

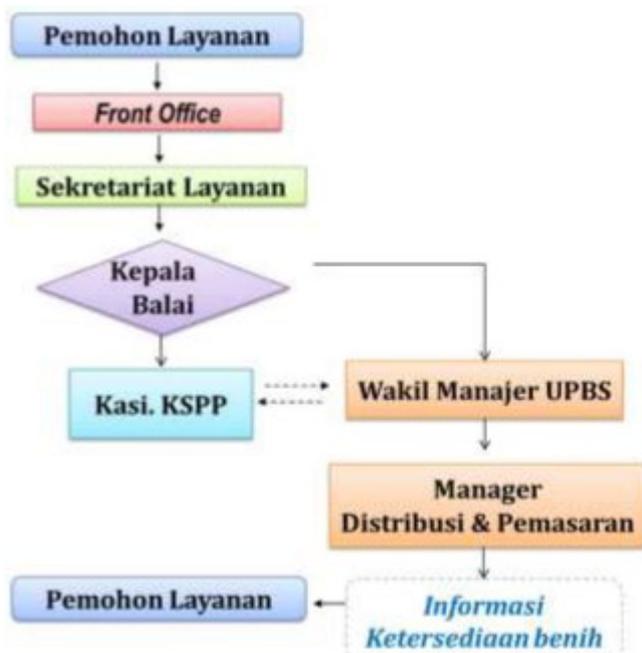
## **PELAYANAN PENYEDIAAN BENIH OLEH UPBS**

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 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian;
  - e. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian 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 Penyediaan Benih UPBS Melalui Penjualan
  - a. Pengguna/pelanggan dapat mengakses data stok benih melalui Web Site BPSIP Kalimantan Selatan, dan melakukan pemesanan dengan cara datang langsung atau dengan mengirimkan surat permohonan secara tertulis yang disampaikan melalui pos, fax, maupun e-mail.
  - b. Surat pemesanan benih oleh petugas layanan disampaikan kepada Kepala Balai (Manager Umum) selanjutnya didisposisikan ke Wakil Manager.
  - c. Dari Wakil Manager surat permohonan beserta disposisi diteruskan/dilanjutkan ke Manager Distribusi dan Pemasaran. Manager Distribusi dan Pemasaran melakukan pengecekan data dan stok serta memberikan informasi data dan stok kepada pengguna/pelanggan.
  - d. Manager Distribusi dan Pemasaran memerintahkan petugas gudang untuk menyiapkan pesanan benih di gudang sesuai pesanan pelanggan. Selanjutnya petugas gudang akan mencatat pengurangan stok dan melaporkan Manager Distribusi dan Pemasaran pada saat dilakukan transaksi.
  - e. Pengguna/pelanggan yang datang langsung untuk melakukan pembelian benih. Manager Distribusi dan Pemasaran akan melakukan pengecekan data dan stok. Jika stok masih tersedia maka transaksi dapat dilakukan.
  - f. Manager Distribusi dan Pemasaran memerintahkan petugas gudang untuk mengeluarkan benih dari gudang sesuai permintaan pengguna/pelanggan.
  - g. Petugas gudang akan mencatat pengurangan stok dan melaporkan Manager Distribusi dan Pemasaran untuk dibuatkan faktur pembelian.
  - h. Faktur penjualan benih diberikan kepada pengguna/pelanggan selanjutnya direkap oleh Manager Distribusi dan Pemasaran.
  - i. Pengguna layanan mengisi IKM dan form umpan balik.
  - j. Dana hasil penjualan benih dari pengguna/pelanggan diserahkan oleh Manager Distribusi dan Pemasaran ke Bendahara PNBP sebagai setoran PNBP.
  - k. Manager Distribusi dan Pemasaran memberikan laporan penjualan kepada Wakil Manager yang selanjutnya dilaporkan ke Kepala BPSIP Kalimantan Selatan (Manager Umum).
  - l. Alur pelayanan penjualan benih:



5. Prosedur Pelayanan Penyediaan Benih oleh UPBS untuk Diseminasi
- Pelanggan datang langsung ke UPBS BPSIP Kalimantan Selatan dengan membawa surat permohonan benih diseminasi dari kelompok tani yang diketahui oleh penyuluh setempat untuk ditujukan kepada Kepala BPSIP Kalimantan Selatan.
  - Surat permohonan benih diseminasi dapat pula dikirimkan 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.kalse@pertanian.go.id](mailto:bsip.kalse@pertanian.go.id).
  - Surat permohonan benih diseminasi disampaikan oleh petugas layanan kepada Kepala Balai (Manager Umum) dan didisposisikan kepada Wakil Manager UPBS dan Kepala Sub Koordinator KSPP.
  - Wakil Manager berkoordinasi dengan Kepala Sub Koordinator KSPP, kemudian disposisi surat permohonan diteruskan/dilanjutkan ke Manager Distribusi dan Pemasaran.
  - Manager Distribusi dan Pemasaran melakukan pengecekan ketersediaan stok benih diseminasi, apabila masih tersedia petugas gudang diperintahkan untuk menyiapkan benih untuk diserahkan kepada pemohon.
  - Manager Distribusi dan Pemasaran menyerahkan benih kepada pelanggan dilengkapi BAST untuk diarsipkan.
  - Manager Distribusi dan Pemasaran melaporkan rekap benih diseminasi kepada Wakil Manager yang selanjutnya dilaporkan ke kepala BPSIP Kalimantan Selatan (Manager Umum).
  - Alur pelayanan benih diseminasi:



6. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan
- Pelayanan penjualan benih diselesaikan dalam waktu 1 hari.

- b. Pelayanan benih diseminasi diselesaikan dalam 2 hari setelah pengajuan permohonan benih diterima oleh BPSIP Kalimantan Selatan.
- 7. Biaya/Tarif
  - a. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak (PNBP) yang berlaku pada Kementerian Pertanian.
  - b. Benih diseminasi tidak dipungut biaya/gratis.
  - c. Biaya pengiriman ditanggung pemohon/pembeli/pelanggan.
- 8. Produk Pelayanan  
Benih dasar (Foundation Seed/FS), benih pokok (Stock Seed/SS) dan benih sebar (Extension Seed/ES) yang bersertifikat.
- 9. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan
  - a. Sarana yang dibutuhkan petugas: timbangan, plastik kemasan, label, sealer dan karung.
  - b. Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, toilet, parkir, mushola.
- 10. Kompetensi dan Jumlah Pelaksana  
Jumlah petugas yang dibutuhkan yakni 1 orang staff, 3 orang manager UPBS dan 1 orang petugas Gudang
  - a. Staf dengan kompetensi di bidang informasi dan pelayanan 1 orang.
  - b. Manager dengan kompetensi peneliti/penyuluh 3 orang.
  - c. Petugas gudang dengan kompetensi teknis 1 orang.
- 11. Pengawasan Internal  
Pengawasan internal dilaksanakan oleh Satlak PI yang ditunjuk oleh Kepala BPSIP Kalimantan Selatan.
- 12. Penanganan Pengaduan  
Penanganan pengaduan diatur dalam SK Kepala Balai tentang Satuan Pelaksana Pengendali Intern (Satlak PI) Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (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](mailto:bsip.kalsel@pertanian.go.id).

13. Jaminan Pelayanan

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

14. 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.

15. 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>.