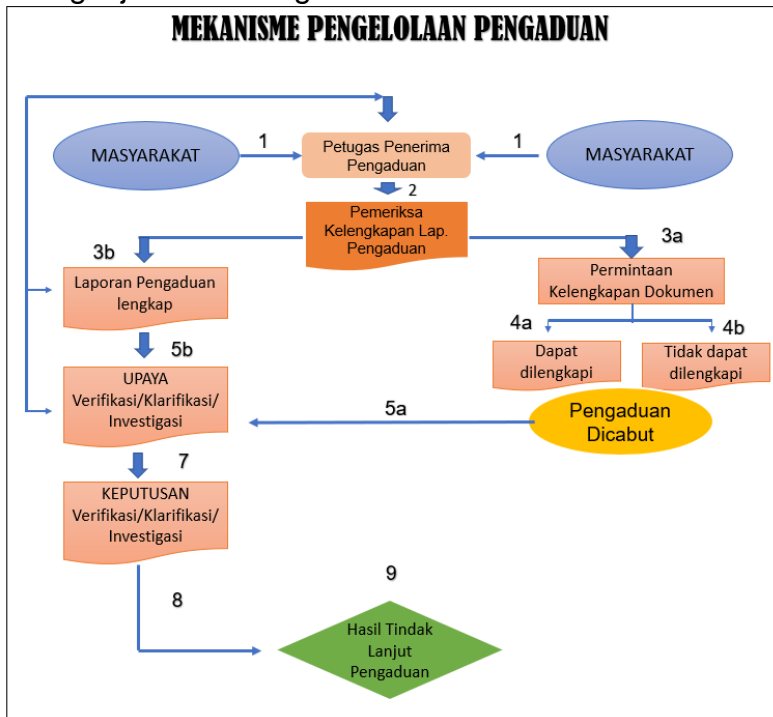
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik. 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/OT.140/5/2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengkajian Teknologi Pertanian.
2.	Jam Pelayanan	- 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	a. Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu. b. Mengisi form permintaan layanan. c. Mengisi Form Evaluasi layanan.
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<b>4.1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan</b> 4.1.1. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh; 4.1.2. Petugas melakukan penelusuran informasi/literatur yang dibutuhkan yang dibutuhkan secara <i>off-line</i> dan <i>on-line</i> atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka website BPTP Sulawesi Barat ( <a href="http://sulbar.litbang.pertanian.go.id">http://sulbar.litbang.pertanian.go.id</a> ) dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan; 4.1.3. Petugas membantu melakukan temu kembali bahan putaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri ; 4.1.4. Pemustaka mengembalikan bahan yang dipinjam maupun yang dibaca ditempat dengan menempatkan di meja baca; 4.1.5. Petugas menyusun kembali bahan perpustakaan yang telah digunakan oleh pemustaka ke rak penyimpanan; 4.1.6. Pemustaka yang akan meminjam bahan perpustakaan maka wajib mengikuti prosedur peminjaman yang berlaku.



		<p style="text-align: center;"><b>Alur Pelayanan</b></p>  <pre> graph TD     P1([Pemustaka]) --&gt; Petugas[Petugas]     P2([Pemustaka]) --&gt; Petugas     Petugas --&gt; Mencatat[Mencatat]     Mencatat --&gt; Menelusuri[Menelusuri]     Menelusuri --&gt; Tercetak[Tercetak]     Menelusuri --&gt; Online[Online]     Tercetak --&gt; Baca1[Baca]     Tercetak --&gt; Pinjam[Pinjam]     Pinjam --&gt; Selesai1[Selesai]     Online --&gt; Baca2[Baca]     Online --&gt; Unduh[Unduh]     Unduh --&gt; SimpanData[(Simpan Data)]     SimpanData --&gt; Selesai2[Selesai] </pre>
5.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	Pelayanan perpustakaan diselesaikan saat itu juga dengan pemustaka/kesepakatan
6.	Biaya/Tarif	Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0) kecuali pemustaka menghilangkan bahan perpustakaan (sesuai nilai bahan yang dihilangkan).
7.	Produk Pelayanan	Jasa layanan perpustakaan.
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang baca perpustakaan, buku tamu, komputer, scanner, dan jaringan internet. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: tempat penitipan barang, toilet, tempat parkir.
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang tersedia yaitu 3 orang staf : 1 orang dengan kompetensi management perpustakaan 2 orang dengan kompetensi pengelola layanan informasi dan sirkulasi.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satuan Pelaksana Sistem Pengendalian Intern yang ditunjuk oleh Kepala Balai.

11. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai Nomor :B-3.10/Kpts/OT.160/H.12.33/01/2019 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Balai Pengkajian Teknologi Pertanian BPTP Sulawesi Barat



**Prosedur :**

1. Pengguna Layanan/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. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.
4. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.
5. Hasil tindaklanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.
6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.

		<p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  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><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail <a href="mailto:btpsulbar@yahoo.co.id">btpsulbar@yahoo.co.id</a> atau kotak pengaduan pada counter pelayanan ke nomor telepon 0426 – 232 1830. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email tersebut ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.</p>
12.	Jaminan Pelayanan	BPTP Sulawesi Barat 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	BPTP Sulawesi Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas keamanan;</li> <li>Petugas pelayanan informasi;</li> <li>Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;</li> <li>Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>Ruang informasi (resepsionis dan lobby);</li> <li>Sarana parkir.</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

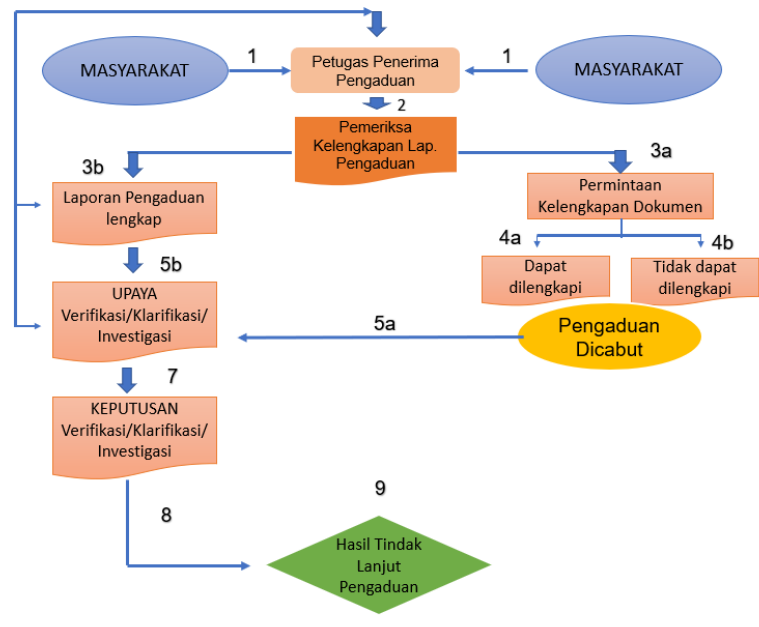
#### 4. LAYANAN MAGANG/PELATIHAN/PKL SISWA ATAU MAHASISWA

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Ta</li> <li>hun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/OT.140/5/2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengkajian Teknologi Pertanian</li> </ol>

2.	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senin–Kamis : 08.00 – 12.00 WITA 13.00 – 15.30 WITA</li> <li>- Jumat : 08.00 – 11.30 WITA 13.30 – 16.00 WITA</li> </ul>
3.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu.</li> <li>b. Mengisi form permintaan layanan.</li> <li>c. Mengisi form evaluasi layanan.</li> </ul>
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p><b>4.1. Prosedur Layanan Magang/Pelatihan/PKL Siswa atau Mahasiswa</b></p> <p>4.1.1. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan/proposal magang/ pelatihan/PKL siswa/mahasiswa ke kantor BPTP Sulawesi Barat yang dilengkapi dengan profil siswa/mahasiswa dengan melampirkan transkrip nilai/rapor.</p> <p>4.1.2. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan/proposal magang/pelatihan/PKL siswa/mahasiswa kepada kepala BPTP Sulawesi Barat.</p> <p>4.1.3. Kepala BPTP Sulawesi Barat mendisposisikan surat permohonan/proposal magang /pelatihan /PKL siswa/mahasiswa kepada Sub Koordinator KSPB untuk dapat ditindaklanjuti.</p> <p>4.1.4. Sub Koordinator KSPB bersama tim Peningkatan dan Pengembangan <i>Capacity Building</i> menyeleksi kompetensi peserta magang/pelatihan/PKL siswa/mahasiswa berdasarkan profil yang diajukan, selanjutnya mempersiapkan surat balasan peserta magang/pelatihan/PKL siswa/mahasiswa yang diterima dan mengirimkannya.</p> <p>4.1.5. Peserta magang/pelatihan/PKL siswa/mahasiswa yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (<i>technical meeting</i>) di BPTP Sulawesi Barat.</p> <p>4.1.6. Peserta magang/pelatihan/PKL siswa/mahasiswa melaksanakan kegiatan magang/pelatihan/PKL sesuai dengan surat permohonan/proposal yang diajukan.</p> <p>4.1.7. Peserta magang/pelatihan/PKL siswa/mahasiswa wajib mengisi jurnal harian, membuat laporan hasil pelaksanaan magang/pelatihan/PKL dan melaksanakan seminar hasil magang/ pelatihan/ PKL siswa/mahasiswa di lingkup BPTP Sulawesi Barat serta menerima sertifikat.</p> <p>4.1.8. BPTP Sulawesi Barat memberikan Kuisisioner IKM untuk diisi oleh pengguna layanan dan hasilnya disampaikan kepada kepala BPTP melalui Sub Koordinator KSPB sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan magang/pelatihan/PKL siswa / mahasiswa angkatan berikutnya bersama tim Peningkatan dan Pengembangan <i>Capacity Building</i></p>

		<p style="text-align: center;"><b>Alur Pelayanan :</b></p>
5.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	Pelayanan magang/pelatihan/PKL siswa/mahasiswa diselesaikan sesuai jadwal kegiatan dari pimpinan sekolah/perguruan tinggi
6.	Biaya/Tarif	6.1. Pelayanan magang/pelatihan/PKL siswa dan mahasiswa tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0); 6.2. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (makanan/minuman, listrik, PDAM, tempat tinggal) ditanggung sendiri oleh pengguna layanan.
7.	Produk Pelayanan	Pelayanan magang/pelatihan/PKL siswa dan mahasiswa
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang baca perpustakaan, alat tulis, komputer. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, toilet, tempat parkir.
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana yang dibutuhkan yaitu : a. pembimbing dengan kompetensi peneliti/penyuluh sesuai dengan kebutuhan b. tenaga lapang dengan kompetensi peneliti/penyuluh/teknisi sesuai dengan kebutuhan.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satuan Kerja Sistem Pengendalian Internal yang ditunjuk oleh Kepala Balai.
11.	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai Nomor : B-3.10/Kpts/OT.160/H.12.33/01/2019 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Balai Pengkajian Teknologi Pertanian BPTP Sulawesi Barat

## MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN



### Prosedur :

1. Pengguna Layanan/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. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.
4. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30(tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.
5. Hasil tindaklanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.
6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.

### SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN

Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan,

		<p>tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail <a href="mailto:bptpsulbar@yahoo.co.id">bptpsulbar@yahoo.co.id</a> atau kotak pengaduan pada counter pelayanan ke nomor telepon 0426 – 232 1830. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email tersebut ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.</p>
12	Jaminan Pelayanan	BPTP Sulawesi Barat 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 Barat menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas keamanan;</li> <li>Petugas pelayanan informasi;</li> <li>Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;</li> <li>Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>Ruang informasi (resepsionis dan lobby);</li> <li>Sarana parkir.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

Mamuju, 1 Februari 2021  
Kepala BPTP Sulawesi Barat.



*[Handwritten Signature]*  
**Dr. Ir. Nurdiah Husnah, M.Si**  
NIP 19680720 199403 2 001