

**PELAYANAN NARASUMBER, JASA BIMBINGAN PKL/MAGANG BAGI
MAHASISWA/PELAJAR**

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

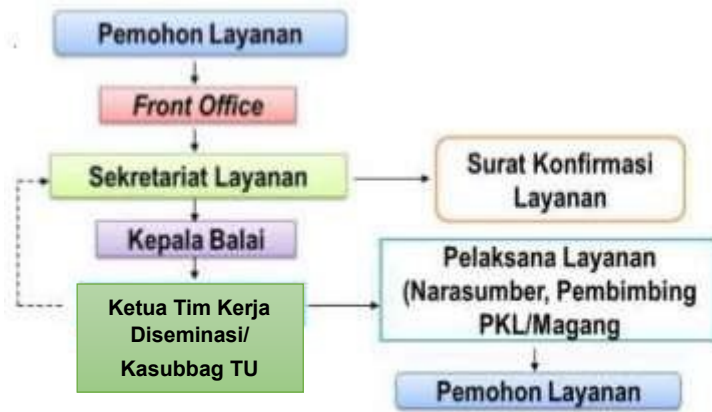
- | | |
|---------------|--|
| Senin – Kamis | : 08.00 – 12.00 WITA
13.00 – 15.30 WITA |
| Jumat | : 08.00 – 11.30 WITA
13.00 – 16.00 WITA |

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.
- c. Menyerahkan surat permohonan narasumber, jasa bimbingan PKL/magang bagi mahasiswa/pelajar.

4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

- a. Pengguna jasa mengajukan surat permohonan narasumber, jasa bimbingan PKL/magang bagi mahasiswa/pelajar ditujukan kepada Kepala BPSIP Kalimantan Selatan.
- b. Surat permohonan dapat disampaikan secara langsung, atau 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.
- c. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan kepada Sekretariat untuk dilakukan pencatatan selanjutnya disampaikan kepada Kepala BPSIP Kalimantan Selatan.
- d. Kepala BPSIP Kalimantan Selatan mendisposisikan perintah layanan kepada Kasi KSPP untuk dapat ditindak lanjuti dan berkoordinasi dengan Kasubag TU dan kesekretariatan.
- e. Kesekretariatan memberikan surat balasan kepada pemohon terkait permintaan layanan.
- f. Narasumber atau pembimbing BPSIP Kalimantan Selatan melaksanakan tugas sesuai dengan permintaan.
- g. Peserta PKL/magang melaksanakan kegiatan sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- h. Peserta PKL/magang membuat dan menyerahkan laporan ke BPSIP Kalimantan Selatan sebagai arsip dan syarat untuk mendapatkan surat keterangan selesai PKL/Magang.
- i. Pengguna jasa layanan mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan form umpan balik layanan.
- j. Alur layanan PKL/magang:



5. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan
Pelaksanaan layanan narasumber dilakukan sesuai dengan jadwal pelaksanaan, sedangkan PKL/magang mahasiswa dan pelajar diselesaikan sesuai surat tugas dari pimpinan perguruan tinggi/sekolah.
6. Biaya/Tarif
 - a. Jasa narasumber dibebankan kepada pemohon.
 - b. Pelayanan bimbingan PKL/magang bagi mahasiswa/pelajar tidak dipungut biaya/gratis.
 - c. Seluruh akomodasi dan transportasi selama mengikuti PKL/magang ditanggung oleh peserta.
7. Produk Pelayanan
Narasumber, bimbingan PKL/magang.
8. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan
 - a. Petugas narasumber: transportasi, bahan ajar, laptop, alat peraga;
 - b. Peserta PKL/magang: bimbingan materi PKL/magang, perpustakaan.
9. Kompetensi dan Jumlah Pelaksana
 - a. Narasumber yang berkompeten dengan jumlah sesuai permohonan;
 - b. Pembimbing satu orang dengan kompetensi peneliti/penyuluh.
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:

- a. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait dapat mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas);

- b. 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.
- c. 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.
- d. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.
- e. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat.
- f. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.
- g. Tim Satlak PI melakukan verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan.
- h. Verifikasi/Klarifikasi/investigasi laporan pengaduan.
- i. Investigasi laporan pengaduan dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak berkas pengaduan lengkap diterima oleh tim Satlak PI.
- j. 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

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>.

