

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

## STANDAR PELAYANAN

### PENDAHULUAN

#### **A. Latar Belakang**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat merupakan unit pelaksana teknis (UPT) Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada masing-masing unit eselon II dan I Lingkup Kementerian Pertanian. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan jasa dan penyediaan produk, Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat harus menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa agar memastikan pemberian pelayanan dan tersedianya informasi layanan yang jelas, tegas dan akuntabel.

Pelayanan yang diberikan Kementerian Pertanian berupa pelayanan jasa informasi dan konsultasi serta penyediaan produk layanan berupa (1) laboratorium pengujian (tanaman rempah dan obat, minyak atsiri, tanah, jaringan tanaman dan pupuk), (2) benih sumber, (3) konsultasi dan informasi teknologi tanaman rempah dan obat dan (4) perpustakaan.

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

SPP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat 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. Maksud dan tujuan**

SPP ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dengan tujuan untuk :

1. Meningkatkan pelayanan jasa analisis laboratorium (tanaman rempah dan obat, minyak atsiri, tanah, jaringan tanaman dan pupuk), kunjungan dan perpustakaan.

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT</b> <b>BALITBANGTAN</b> <b>KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

2. Meningkatkan pelayanan penyediaan benih sumber yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pengguna
3. Meningkatkan pelayanan administrasi secara tertib dan akuntabel kepada pengguna.

**C. Sasaran**

Kepuasan pengguna jasa atas pelayanan UK/UPT Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian melalui penerapan Standar Pelayanan Publik.

**D. Kesesuaian dengan sistem manajemen lain**

UK/UPT Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian yang telah memiliki Standar Pelayanan Manajemen mengacu pada ketentuan dalam ISO 9001:2008. Standar Pelayanan Laboratorium SNI ISO/IEC 17025:2008 serta berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012.

Sistem manajemen terkait dapat diselaraskan atau dipadukan dengan sistem manajemen pelayanan publik ini dengan memenuhi persyaratan standar ini. Penyesuaian sistem manajemen yang ada dimungkinkan bagi UK/UPT Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian agar dapat menetapkan sistem manajemen mutu pelayanannya.

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

## STANDAR PELAYANAN

### RUANG LINGKUP

#### 1. Ruang Lingkup

##### 1.1. Umum

Dalam upaya menjadikan Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan secara baik, bersih, transparan, dan akuntabel sesuai dengan tugas dan fungsi, maka perlu ditetapkan nilai-nilai budaya, maklumat dan komitmen pelayanan sebagai arah dan langkah tahapan yang perlu dituangkan dalam standar pelayanan publik dan dilaksanakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat dalam memberikan pelayanan.

##### 1.2. Aplikasi

Semua persyaratan standar ini bersifat umum dan diterapkan pada Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat.

#### 2. Acuan normatif

- 2.1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 2.2. Peraturan Pemerintah No 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 2.3. Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- 2.4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- 2.5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor GKE/M.PA/7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

<b>STANDAR PELAYANAN</b>
<b>ACUAN NORMATIF</b>

- 2.6. Peraturan Menteri Pertanian No 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
- 2.7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 43/Permentan/OT.040/08/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementrian Pertanian.
- 2.8. Peraturan Menteri Pertanian No 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
- 2.9. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 64/Permentan/OT.140/10/2011, tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat.
- 2.10. Panduan umum UPBS Balitbangtan No 142/kpts/OT.160/1/5/2011.
- 2.11. Permenpan RB No. 52 tahn2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan instansi Pemerintah.

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

<b>STANDAR PELAYANAN</b>
<b>ISTILAH DAN DEFINISI</b>

### 3. Istilah dan definisi

Beberapa istilah dan definisi pada standar pelayanan ini :

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan;
2. Standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas;
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
7. Informasi adalah pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman atau instruksi.
8. Laboratorium pengujian adalah unit fungsional dari Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat yang melakukan pengujian terhadap sampel tanaman rempah dan obat, minyak atsiri, tanah, jaringan tanaman dan pupuk sesuai permintaan pengguna jasa,

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

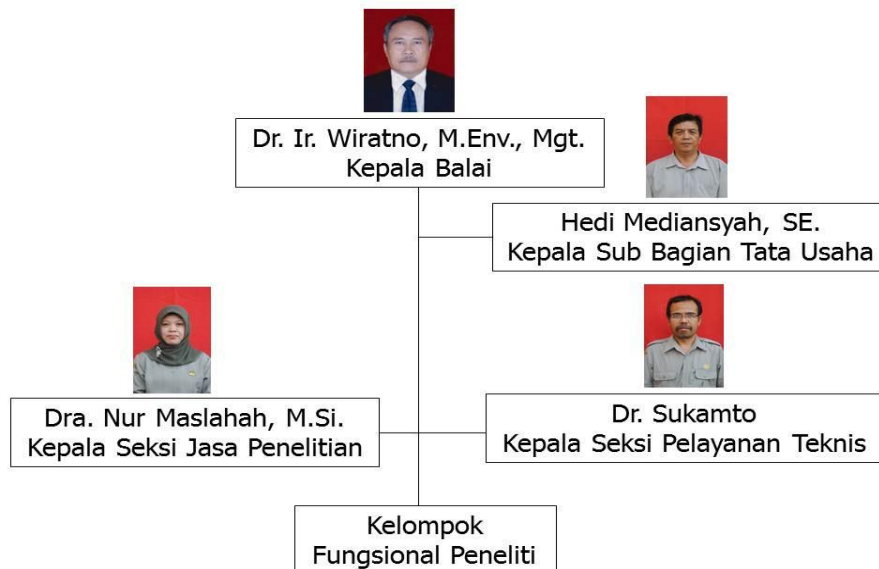
9. Manajer Mutu Laboratorium adalah seorang staf Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat atau fungsional yang ditugaskan untuk mengelola laboratorium serta membawahi anggota laboratorium analis, teknisi, laboran dan staf administrasi yang bertanggungjawab terhadap semua kegiatan di laboratorium.
10. Konsultasi teknologi adalah Pelayanan konsultasi yang bersifat teknis mengenai tanaman rempah dan obat.
11. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta, maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik atau nonelektronik
12. Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat merupakan salah satu sarana diseminasi hasil penelitian yang ada pada Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat sebagai instansi induknya yang melayani peneliti, pengkaji, penyuluh, mahasiswa, pelajar, petani, dan masyarakat umum.
13. UPBS adalah Unit Pengelola Benih Sumber yang merupakan unit pelaksana yang mendapat mandat untuk memproduksi, mengolah, menyimpan, dan memasarkan benih sumber tanaman rempah dan obat sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.  
Benih sumber adalah kelas-kelas benih yang digunakan untuk memproduksi benih, yaitu benih penjenis, benih dasar dan benih pokok.
14. Distribusi benih adalah rangkaian kegiatan penyaluran benih sehingga dapat dijangkau/diterima oleh petani dan pengguna.
15. Benih sumber adalah benih varietas unggul yang telah dilepas pada kelas benih dasar dan pokok.
16. Perpustakaan adalah tempat penyimpanan koleksi bahan pustaka (buku, dan terbitan lainnya) yang diatur atau disusun secara sistematis dan dapat digunakan oleh pemakainya sebagai sumber informasi.

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

<b>STANDAR PELAYANAN</b>
<b>PROFIL ORGANISASI</b>

#### 4. Profil Organisasi

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi untuk mengimplementasikan standar pelayanan publik. Alur pelayanan dan bisnis proses organisasi mengikuti dasar hukum pembentukan organisasi UPP KEMANTAN.



Struktur organisasi Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menetapkan visi, misi, motto dan nilai-nilai budaya yang diimplementasikan di lingkungan organisasi.

**VISI LAYANAN:**

Menjadi lembaga penelitian dan pengembangan yang mampu memberikan pelayanan publik secara maksimal bidang tanaman rempah, obat dan atsiri.

**MISI LAYANAN:**

Mendiseminasikan inovasi teknologi tanaman rempah dan obat mendukung peningkatan petani dan divisa negara

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT</b> <b>BALITBANGTAN</b> <b>KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

**MOTTO :** Mewujudkan masyarakat sejahtera

**NILAI BUDAYA KERJA:**

1. Komitmen;
2. Keteladanan;
3. Profesionalisme;
4. Integritas;
5. Disiplin.

**MAKLUMAT PELAYANAN :**

DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP UNTUK MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI UNTUK SETIAP PENGADUAN YANG TIDAK DITINDAKLANJUTI SESUAI PERATURAN PERUNDANGAN YANG BERLAKU”

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan ketersediaan fasilitas, sarana dan prasarana, peralatan, pelaksana yang kompeten, dan lingkungan yang menunjang dalam pemenuhan standar pelayanan publik.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menetapkan kepastian alur, mekanisme, prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya/tarif serta produk pelayanan berupa sertifikat yang diperlukan oleh pelanggan.



<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

<b>STANDAR PELAYANAN</b>
<b>KONTEKS ORGANISASI</b>

## **5. Konteks Organisasi**

### **5.1. Dasar Hukum**

Peraturan Menteri Pertanian Nomor 64/Permentan/OT. 140/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja kementerian Pertanian.

### **5.2. Memahami organisasi dan konteksnya**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan masalah internal dan eksternal yang relevan dengan tujuan dan arahan strategis yang dapat berpengaruh pada kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memantau dan meninjau informasi tentang isu internal dan eksternal yang berkembang di organisasi maupun di masyarakat.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat dalam menyikapi pemahaman konteks eksternal mempertimbangkan hukum, teknologi, persaingan, pasar, budaya, masyarakat, dan lingkungan ekonomi, baik lokal, regional, nasional maupun internasional.

### **5.3. Memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat secara konsisten menyediakan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan serta peraturan dan perundang-undangan, untuk menentukan :

- a) pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen pelayanan publik;
- b) persyaratan dari pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen pelayanan publik.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat melakukan pemantauan dan meninjau informasi tentang pihak berkepentingan dan persyaratan yang relevan.

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

#### **5.4. Menentukan lingkup Sistem manajemen pelayanan publik**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan batas dan aplikasi sistem manajemen pelayanan publik untuk menetapkan lingkungannya.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menerapkan seluruh persyaratan dari Standar pelayanan publik ini untuk dapat diterapkan dalam lingkup yang ditentukan pada Sistem manajemen pelayanan publik.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan lingkup dan jenis informasi yang tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi. Lingkup dan jenis informasi yang didokumentasikan merupakan hasil penerapan standar pelayanan publik.

Informasi terdokumentasi sebagian merupakan dokumen yang menunjukkan kesesuaian terhadap Standar pelayanan publik dan memastikan kesesuaian jasa pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **5.5. Sistem manajemen pelayanan publik dan prosesnya**

**5.5.1.** Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan Sistem manajemen pelayanan publik secara berkelanjutan, termasuk proses dan interaksinya yang diperlukan, sesuai dengan persyaratan Standar pelayanan publik ini.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan proses yang diperlukan bagi Sistem manajemen pelayanan publik dan penerapannya di seluruh pelayanan Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat, dengan:

- a) menetapkan masukan yang diperlukan dan keluaran yang diharapkan dari proses;
- b) menetapkan urutan dan interaksi proses;
- c) menetapkan dan menerapkan kriteria, metode (termasuk pengukuran dan indikator kinerja terkait) yang diperlukan untuk memastikan operasionalnya, dan kendali proses yang efektif;
- d) menetapkan sumber daya yang diperlukan dan memastikan ketersediaan;
- e) penunjukkan tanggung jawab wewenang untuk proses tersebut; dan menangani risiko dan peluang sesuai dengan persyaratan yang ditentukan, merencanakan dan menerapkan tindakan yang tepat untuk mengatasinya;
- f) mengevaluasi metode untuk memantau, mengukur, mengevaluasi proses, dan perubahan proses untuk memastikan pencapaian hasil yang diharapkan;
- g) meningkatkan proses dan Sistem manajemen pelayanan publik.

<p><b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT</b>  <b>BALITBANGTAN</b>  <b>KEMENTERIAN PERTANIAN</b></p>	<p>Tanggal Terbit :  Bagian :  Halaman ke :  Terbitan/Revisi ke :  Tanggal Revisi :  Kasi Jasa Penelitian :</p>
<p><b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b></p>	

- 5.5.2** Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat melakukan dokumentasi untuk:
- a) memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung operasional dari proses pelayanan publik;
  - b) menyimpan informasi terdokumentasi untuk memastikan proses pelayanan publik yang dilakukan sesuai rencana.

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

<b>STANDAR PELAYANAN</b>
<b>KEPEMIMPINAN</b>

## **6. Kepemimpinan**

### **6.1. Kepemimpinan dan komitmen manajemen**

#### **6.1.1 Umum**

Kepala Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan komitmennya terhadap Sistem manajemen pelayanan publik dengan:

- a) mengambil tanggung jawab atas keefektifan Sistem manajemen pelayanan publik;
- b) memastikan kebijakan dan sasaran pelayanan publik ditetapkan untuk Sistem manajemen pelayanan publik dan selaras dengan konteks dan arahan stratejik Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat;
- c) memastikan integrasi persyaratan Sistem manajemen pelayanan publik dalam proses bisnis pelayanan Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat;
- d) menunjukkan kepedulian pada pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko;
- e) memastikan sumber daya yang diperlukan untuk Sistem manajemen pelayanan publik tersedia ;
- f) mengkomunikasikan pentingnya sistem manajemen pelayanan publik yang efektif dan kesesuaian terhadap persyaratan Sistem manajemen pelayanan publik;
- g) memastikan Sistem manajemen pelayanan publik mencapai hasil yang ditentukan;
- h) melibatkan, mengarahkan dan mendukung seluruh personil untuk berkontribusi pada keefektifan Sistem manajemen pelayanan publik;
- i) melakukan upaya peningkatan pelayanan publik;
- j) mendukung peran manajemen yang relevan lainnya untuk memperlihatkan kepemimpinannya dalam bidang tanggung jawab mereka.

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

### **6.1.2. Fokus pada pelanggan**

Kepala Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan komitmennya untuk fokus pada pelanggan dengan memastikan :

- a) persyaratan pelanggan dan peraturan serta perundang-undangan ditentukan, dan dipenuhi;
- b) risiko dan peluang yang mempunyai pengaruh terhadap jasa serta kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan disampaikan ;
- c) fokus pada peningkatan kepuasan pelanggan dilakukan melalui survei indeks kepuasan masyarakat dan hasilnya dipelihara.

## **6.2 Kebijakan**

### **6.2.1. Kebijakan Mutu Pelayanan**

1. Kepala Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat dan seluruh personel terkait memberikan pelayanan yang profesional dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan ISO 9001:2008 dan Standar Pelayanan Laboratorium SNI ISO/IEC 17025:2008
2. Pelayanan Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memberikan kepuasan pelanggan melalui pemberian pelayanan benih sumber, jasa pengujian laboratorium, perpustakaan, kunjungan dan administrasi secara cepat, tepat, aman, konsisten, transparan dan akuntabel sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan;
3. Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat selalu meningkatkan standar pelayanan untuk semua aspek kegiatan;
4. Personel pelayanan Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memahami dokumen standar pelayanan dan menerapkan kebijakan mutu serta prosedur dalam seluruh aspek kegiatan pelayanan;
5. Pelayanan Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat didukung oleh:
  - a. Personel yang kompeten, terlatih dan mengikuti pelatihan yang berkesinambungan;
  - b. Peralatan IT yang terprogram;
  - c. Sarana dan prasana standar

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

### **6.2.2 Penetapan kebijakan pelayanan publik**

Kepala Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menetapkan, menerapkan dan memelihara kebijakan pelayanan publik :

- a) sesuai dengan tujuan dan konteks pelayanan UPP KEMENTAN dan mendukung arah strategis;
- b) menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran;
- c) komitmen untuk memenuhi persyaratan yang berlaku;
- d) komitmen untuk peningkatan berkelanjutan dari Sistem manajemen pelayanan publik.

### **6.2.3 Komunikasi kebijakan pelayanan publik**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan kebijakan pelayanan publik :

- a) tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi ;
- b) dikomunikasikan, dimengerti, diterapkan dalam UPP KEMENTAN;
- c) tersedia untuk pihak berkepentingan yang relevan.

### **6.3 Peran, tanggung jawab dan wewenang Organisasi**

Kepala Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan tanggung jawab dan wewenang untuk peran yang relevan ditentukan, dikomunikasikan dan dimengerti di dalam seluruh personil UPP KEMENTAN.

Kepala Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menunjuk tanggung jawab dan wewenang untuk:

- a) memastikan Sistem manajemen pelayanan publik memenuhi persyaratan Standar pelayanan publik ini;
- b) memastikan proses menghasilkan keluaran yang ditentukan ;
- c) melaporkan kinerja Sistem manajemen pelayanan publik dan peluang untuk peningkatan;
- d) memastikan personil yang berwenang untuk fokus pada pelanggan di seluruh pelayanan Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat;
- e) memastikan keutuhan Sistem manajemen pelayanan publik dipelihara apabila perubahan pada Sistem manajemen pelayanan publik direncanakan dan diterapkan.
- f) Komitmen Kepala Balai Penelitian Tanaman rempah dan Obat untuk meningkatkan SDM, sarana dan prasarana

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT</b> <b>BALITBANGTAN</b> <b>KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

<b>STANDAR PELAYANAN</b>
<b>PERENCANAAN</b>

## **7. Perencanaan**

### **7.1. Tindakan ditujukan pada peluang dan risiko**

7.1.1 Dalam merencanakan Sistem manajemen pelayanan publik, Kepala Balai penelitian Tanaman Rempah dan Obat mempertimbangkan isu yang berkembang dan persyaratan yang diperlukan untuk menentukan risiko dan peluang dengan tujuan :

- a) memberikan kepastian sistem manajemen pelayanan publik dapat mencapai hasil yang diinginkan;
- b) meningkatkan pengaruh yang diinginkan;
- c) mencegah, atau mengurangi, pengaruh yang tidak diinginkan;
- d) mencapai peningkatan.

7.1.2 Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat merencanakan:

- a) tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang;
- b) melakukan kegiatan untuk:  
mengintegrasikan dan menerapkan tindakan pada proses Sistem manajemen pelayanan publik dan mengevaluasi keefektifan dari tindakan tersebut.

### **7.2 Sasaran pelayanan publik dan perencanaan untuk mencapai sasaran**

7.2.1. Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menetapkan sasaran pelayanan publik pada fungsi yang relevan, tingkat dan proses yang dibutuhkan untuk Sistem manajemen pelayanan publik.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan sasaran pelayanan publik yang:

- a) konsisten dengan kebijakan pelayanan publik;
- b) terukur ;
- c) memperhitungkan persyaratan yang berlaku
- d) relevan terhadap kesesuaian pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan;
- e) dipantau;
- f) dikomunikasikan;
- g) dimutakhirkan.

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT</b> <b>BALITBANGTAN</b> <b>KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

7.2.2 Dalam merencanakan sasaran pelayanan publik, Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menetapkan :

- a) apa yang akan dikerjakan;
- b) sumberdaya apa yang diperlukan;
- c) siapa yang bertanggung jawab;
- d) kapan akan selesai;
- e) bagaimana hasil akan dievaluasi.

### 7.3 Perubahan perencanaan

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan kebutuhan untuk merubah Sistem manajemen pelayanan publik yang dilakukan secara terencana dengan mempertimbangkan :

- a) tujuan dari perubahan dan konsekuensi potensialnya;
- b) keutuhan dari Sistem manajemen pelayanan publik;
- c) ketersediaan sumber daya;
- d) alokasi atau realokasi tanggung jawab dan wewenang.



<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

<b>STANDAR PELAYANAN</b>
<b>DUKUNGAN</b>

## **8. Dukungan**

### **8.1. Sumber daya**

#### **8.1.1. Jumlah pelaksana**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan Sistem manajemen pelayanan publik berkelanjutan.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat mempertimbangkan :

- a) kemampuan dari, dan kendala pada, sumber daya internal saat ini;
- b) keperluan yang akan diperoleh dari penyedia eksternal.

#### **8.1.2 Personil**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan dan menyediakan personil yang diperlukan untuk penerapan sistem manajemen pelayanan publik yang efektif dan untuk penyelenggaraan standar pelayanan publik.

#### **8.1.3 Sarana prasarana dan/atau fasilitas**

Balai penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan, menyediakan dan memelihara sarana prasarana dan/atau fasilitas untuk proses penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai kesesuaian dengan standar pelayanan publik.

Sarana prasarana dan/atau fasilitas yang disediakan oleh Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat meliputi:

- a) bangunan dan utilitas terkait;
- b) peralatan, termasuk piranti keras dan lunak;
- c) transportasi sumber daya;
- d) teknologi informasi dan komunikasi.

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

### **8.1.3.1 Pelayanan Pelanggan**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat telah memperhitungkan penyediaan luas halaman parkir untuk pelanggan dengan mempertimbangkan rekomendasi hasil identifikasi tim standar pelayanan mengenai jumlah kendaraan mobil dan motor dengan menempatkan pada area khusus pelanggan.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat telah memperhitungkan penyediaan luas ruangan tunggu untuk pelanggan dengan mempertimbangkan rekomendasi hasil identifikasi tim standar pelayanan mengenai luas ruang tunggu, jumlah tempat duduk, serta kebutuhan pendingin (AC).

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat telah memperhitungkan penyediaan jumlah loket meja pelayanan dan sarana antrian untuk pelanggan dengan mempertimbangkan rekomendasi hasil identifikasi tim standar pelayanan mengenai perkiraan jumlah pengguna jasa yang mengajukan permohonan setiap harinya. Demikian juga untuk toilet disediakan dengan memperhitungkan jumlah pengguna jasa yang datang setiap harinya mempertimbangkan hasil rekomendasi tim standar pelayanan.

Untuk mempermudah pelayanan, Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat melengkapi sarana pelayanan dengan rambu petunjuk arah atau simbol-simbol yang jelas dan dipasang pada tempat/area tertentu yang dapat dilihat dengan jelas oleh pelanggan.

### **8.1.3.2 Pelayanan Khusus**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menyediakan sarana prasarana dan/atau fasilitas bagi pengguna jasa berupa kursi tunggu, serta toilet. Untuk mempermudah pelayanan, Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat melengkapi sarana pelayanan dengan rambu petunjuk arah atau simbol-simbol yang jelas dan dipasang pada tempat/area tertentu yang dapat dilihat dengan jelas oleh pelanggan.

### **8.1.4 Lingkungan untuk proses penyelenggaraan pelayanan publik**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk proses penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk mencapai kesesuaian terhadap standar pelayanan publik.

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

Penyediaan lingkungan akomodasi yang sesuai berupa kombinasi dari faktor manusia dan fisik, seperti:

- a) sosial (misal; tidak diskriminatif, tenang dan tidak konfrontatif);
- b) psikologis (misal: mengurangi stress, pencegahan kelelahan, pencegahan emosi);
- c) fisik (misal: suhu, panas, kelembapan, cahaya, aliran udara, kebersihan, suara).

Faktor ini dapat berbeda secara substansial bergantung pada jasa yang disediakan.

### **8.1.5 Pemantauan dan pengukuran sumber daya**

#### **8.1.5.1 Umum**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk memastikan keabsahan dan kehandalan hasil pemantauan dan pengukuran yang digunakan untuk memverifikasi kesesuaian terhadap standar pelayanan publik.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan sumber daya yang disediakan:

- a) sesuai dengan kegiatan untuk jenis pemantauan dan pengukuran yang spesifik yang sedang dilakukan;
- b) dipelihara untuk memastikan kesesuaian terhadap pemenuhan tujuannya berlanjut.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kesesuaian dari tujuan pemantauan dan pengukuran sumber daya.

#### **8.1.5.2 Mampu telusur pengukuran**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan mampu melakukan penelusuran pengukuran yang merupakan bagian penting dalam memberikan keyakinan pada keabsahan hasil pengukuran. Peralatan pengukuran harus:

- a) dikalibrasi atau diverifikasi, atau keduanya, pada rentang waktu yang sudah ditentukan, atau sebelum digunakan, terhadap standar pengukuran yang mengacu pada standar pengukuran nasional maupun internasional; bila tidak ada standar, dasar untuk kalibrasi atau verifikasi harus disimpan sebagai informasi terdokumentasi;

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

b) identifikasi kalibrasi; untuk menentukan status;

c) dijaga dari penyetelan, perusakan atau penurunan kualitas yang dapat membuat status kalibrasi dan sebagian hasil pengukuran menjadi tidak sah.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan validasi hasil pengukuran peralatan pengukuran yang ditemukan cacat saat verifikasi atau kalibrasi yang direncanakan, atau selama penggunaannya, dan diambil tindakan korektif yang sesuai kebutuhan.

### **8.1.6 Pengetahuan Organisasi**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan pengetahuan yang cukup untuk proses penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk mencapai kesesuaian standar pelayanan publik.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menyediakan dokumen sumber pengetahuan yang relevan dalam standar pelayanan publik dan dipelihara.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menyediakan akses sumber pengetahuan dalam bentuk jurnal maupun akses secara elektronik untuk peningkatan pengetahuan penyelenggara pelayanan publik dan perubahannya.

### **8.2. Kompetensi pelaksana**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menyiapkan dan :

- a) menentukan kompetensi yang cukup bagi personil yang melaksanakan pekerjaan yang dapat berpengaruh pada kinerja dan keefektifan Sistem manajemen pelayanan publik;
- b) memastikan personil kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan, atau pengalaman yang sesuai;
- c) mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan, dan mengevaluasi keefektifan dari tindakan yang diambil ;
- d) menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kompetensi.

### **8.3. Kepedulian**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan personil yang melakukan penyelenggaraan pelayanan publik peduli terhadap :

- a) kebijakan pelayanan publik;
- b) sasaran pelayanan publik yang relevan;
- c) kontribusinya terhadap keefektifan Sistem manajemen pelayanan publik,

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT</b> <b>BALITBANGTAN</b> <b>KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

- termasuk manfaat dari peningkatan kinerja;  
d) pengaruh tidak mentaati persyaratan Sistem manajemen pelayanan publik.

#### **8.4. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan mekanisme alur penanganan pengaduan, saran, dan masukan internal dan eksternal yang relevan dengan Sistem manajemen pelayanan publik dan strategi mengkomunikasikan :

- a) waktu berkomunikasi;
- b) dengan siapa berkomunikasi;
- c) bagaimana berkomunikasi;
- d) siapa yang berkomunikasi.

Kepala Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menetapkan alur, sistem, mekanisme, dan prosedur tata cara pengaduan sebagai acuan untuk pelanggan dalam mengajukan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik sesuai aturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

### **Informasi dan Komunikasi**

#### **A. Sistem informasi pelayanan publik**

Sistem informasi pelayanan publik menjadi salah satu point strategis di dalam penyelenggaraan pelayanan publik terkait penyampaian informasi yang diperlukan pelanggan dan masyarakat terhadap perkembangan informasi yang dibutuhkan.

Informasi yang dibutuhkan pelanggan dan masyarakat dapat berupa informasi yang terkait langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena adanya perubahan peraturan perundangan yang berpengaruh langsung kepada standar pelayanan publik. Ketersediaan informasi ini sangat efektif sebagai media komunikasi untuk informasi yang bersifat dinamis.

Sistem informasi pelayanan publik ini dapat berupa booklet/pamflet/banner/brosur atau penyampaian melalui website (Laman).

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat selalu menyediakan informasi yang mutakhir sesuai dengan perkembangan informasi yang terkini yang diperlukan oleh pelanggan atau masyarakat.

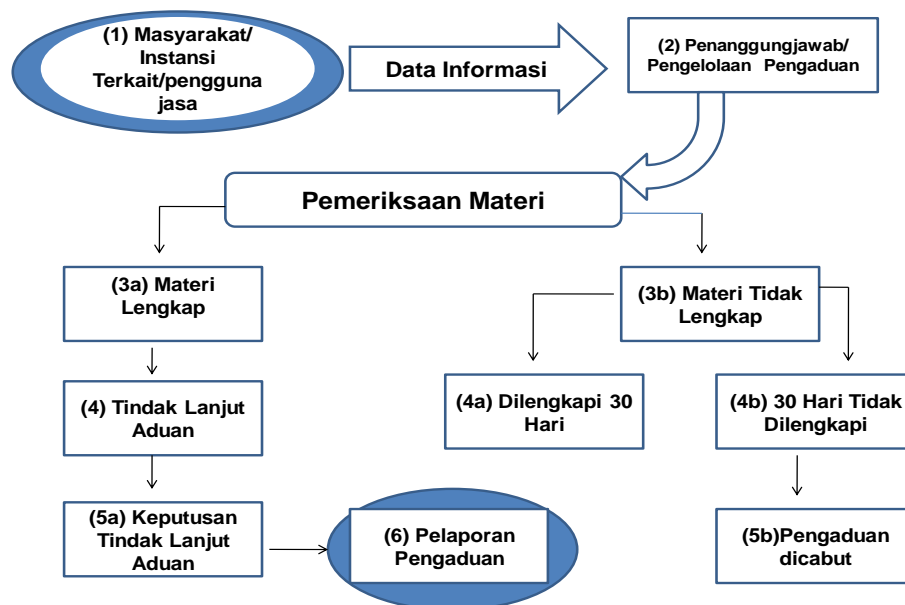
<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Kasi Jasa Penelitian :
	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>

## B. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan mekanisme alur penanganan pengaduan, saran, dan masukan internal dan eksternal yang relevan dengan Sistem manajemen pelayanan publik dan strategi mengkomunikasikan :

- e) waktu berkomunikasi;
- f) dengan siapa berkomunikasi;
- g) bagaimana berkomunikasi;
- h) siapa yang berkomunikasi.

Kepala Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menetapkan alur, sistem, mekanisme, dan prosedur tata cara pengaduan sebagai acuan untuk pelanggan dalam mengajukan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik sesuai aturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.



**Gambar bagan alur, sistem, mekanisme, dan prosedur tata cara pengaduan**

Alur/prosedur pengaduan:1

- (1) Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan ke penanggungjawab/pengelola pengaduan;

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

- (2) Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan penanggungjawab/pengelola pengaduan akan menindaklanjuti dengan upaya investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut;
- (3a) Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan;
- (3b) Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap;
- (4a) Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh penyelenggara;
- (4b) Dalam hal berkas aduan tidak lengkap dalam waktu 30 (tiga puluh) hari tersebut
- (5a) Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diputuskan;
- (5b) Pelapor dianggap mencabut laporan pengaduannya;
6. Penyampaian hasil keputusan laporan pengaduan.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat telah menetapkan unit khusus yang melakukan pengelolaan pengaduan yakni Kepala bagian umum/Kasubbag tata usaha/Kepala tata usaha sebagai pejabat pengelola pengaduan.

Untuk efektifitasnya penyampaian pengaduan oleh masyarakat, Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menyediakan loket/meja/ruangan pengaduan disertai dengan bagan alur sistem dan mekanisme penyampaian pengaduan seperti pada bagan diatas. Agar penyampaian pengaduan dapat diterima dengan baik oleh pengelola pengaduan Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat juga menyediakan sarana telepon/ faximili/ email/ nomor telepon/ *short message service* (sms) khusus penerimaan pengaduan.

Pada bagan alur sistem mekanisme pengaduan juga dilengkapi dengan prosedur/tata cara pengaduan untuk memastikan pengaduan diterima dan ditindaklanjuti.

Informasi pengelolaan pengaduan disediakan di ruang/*counter* pelayanan juga dimuat dalam laman Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat.

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

#### **8.4.1. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan jaminan dalam pemberian pelayanan publik mengenai kepastian layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan melibatkan instansi terkait serta masyarakat.

#### **8.4.2. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan jaminan keamanan dan keselamatan untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. Jaminan ini dapat ditunjang dengan sarana prasarana dan/atau fasilitas yang memadai dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada Pengguna jasa dengan suasana rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh .

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:

1. Petugas keamanan;
2. Petugas penerima layanan informasi (Sekretariat)
3. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna jasa;
4. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;
5. Sarana peralatan dan obat P3K;
6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;
7. Sarana parkir

### **8.5. Informasi terdokumentasi**

#### **8.5.1. Umum**

Sistem manajemen pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat mencakup:

- a) informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh Standar pelayanan publik.
- b) informasi terdokumentasi yang ditentukan oleh Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat yang perlu untuk keefektifan Sistem manajemen pelayanan publik.



<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memiliki jangkauan informasi terdokumentasi untuk sistem manajemen pelayanan publik yang sesuai dengan :

- ukuran dan jenis kegiatan, proses, dan pelayanan
- volume dan frekuensi proses aktifitas pelayanan dan interaksinya
- kompetensi personil.

### **8.5.2. Membuat dan memutakhirkan**

Dalam membuat dan memutakhirkan informasi terdokumentasi, Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan kesesuaian:

- a) identifikasi dan deskripsi (misal judul, tanggal, penulis, atau nomor referensi);
- b) format (misal bahasa, edisi piranti lunak, grafik) dan media (misal kertas
- c) tinjauan dan persetujuan untuk kecukupan dan kesesuaian.

### **8.5.3. Pengendalian informasi terdokumentasi**

**8.5.3.1** Informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh Sistem manajemen pelayanan publik dikendalikan untuk memastikan:

- a) ketersediaan dan digunakan sesuai kebutuhan waktu dan lokasi;
- b) memastikan perlindungan secara cukup terhadap kehilangan kerahasiaannya, penggunaan yang tidak sesuai, atau kehilangan integritas.

**8.5.3.2** Untuk mengendalikan informasi terdokumentasi, Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat dengan melakukan: .

- a) distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan;
- b) penyimpanan dan penjagaan; termasuk penjagaan terhadap kemudahan untuk membaca ;
- c) pengendalian perubahan (misal pengendalian versi)
- d) masa simpan dan pembuangan.

Informasi terdokumentasi yang berasal dari eksternal ditentukan oleh Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat untuk keperluan perencanaan dan penyelenggaraan Sistem manajemen pelayanan publik diidentifikasi sesuai, dan dikendalikan.

Informasi terdokumentasi dipelihara sebagai bukti kesesuaian dan dilindungi dari perubahan yang tidak disengaja

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

## STANDAR PELAYANAN

### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

#### 9. Penyelenggaraan pelayanan publik

##### 9.1. Perencanaan dan Pengendalian Pelayanan Publik

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses penyelenggaraan pelayanan publik untuk memenuhi persyaratan bagi penyediaan jasa serta untuk menerapkan tindakan, dengan:

- a) Menentukan persyaratan bagi pelanggan;
- b) Menetapkan kriteria untuk:
  1. Proses penyelenggaraan pelayanan publik;
  2. Diterimanya jasa pelayanan;
- c) Menentukan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan jasa pelayanan;
- d) Menerapkan kendali proses sesuai dengan kriteria;
- e) Menentukan, memelihara, dan menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan;
  1. untuk keyakinan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan seperti yang direncanakan;
  2. untuk memperagakan kesesuaian terhadap persyaratan jasa pelayanan.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat mengendalikan perubahan yang direncanakan dan meninjau konsekuensi dari perubahan dengan mengambil tindakan untuk mengurangi efek samping.

##### 9.2. Persyaratan

###### 9.2.1. Komunikasi pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan mencakup :

- a) penyediaan informasi yang berkaitan dengan jasa pelayanan;
- b) penanganan proses penyelenggaraan pelayanan termasuk perubahan;
- c) memperoleh umpan balik pelanggan terkait jasa pelayanan, termasuk keluhan pelanggan

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

- d) penanganan atau pengendalian kepemilikan sarana tindakan;
- e) penetapan persyaratan khusus untuk tindakan tertentu.

### **9.2.2. Penentuan persyaratan jasa**

Dalam menentukan persyaratan proses pelayanan dilakukan melalui publik hearing dengan mempertimbangkan kebutuhan kemampuan dan lingkungan serta memenuhi peraturan perundangan yang berlaku.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan persyaratan ditetapkan dari hasil kesepakatan publik hearing, dapat berupa:

1. Persyaratan peraturan perundangan yang berlaku;
2. Persyaratan tambahan yang telah disepakati;

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang disepakati.

### **9.2.3. Tinjauan persyaratan pelayanan**

**9.2.3.1.** Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan kemampuannya untuk dapat memenuhi persyaratan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat melakukan tinjauan persyaratan pelayanan yang dibutuhkan pengguna jasa, termasuk:

- a) Persyaratan yang disepakati bersama pelanggan;
- b) Persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan,
- c) Persyaratan yang ditentukan oleh Puslitbang Perkebunan;
- d) Persyaratan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;

**9.2.3.2.** Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menyimpan informasi terdokumentasi, untuk:

- a) Hasil tinjauan,
- b) Persyaratan baru pelayanan

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT</b> <b>BALITBANGTAN</b> <b>KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Kasi Jasa Penelitian :
	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>

#### 9.2.4. Perubahan persyaratan pada jasa

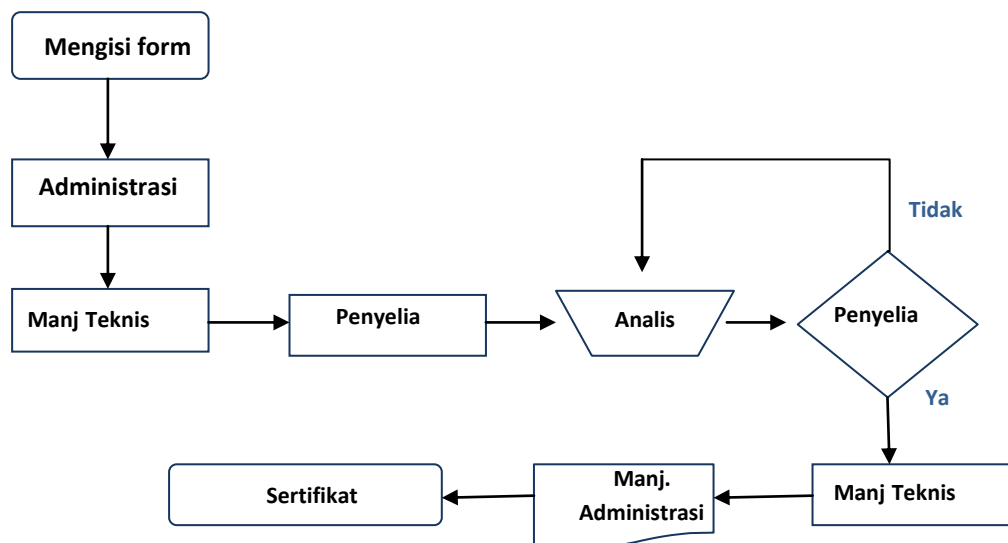
Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan informasi terdokumentasi yang relevan diubah dan personil yang terkait diberitahu akan perubahan persyaratan.

### 9.3. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan proses pelayanan secara berurutan dimulai pada saat penerima pelayanan sampai dengan penerima pelayanan menerima hasil pelayanan.

#### 9.3.1. Prosedur Pelayanan Pengujian dan Analisis Laboratorium

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menetapkan alur sistem mekanisme dan prosedur tata cara pelayanan analisis laboratorium sebagai berikut:



**Bagan alur, sistem mekanisme, dan prosedur layanan jasa laboratorium**

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

9.3.1.1 Pengguna jasa datang atau melalui surat/*e-mail*. Pengguna jasa yang datang langsung mengisi formulir (terlampir) untuk mendapatkan pelayanan pengujian dan analisis laboratorium. Pengguna jasa yang melalui surat/*e-mail* akan diberikan surat balasan.

9.3.1.2 Petugas penerima contoh mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Manajer Administrasi.

9.3.1.3 Manajer Administrasi memberikan contoh kepada Manajer Teknis untuk diberikan kepada penyelia, selanjutnya penyelia menyerahkan ke analis.

9.3.1.4 Analis laboratorium melakukan pelayanan pengujian dan analisis laboratorium sesuai permohonan.

9.3.1.5 Waktu penyelesaian pengujian sesuai dengan jenis analisis (contoh Tabel/lampiran jenis yang diuji)

No.	Jenis analisis	Waktu (hari)/sampel
1	pH tanah	3

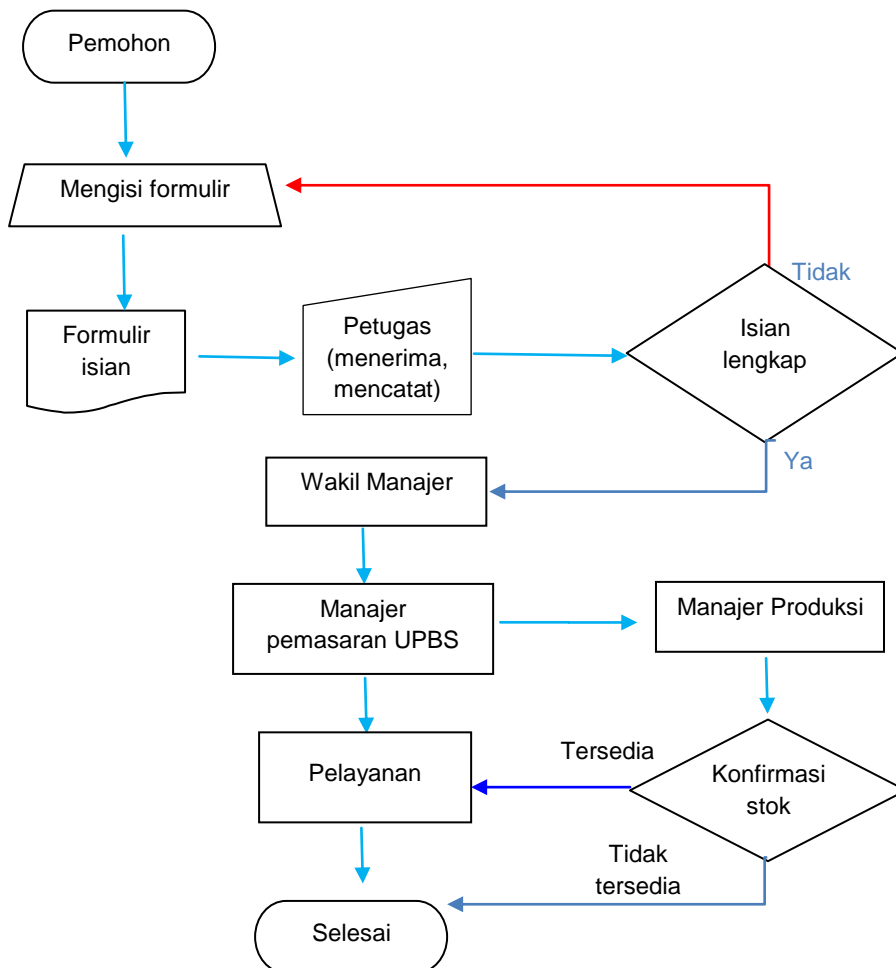
9.3.1.6 Seluruh hasil pengujian dan analisis laboratorium disusun sebagai laporan kepada Manajer Teknis.

9.3.1.7 Setelah disetujui dan disahkan Manajer Teknis laporan hasil uji diserahkan kepada Manajer Administrasi untuk disampaikan ke pengguna jasa

### 9.3.2 **Prosedur Pelayanan Permintaan Benih Rempah dan Obat dari Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS)**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menetapkan alur sistem mekanisme dan prosedur tata cara pelayanan Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS) sebagai berikut:

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :



**Bagan alur, sistem mekanisme, dan prosedur layanan Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS)**

- 9.3.2.2 Pemohon datang atau melalui surat/*e-mail* mengajukan permohonan tertulis untuk mendapatkan pelayanan permintaan benih dari UPBS.
- 9.3.2.3 Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Wakil Manajer UPBS.
- 9.3.2.4 Wakil Manajer UPBS mendisposisi permohonan kepada Manajer Pemasaran UPBS
- 9.3.2.5 Manajer Pemasaran UPBS memfasilitasi kegiatan pelayanan permintaan benih sesuai permohonan.
- 9.3.2.6 Apabila pemohon sepakat dengan benih tersedia maka Manajer Pemasaran menindaklanjuti proses penjualan sesuai prosedur yang berlaku.

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

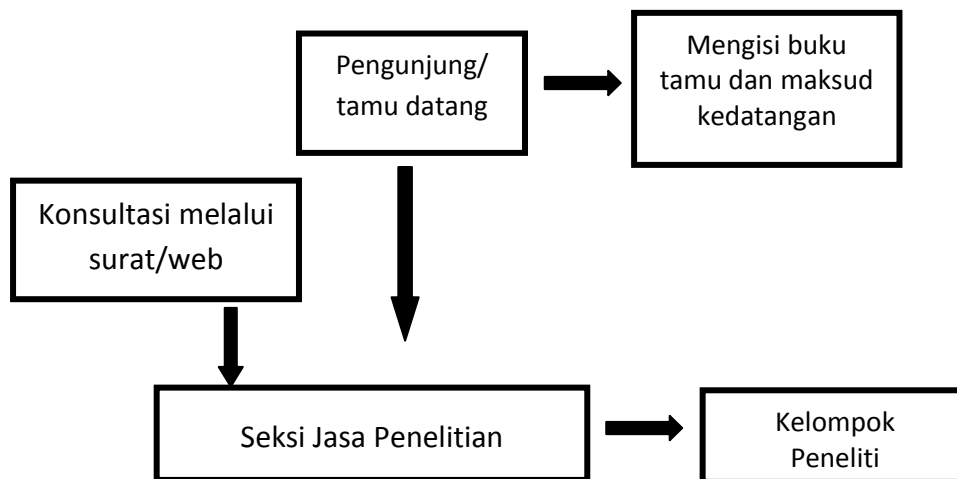
9.3.2.7 Manajer Produksi memastikan ketersediaan benih sesuai permintaan pemohon.

9.3.2.8 Penerbitan surat keterangan benih disahkan oleh Manajer UPBS.

9.3.2.9 Seluruh hasil permintaan benih disusun sebagai laporan.

### 9.3.3 Prosedur Pelayanan Konsultasi dan Diseminasi Informasi Teknologi Rempah dan Obat

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menetapkan alur sistem mekanisme dan prosedur tata cara pelayanan Konsultasi dan Diseminasi Informasi Teknologi Tanaman Rempah dan Obat sebagai berikut:



#### **Bagan alur, sistem mekanisme, dan prosedur layanan Konsultasi dan Diseminasi Informasi Teknologi Rempah dan Obat**

9.3.3.2 Pengguna Jasa berkonsultasi melalui surat/*e-mail*, atau datang langsung.

9.3.3.3 Petugas menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala Balai.

9.3.3.4 Kepala Balai mendisposisi permohonan kepada Kepala Seksi Jasa Penelitian.

9.3.3.5 Kepala Seksi Jasa Penelitian memfasilitasi Konsultasi dan Diseminasi Informasi Teknologi Rempah dan Obat ke Kelompok Peneliti sesuai permohonan dan berkoordinasi dengan petugas.

9.3.3.6 Petugas melakukan pelayanan Konsultasi dan Diseminasi Informasi Teknologi Rempah dan Obat sesuai permohonan.

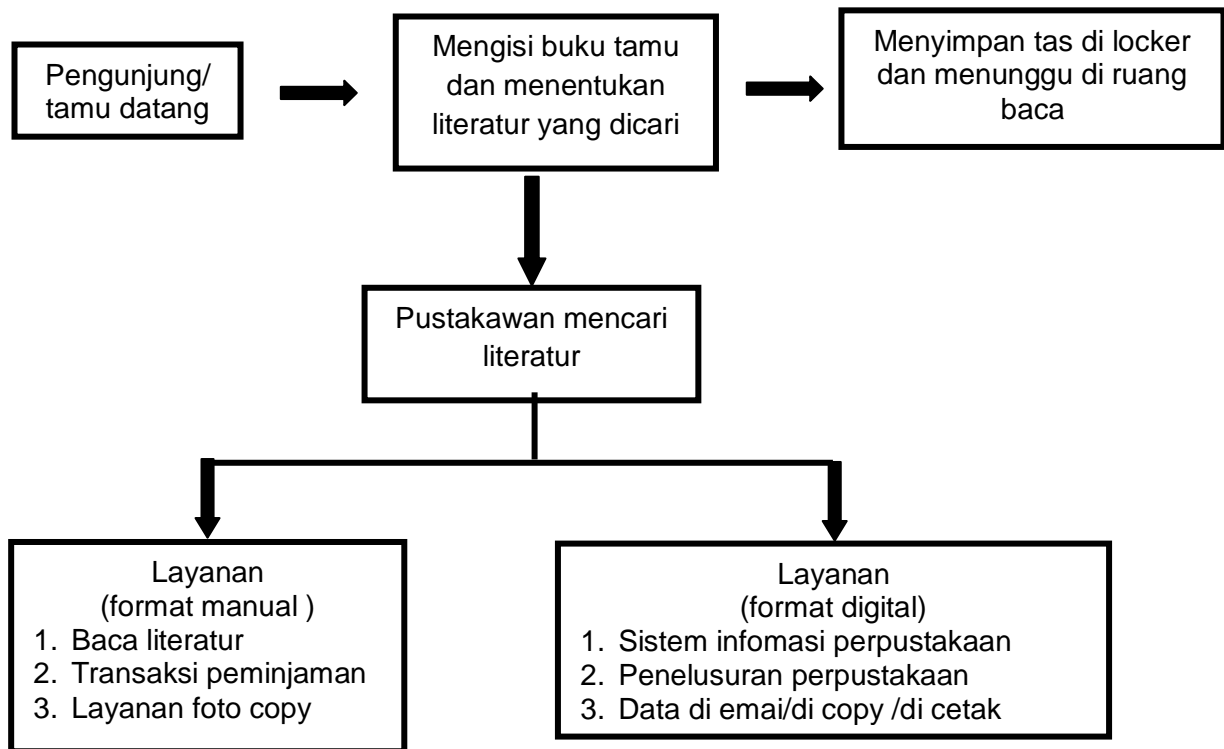
<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT</b> <b>BALITBANGTAN</b> <b>KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit : Bagian : Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	

9.3.3.7 Apabila hasil konsultasi menyepakati kerjasama maka Kepala Seksi Jasa Penelitian akan menindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku.

9.3.3.8 Seluruh hasil pelayanan Konsultasi dan Diseminasi Informasi Teknologi Rempah dan Obat disusun sebagai laporan kepada Kepala Seksi Jasa Penelitian

#### 9.3.4 Prosedur Pelayanan Perpustakaan

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menetapkan alur sistem mekanisme dan prosedur tata cara pelayanan Perpustakaan sebagai berikut:



**Gambar Alur pelayanan perpustakaan**

4.3.4.1. pengguna jasa datang mengunjungi perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat.

4.3.4.2. pengguna jasa mengisi buku tamu (manual/digital) perpustakaan

4.3.4.3. pengguna jasa menyimpan tas dalam locker pengunjung perpustakaan

4.3.4.4. pengguna jasa meminta langsung kepada petugas atau melakukan penelusuran pustaka pada komputer penelusuran (OPAC) dan atau publikasi *on line*



<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT</b> <b>BALITBANGTAN</b> <b>KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

- 4.3.4.5. pengguna jasa meminta bantuan petugas perpustakaan untuk menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan sesuai hasil penelusuran.
- 4.3.4.6. pengguna jasa hanya membaca buku di ruang baca perpustakaan, tidak diperkenankan untuk membaca di luar ruang baca.
- 4.3.4.7. pengguna jasa dapat meminta artikel majalah *on line* (*Science direct*). Petugas perpustakaan akan mengirim artikel majalah *on line* tersebut ke pengguna melalui email pengguna jasa atau artikel tersebut dicopi.
- 4.3.4.8. pengguna jasa yang berasal dari luar Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat tidak diperkenankan meminjam bahan pustaka, tetapi dapat mengcopy melalui petugas perpustakaan.
- 4.3.4.9. pengguna jasa meletakkan buku di meja baca jika telah selesai digunakan, tidak diperkenankan meletakkan sendiri ke tempat/rak perpustakaan. Pengembalian bahan pustaka yang sudah dibaca ke tempat peletakan pustaka hanya dilakukan oleh petugas perpustakaan

#### **9.4 Jangka waktu penyelesaian**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan penetapan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan:

- a) Jumlah personil yang tersedia (Ketersediaan jumlah personil yang melaksanakan suatu jenis pelayanan sesuai dengan beban kerja dan sarana yang dimiliki);
- b) Sarana dan prasarana yang dimiliki (Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran penyelesaian tugas sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan);
- c) Beban kerja (Beban kerja dapat digunakan sebagai salah satu tolok ukur untuk menentukan jumlah personil yang diperlukan dengan tetap memperhatikan tingkat produktivitas);
- d) Tahapan proses pelayanan (Jumlah tahapan kegiatan yang akan dilakukan sesuai dengan jumlah personil yang dimiliki);
- e) Kemampuan dan ketrampilan SDM pelayanan (Kemampuan dan ketrampilan SDM pelayanan yang memberikan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan);
- f) Keterkaitan proses pelayanan dengan instansi lain (Keterkaitan proses pelayanan tertentu sesuai dengan instansi terkait lainnya yang memerlukan waktu penyelesaian).

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT</b> <b>BALITBANGTAN</b> <b>KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

### 9.5. Biaya/tarif

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan bahwa penerima pelayanan publik dapat dengan mudah memperoleh informasi dan mengakses biaya dan tarif pelayanan publik sesuai dengan peraturan pemerintah tentang penerimaan negara bukan pajak (PNBP) (Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak) secara transparan yang disediakan pada website, katalog pada counter pelayanan.

Pengenaan PNBP berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 35 Tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di Kementerian Pertanian yang pembayarannya langsung disetorkan kepada rekening Bendahara Penerima PNBP.

Dalam hal pemberlakuan perubahan biaya/tarif pelayanan yang belum mendapatkan persetujuan dalam peraturan pemerintah harus menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku.

### 9.6. Produk pelayanan

Produk pelayanan Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat berupa sertifikat/laporan hasil uji laboratorium atau bentuk lain yang ditetapkan oleh Kepala Badan sebagai produk pelayanan.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan bahwa penerima pelayanan memperoleh produk pelayanan yang memiliki kemampuan penelusuran tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan.

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

<b>STANDAR PELAYANAN</b>
<b>PENGAWASAN INTERNAL</b>
<p><b>10. Pengawasan internal</b></p> <p>Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan pengawasan internal disesuaikan dengan pola pengawasan melalui pengawasan internal dan pengawasan oleh masyarakat sebagai umpan balik.</p>

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

<b>STANDAR PELAYANAN</b>
<b>EVALUASI KINERJA PELAKSANA</b>

## **11. Evaluasi kinerja pelaksana**

### **11.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi**

#### **11.1.1. Umum**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan :

- a) apa yang diperlukan untuk dipantau dan diukur ;
- b) metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi, yang diperlukan untuk memastikan keabsahan hasil;
- c) waktu pemantauan dan pengukuran dilakukan; waktu hasil pemantauan pengukuran dan pengukuran dianalisis dan dievaluasi.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat mengevaluasi kinerja dan keefektifan sistem manajemen pelayanan publik.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti hasil pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi.

#### **11.1.2. Kepuasan pelanggan**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memantau persepsi pelanggan pada tingkatan kebutuhan dan harapan telah dipenuhi.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan metode untuk memperoleh, memantau dan meninjau informasi.

#### **11.1.3. Evaluasi dan analisis**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat mengevaluasi dan menganalisis data dan informasi yang sesuai yang timbul dari pemantauan dan pengukuran.

Hasil analisis digunakan untuk evaluasi:

- a) kesesuaian terhadap persyaratan;
- b) tingkat kepuasan pelanggan ;
- c) kinerja dan keefektifan Sistem manajemen pelayanan publik

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

- d) perencanaan telah diterapkan dengan efektif
- e) keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada risiko dan peluang.
- f) keperluan untuk peningkatan Sistem manajemen pelayanan publik.

## **11.2. Audit internal**

**11.2.1.** Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat melaksanakan audit internal paling sedikit sekali dalam setahun. Hasil audit internal digunakan untuk melakukan tinjauan manajemen.

Hasil audit internal memastikan Sistem manajemen pelayanan publik telah:

- a) sesuai dengan:
  1. persyaratan pelayanan yang telah disepakati dalam publik hearing sebagai standar pelayanan publik;
  2. persyaratan yang ditentukan pada peraturan perundangan;
- b) diterapkan dan dipelihara secara efektif.

**11.2.2.** Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat:

- a) merencanakan, menetapkan, menerapkan dan memelihara program audit dalam periode waktu satu tahun, dan hasil audit terdahulu menjadi acuan dalam tinjauan manajemen;
- b) menentukan lingkup dan kriteria audit untuk setiap audit;
- c) memilih auditor dan melaksanakan audit untuk memastikan objektivitas dan tidak berpihakan dari proses audit
- d) memastikan hasil audit dilaporkan pada kepala Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat;
- e) melakukan koreksi dan tindakan korektif yang sesuai tanpa ditunda;
- f) menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti penerapan program dan hasil audit.

## **11.3 Tinjauan manajemen**

### **11.3.1. Umum**

Kepala Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat meninjau Sistem manajemen pelayanan publik pada periode waktu tertentu paling sedikit sekali dalam setahun.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat memastikan kesesuaian, kecukupan, keefektifan tinjauan manajemen yang diselaraskan dengan arah strategi kebijakan organisasi.

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

### **11.3.2. Masukan tinjauan manajemen**

Tinjauan manajemen direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan:

- a) status tindakan dari tinjauan manajemen terdahulu;
- b) perubahan isu internal dan eksternal yang relevan pada Sistem manajemen pelayanan publik;
- c) informasi kinerja dan keefektifan dari system manajemen pelayanan publik, termasuk kecenderungan dalam:
  - 1) kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak terkait yang relevan;
  - 2) sejauh mana sasaran pelayanan publik telah dipenuhi;
  - 3) kinerja proses dan kesesuaian jasa;
  - 4) ketidaksesuaian dan tindakan korektif;
  - 5) pemantauan dan pengukuran hasil;
  - 6) hasil audit;
- d) kecukupan sumber daya;
- e) keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada risiko dan peluang;
- f) peluang peningkatan.

### **11.3.3. Keluaran tinjauan manajemen**

Keluaran tinjauan manajemen meliputi keputusan dan tindakan terkait dengan:

- a) peluang peningkatan;
- b) keperluan perubahan terhadap Sistem manajemen pelayanan publik;
- c) kebutuhan sumber daya.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti hasil tinjauan manajemen.

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT BALITBANGTAN KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

<b>STANDAR PELAYANAN</b>
<b>PENINGKATAN</b>

## **12. Peningkatan**

### **12.1. Umum**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menentukan dan memilih peluang untuk tindakan peningkatan dan penerapan seperlunya untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan mencakup:

- a) Kepuasan peningkatan pemenuhan persyaratan;
- b) Perbaikan, pencegahan atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan;
- c) Peningkatan kinerja dan keefektifan Sistem manajemen pelayanan publik.

### **12.2. Ketidaksesuaian dan tindakan korektif**

**12.2.1.** Dalam hal terjadi ketidaksesuaian, termasuk yang timbul dari keluhan, Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat melakukan:

- a) respon terhadap ketidaksesuaian untuk:
  - 1) mengambil tindakan pengendalian dan perbaikan;
  - 2) melakukan kesepakatan dengan konsekuensi;
- b) evaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, agar tidak terulang atau terjadi kembali, dengan:
  - 1) meninjau dan menganalisa ketidaksesuaian;
  - 2) menentukan penyebab ketidaksesuaian ;
  - 3) menentukan kesamaan ketidaksesuaian yang sudah ada, atau potensial terjadi.
- c) menerapkan tindakan yang diperlukan;
- d) meninjau keefektifan tindakan koreksi yang diambil;
- e) memutakhirkan risiko dan peluang yang ditetapkan saat perencanaan;
- f) melakukan perubahan pada manajemen pelayanan publik.

Tindakan korektif sesuai dengan pengaruh dari ketidaksesuaian yang ditemui.

<b>BALAI PENELITIAN TANAMAN REMPAH DAN OBAT</b> <b>BALITBANGTAN</b> <b>KEMENTERIAN PERTANIAN</b>	Tanggal Terbit :
	Bagian :
<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN</b>	Halaman ke :
	Terbitan/Revisi ke :
	Tanggal Revisi :
	Kasi Jasa Penelitian :

- 12.2.2.** Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari:
- a) sifat ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil berikutnya ;
  - b) hasil dari setiap tindakan korektif.

**12.3. Peningkatan berkelanjutan**

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan sistem pelayanan publik secara berkelanjutan.

Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi, serta keluaran tinjauan manajemen, untuk menentukan peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan.