

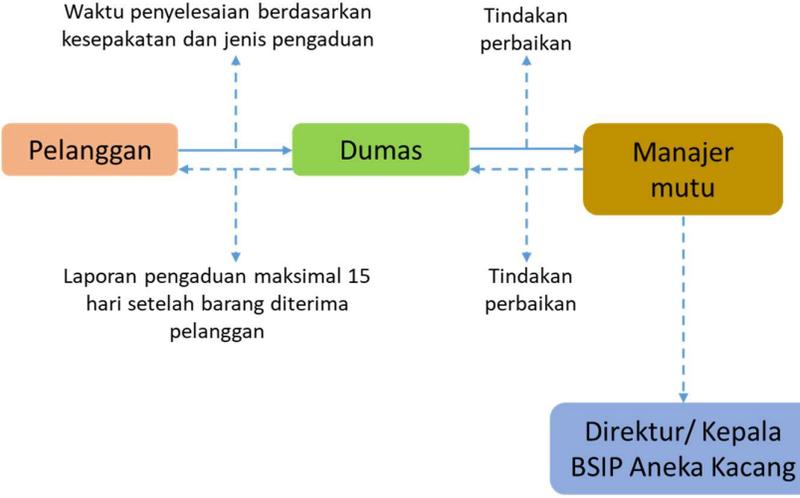
B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

a. Produk Layanan : **Layanan Penyediaan Benih Sumber Tanaman Aneka Kacang di UPBS BSIP Aneka Kacang**

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
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 13 tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja BSIP Aneka Kacang; 5) Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif PNBK di Kementerian Pertanian; 6) Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 966/TP.010/C/04/2022 Tentang Petunjuk Teknis Sertifikasi Benih Tanaman Pangan.
2.	Persyaratan layanan	a. Langsung: Pemohon menulis identitas pada buku tamu (Nama, Alamat, No.Hp, Email) b. Tidak langsung: Pemohon dapat menghubungi bagian pemasaran melalui telepon/hp, whatsapp, email, surat
3.	Prosedur layanan	1. Pembelian benih secara langsung: a) Lakukan pencatatan terhadap semua informasi yang disampaikan oleh pelanggan (komoditas, varietas, jumlah, waktu) b) Sampaikan informasi pesanan pada butir a ke staf gudang untuk menyiapkan pesanan c) Sampaikan biaya yang harus dibayar oleh pelanggan. d) Pastikan bahwa penyiapan yang dilakukan oleh staf gudang sudah sesuai dengan pesanan (komoditas, varietas, dan jumlah) e) Serahkan pesanan dan nota pembelian ke pelanggan f) Dokumentasikan rekaman hasil transaksi tersebut 2. Pembelian benih secara tidak langsung: a) Lakukan pencatatan terhadap semua informasi yang disampaikan oleh pelanggan (komoditas, varietas, dan jumlah), baik melalui telepon/hp, whatsapp, email, dan surat b) Respon pesanan yang masuk dalam kurun waktu 1x24 jam sejak informasi pesanan diterima, kecuali pesanan yang masuk pada hari libur

No.	Komponen	Uraian
		<p>c) Setelah informasi pesanan diterima, Manajer Pemasaran menginformasikan ketersediaan stok, kelas benih, harga satuan, biaya benih dan pengiriman, serta prosedur pembayaran dan informasi rekening kepada pelanggan</p> <p>d) Rekam semua kesepakatan dengan pelanggan (varietas, jumlah, kelas benih, harga, dan biaya kirim)</p> <p>e) Sampaikan informasi kepada pelanggan bahwa pesanan akan dikirim apabila bukti transfer telah diterima Manajer Pemasaran</p> <p>f) Sampaikan informasi pesanan (varietas, kelas benih, dan jumlah) ke staf gudang untuk disiapkan</p> <p>g) Pastikan bahwa penyiapan pesanan oleh staf gudang sesuai dengan pesanan pelanggan (varietas, kelas benih, jumlah dan alamat tujuan pengiriman)</p> <p>h) Sebelum dilakukan pengiriman, pastikan bukti transfer sudah diterima</p> <p>i) Pesanan dikirim ke alamat pelanggan melalui jasa pengiriman</p> <p>j) Manajer Pemasaran menginformasikan ke pelanggan bahwa pesanan telah dikirim</p> <p>k) Manajer Pemasaran memastikan pesanan telah diterima pelanggan</p>
		<p>Alur Pelayanan Penjualan Benih:</p> <pre> graph TD Pelanggan --> Response[Tanggapan melalui fax, telepon, surat dan e-mail maks 1 x 24 jam setelah surat diterima bagian pemasaran] Response --> Agreement[Kesepakatan pembelian dan sudah ada bukti transfer pembayaran] Pelanggan --> Pemasaran Pemasaran --> Agreement Pemasaran --> Gudang Pemasaran --> Staff[Staff Pemasaran] Gudang --> Staff Staff --> Karantina[Karantina min 10 hari] Karantina --> Jasa[Jasa pengiriman] Jasa --> Pelanggan </pre> <p>Fax: 0341 801824 Kontak: 085330627462 Email: upbsbalitkabi@yahoo.com Surat: UPBS BSIP Aneka Kacang, Jl. Raya Kendalpayak Km 8, Kotak pos 66 Malang 65101</p>
4.	Waktu layanan	<p>Pada hari kerja: Senin s.d Kamis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pukul 08.00 s.d 16.00 WIB - Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB

No.	Komponen	Uraian
		Jumat - Pukul 08.00 s.d 16.30 WIB - Istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	a) Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 35 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian. b) Biaya pengiriman ditanggung pelanggan.
6.	Produk layanan	Benih sumber aneka kacang untuk kelas Benih Penjenis (BS) label kuning, dan Benih Dasar (BD) atau <i>Foundation Seed</i> (FS) label putih
7.	Waktu penyelesaian layanan	a) Layanan pembelian langsung diselesaikan dalam waktu 1 hari b) Layanan pembelian tidak langsung, diselesaikan sesuai hasil kesepakatan dengan pelanggan
8.	Penanganan pengaduan	Penanganan pengaduan mengikuti prosedur berikut Prosedur: <ol style="list-style-type: none"> 1. Manajer Pemasaran menerima dan menginventarisir pengaduan pelanggan yang masuk 2. Manajer Pemasaran merekam pengaduan pelanggan 3. Melakukan penelusuran terhadap penyebab terjadinya pengaduan pelanggan 4. Manajer pemasaran mengkomunikasikan hasil penelusuran penyebab terjadinya pengaduan pelanggan dan solusi pemecahannya 5. Pengaduan pelanggan diterima manajer pemasaran paling lambat 15 hari setelah pesanan diterima oleh pelanggan. Pengaduan yang diterima setelah batas waktu tersebut tidak direspon. 6. Pengaduan pelanggan diselesaikan dengan memberikan tenggang waktu tertentu dan disetujui oleh pelanggan 7. Manajer pemasaran mendokumentasikan rekaman pengaduan sampai pada penyelesaian. CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN Pengaduan dapat disampaikan secara langsung ke UPBS BSIP Aneka Kacang bagian pemasaran maupun tidak langsung melalui telepon/hp, whatsapp, email, surat.

No.	Komponen	Uraian
		 <p>Waktu penyelesaian berdasarkan kesepakatan dan jenis pengaduan</p> <p>Tindakan perbaikan</p> <p>Pelanggan ↔ Dumas ↔ Manajer mutu</p> <p>Laporan pengaduan maksimal 15 hari setelah barang diterima pelanggan</p> <p>Tindakan perbaikan</p> <p>Direktur/ Kepala BSIP Aneka Kacang</p>
8.	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> - Sarpras utama (<i>front office</i> dan loket layanan, ruang tunggu, toilet) - Sarpras penunjang (lahan parkir, masjid)
9.	Kompetensi pelaksana layanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami produk layanan yang dijual b. Mampu berkomunikasi dengan baik, ramah, sabar c. Mampu menjaga hubungan baik dengan pelanggan d. Mampu mengoperasikan komputer e. Mampu menggunakan media sosial sebagai media promosi
10.	Pengawasan	Pengawasan internal dilakukan oleh tim auditor internal, pengawasan eksternal dilakukan oleh auditor eksternal
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan layanan	Jaminan layanan sesuai dengan kebijakan dan sasaran mutu yang tertuang dalam SMM ISO 9001:2015
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Keamanan Fisik <ul style="list-style-type: none"> • Keberadaan personel keamanan untuk memantau dan mengamankan area layanan. • Penggunaan sistem pengamanan CCTV • Pemeriksaan keamanan pada pintu masuk 2) Keselamatan Lingkungan <ul style="list-style-type: none"> • Tanda titik kumpul evakuasi • Pemadam Api Ringan (APAR) 3) Keamanan Kesehatan dan Keselamatan Kerja <ul style="list-style-type: none"> • P3K • Klinik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana layanan	Monitoring dan evaluasi kinerja pelaksana layanan dilakukan setiap semester 1, dan 2. Audit internal dan audit eksternal 1 tahun sekali