

## LAYANAN INFORMASI DAN KONSULTASI TEKNOLOGI PERTANIAN

### 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 Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 20/OT.140/3/2013 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 |
|               |   | 13.00 – 16.00 WITA |

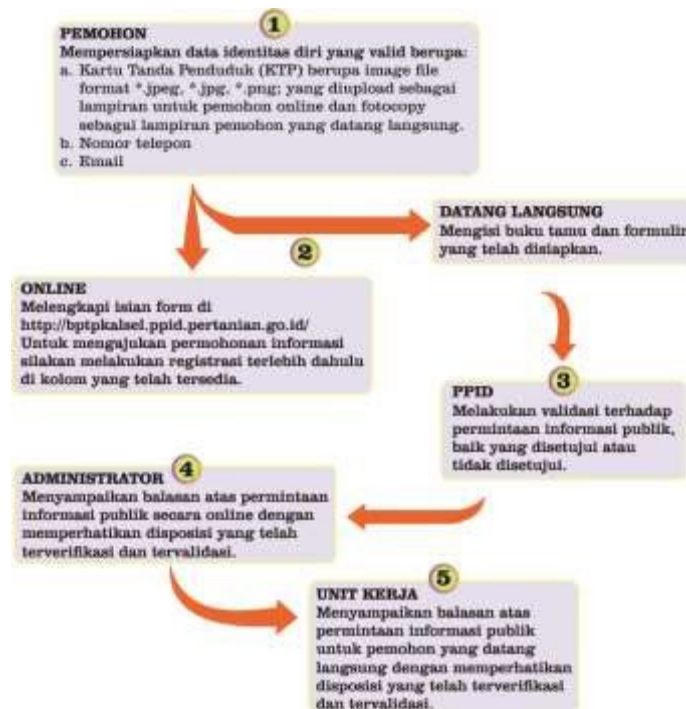
### 3. Persyaratan Pelayanan

- a. Menulis identitas sesuai kartu identitas, nomor telepon dan alamat email yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu.
- b. Mengisi form permintaan layanan pada aplikasi yang disediakan dan atau lembar permohonan secara langsung.

### 4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

- a. Pemohon melengkapi isian form di <http://bptpkalsel-ppid.pertanian.go.id/> untuk mengajukan permohonan informasi silakan melakukan registrasi terlebih dahulu di kolom yang telah tersedia. Pemohon juga bisa datang langsung ke Petugas Pelayanan BPSIP Kalimantan Selatan dengan mengisi buku tamu dan mengisi form permintaan layanan.
- b. Petugas Pelayanan akan mengantarkan pemohon kepada Kepala Sub Bagian TU/ Ketua Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian / bidang lain sesuai dengan informasi yang diperlukan.
- c. Pengguna layanan mengisi IKM dan form umpan balik.
- d. Pemohon dapat pula mengajukan permohonan pelayanan Informasi dan Konsultasi Teknologi secara tertulis ditujukan kepada Kepala BPSIP Kalimantan Selatan yang dapat disampaikan melalui Pos dengan alamat Jl. Panglima Batur Barat no 4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan, Fax (0511) 4781810 dengan nomor telpon (0511) 4772346 maupun email dengan alamat: [bsip.kalsel@pertanian.go.id](mailto:bsip.kalsel@pertanian.go.id) atau Sekretariat menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan pelayanan informasi dan konsultasi inovasi teknologi kepada Kepala BPSIP Kalimantan Selatan.
- e. Kepala BPSIP Kalimantan Selatan mendisposisi perintah pelayanan Informasi dan Konsultasi Inovasi Teknologi kepada Kepala Sub Koordinator Kerjasama, Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Kasubbag TU), atau Ketua Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian untuk berkoordinasi dengan pelaksana layanan (peneliti, analis standardisasi, pustakawan, dan lain-lain).
- f. Ketua Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian atau Kepala Sub Bagian Tata Usaha mendisposisikan surat permintaan informasi kepada pelaksana layanan sesuai bidang kepakaran.
- g. Ketua Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi inovasi teknologi pertanian sesuai permohonan dengan berkoordinasi bersama pelaksana layanan.
- h. Pelaksana Layanan (peneliti/penyuluh pertanian/teknisi litkayasa, dan lain-lain) melakukan pelayanan Informasi dan Konsultasi Inovasi Teknologi Pertanian sesuai permohonan.
- i. Apabila Informasi dan Konsultasi Inovasi Teknologi Pertanian belum dimiliki, maka pelaksana layanan memberikan laporan/keterangan secara tertulis ditujukan kepada Kepala Balai melalui Ketua Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian atau Kepala Sub Bagian Tata Usaha.

- j. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Kepala BPSIP memberikan penolakan secara tertulis berdasarkan Surat Keputusan Kepala BPSIP Kalimantan Selatan tentang data dan informasi dikecualikan.
- k. Apabila Informasi dan Konsultasi Inovasi Teknologi Pertanian tersedia, maka petugas layanan informasi menyampaikan data Informasi dan Konsultasi Inovasi Teknologi Pertanian kepada Ketua Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian sesuai dengan surat permohonan yang telah diajukan.
- l. Ketua Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian selanjutnya berkoordinasi dengan kesekretariatan untuk menyiapkan surat jawaban kepada pemohon informasi yang ditanda tangani oleh Kepala Balai.
- m. Surat jawaban permohonan Informasi dan Konsultasi Inovasi teknologi disampaikan kepada pemohon melalui pos, fax, email maupun diambil secara langsung di petugas layanan.
- n. Seluruh hasil layanan Informasi dan Konsultasi Inovasi Teknologi Pertanian diarsipkan sebagai laporan kepada Ketua Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian.
- o. Pengguna layanan mengisi IKM dan form umpan balik.
- p. Alur pelayanan:



5. Waktu Penyelesaian Pelayanan
  - a. Pelayanan konsultasi teknologi diselesaikan maksimal selama 30 menit untuk penyampaian informasi terkait. Apabila dibutuhkan pembahasan lebih mendalam bisa dilaksanakan sesuai dengankesepakatan dengan pemohon informasi.
  - b. Permintaan layanan melalui surat atau email atau form aplikasi akan direspon pada hari yang sama selama jam kerja, dan diselesaikan maksimal selama 10 hari kerja.
6. Biaya/Tarif  
Biaya jasa informasi dan konsultasi inovasi teknologi pertanian adalah tidak dipungut biaya/gratis.
7. Bentuk Layanan  
Konsultasi, media cetak tercetak (selama masih tersedia) dan elektronik/digital.
8. Sarana atau Fasilitas Pelayanan
  - a. Sarana yang dibutuhkan petugas: meja, kursi, komputer, pesawat telepon, internet dan alat tulis.
  - b. Sarana/prasarana yang disediakan untuk pelanggan: ruang tunggu, toilet, tempat parkir dan mushola.
9. Kompetensi dan Jumlah Pelaksana

Dua orang staf bidang pelayanan, Tim PPID, peneliti-penyuluh dan pustakawan dengan kompetensi sesuai dengan bidang kepakaran.

#### 10. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satlak PI yang ditunjuk oleh Kepala BPSIP Kalimantan Selatan.

#### 11. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai tentang Satuan Pelaksana Pengendali Intern (Satlak PI) BPSIP Kalimantan Selatan.

Mekanisme pengelolaan pengaduan:



Prosedur:

- Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait dapat mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas);
- 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 dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut.
- 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.
- 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, pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.
- Tim Satlak PI melakukan verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan.
- Verifikasi/Klarifikasi/investigasi laporan pengaduan.
- Investigasi laporan pengaduan dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak berkas pengaduan lengkap diterima oleh tim Satlak PI.
- Penyampaian hasil investigasi laporan pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai.

Cara Penyampaian Pengaduan:

Pelapor dapat menyampaikan pengaduan dengan datang langsung ke Satlak PI atau memasukkan aduan ke kotak saran dan pengaduan BPSIP Kalimantan Selatan. Pelapor yang tidak dapat datang langsung ke BPSIP Kalimantan Selatan dapat

menyampaikan pengaduan melalui surat dengan alamat Jl. Panglima Batur Barat no.4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan, Fax (0511) 4781810 dengan nomor (0511) 4772346 maupun email dengan alamat: [bsip.kalsel@pertanian.go.id](mailto:bsip.kalsel@pertanian.go.id).

12. Jaminan Pelayanan

BPSIP Kalimantan Selatan menyediakan sarana prasarana layanan yang nyaman dan aman.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

BPSIP Kalimantan Selatan menyediakan fasilitas untuk keamanan dan kenyamanan antara lain:

- a. Petugas keamanan;
- b. Petugas pelayanan informasi;
- c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan;
- d. Sarana peralatan dan obat P3K;
- e. Ruang pelayanan;
- f. Ruang informasi (*Front Office* dan *lobby*);
- g. Sarana parkir;
- h. Sarana mushola.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja layanan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah tersedia secara online pada laman <http://ikm.pertanian.go.id/?u=H36>.