

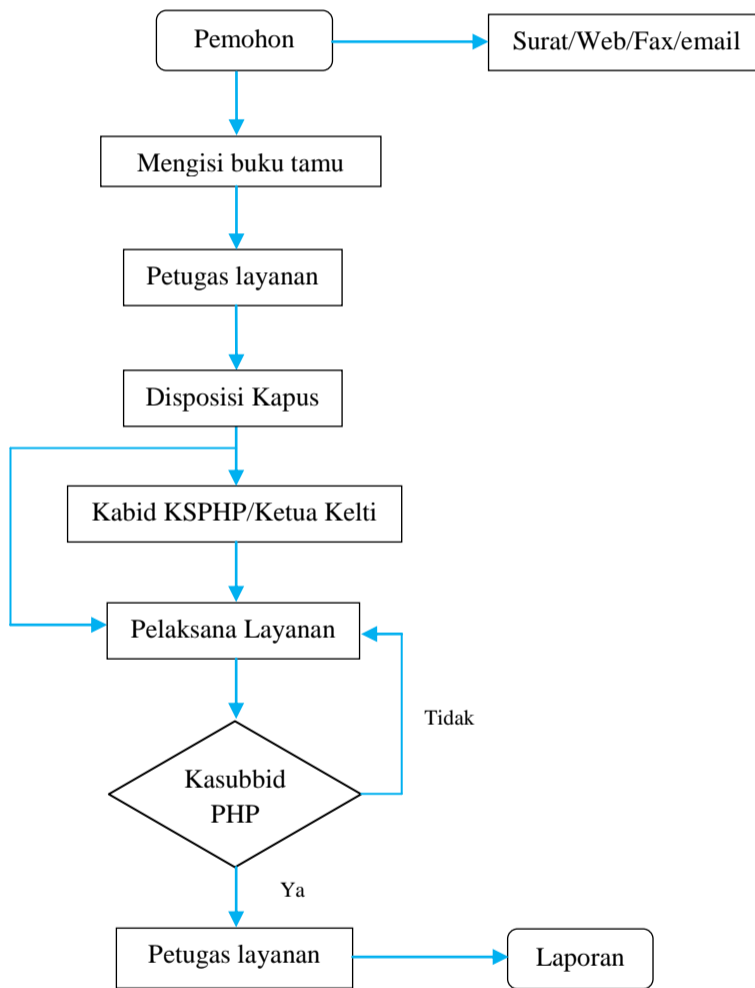
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN TANAMAN PANGAN

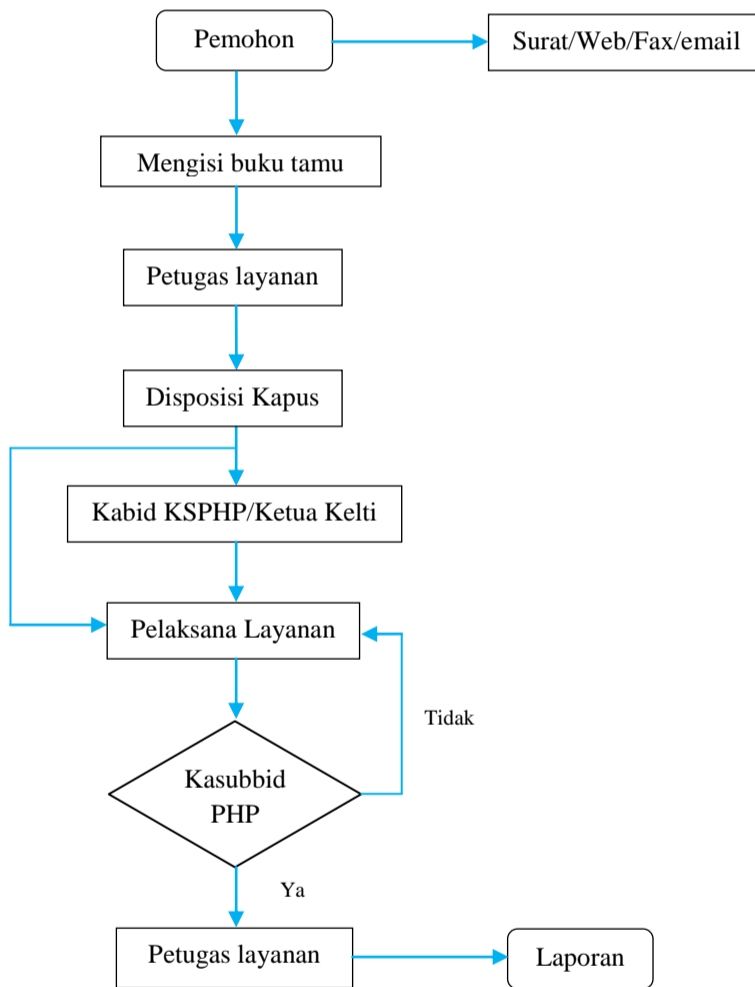
PELAYANAN INFORMASI DAN KONSULTASI INOVASI TEKNOLOGI TANAMAN PANGAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	: a. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan e. Peraturan Menteri Pertanian No. 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik
2	Jam Pelayanan	: - Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB - Jumat : 08.00 – 15.00 WIB Istirahat : 11.30 – 13.30 WIB
3	Persyaratan	: a. Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu b. Mengisi form permintaan layanan
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	: Prosedur Pelayanan Informasi dan Konsultasi Inovasi Teknologi Tanaman Pangan a. Pemohon datang atau melalui surat/fax/email mengajukan permohonan tertulis atau mengisi buku tamu untuk mendapatkan pelayanan informasi dan konsultasi inovasi teknologi tanaman pangan. b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan atau yang mewakili. c. Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan mendisposisi permohonan kepada dan Kepala Bidang Kerjasama dan Pendayagunaan Hasil Pertanian (KSPHP), pelaksana layanan, dan Kelti. d. Petugas layanan informasi menyampaikan surat permintaan data dan memo kepada bagian yang ditunjuk/pelaksana layanan e. Kasubbid PHP memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi inovasi teknologi pertanian sesuai permohonan berkoordinasi dengan pelaksana layanan. f. Pelaksana Layanan melakukan pelayanan konsultasi inovasi teknologi tanaman pangan sesuai permohonan. g. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan informasi memberi keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Kasubbid PHP.

- h. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan menerbitkan surat keputusan tentang penolakan permohonan.
- i. Apabila informasi/rekomendasi ada, maka petugas layanan informasi memantau penyiapan data informasi/ rekomendasi/proses layanan sesuai dengan memo yang telah diajukan
- j. Petugas layanan menerima data/informasi/ rekomendasi yang telah dipersiapkan oleh bagian tertentu
- k. Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data /informasi/ rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi
- l. Seluruh hasil Informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan kepada Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan .

Alur Pelayanan :



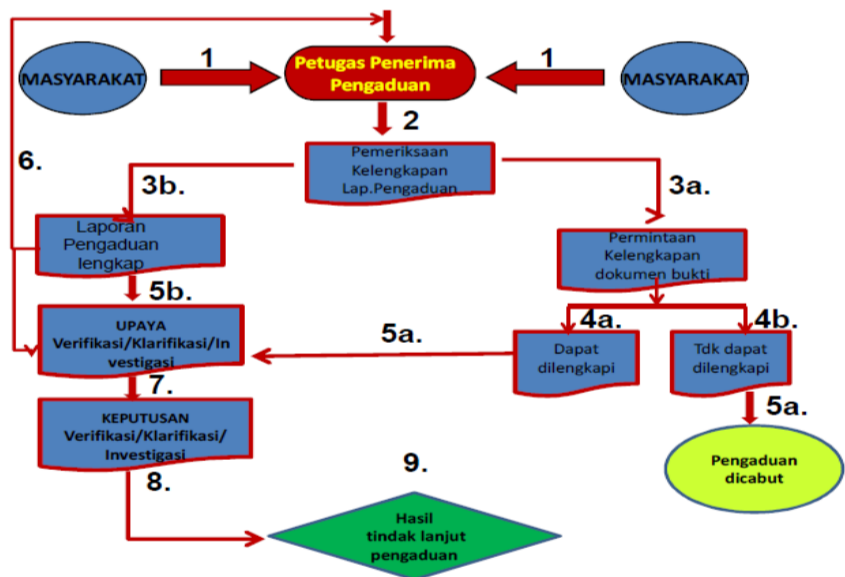
		<p>h. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan menerbitkan surat keputusan tentang penolakan permohonan.</p> <p>i. Apabila informasi/rekomendasi ada, maka petugas layanan informasi memantau penyiapan data informasi/ rekomendasi/proses layanan sesuai dengan memo yang telah diajukan</p> <p>j. Petugas layanan menerima data/informasi/ rekomendasi yang telah dipersiapkan oleh bagian tertentu</p> <p>k. Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data /informasi/ rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi</p> <p>l. Seluruh hasil Informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan kepada Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan .</p> <p>Alur Pelayanan :</p> 
5	Jangka Waktu Penyelesaian	: <ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan konsultasi diselesaikan saat hari itu juga selama jam pelayanan b. Permintaan layanan diselesaikan paling lama 7 hari jam kerja.
6	Biaya/Tarif	: Gartis (Rp. 0,-)

7	Produk Pelayanan	: • Informasi dan rekomendasi teknologi
8	Sarana, Prasarana	: a. Sarana untuk petugas: meja, kursi, komputer, dan alat tulis b. Prasarana untuk pelanggan: ruang tunggu, ruang konsultasi, toilet, tempat parkir, masjid
9	Kompetensi dan jumlah Pelaksana	: a. Peneliti b. Humas c. Arsiparis
10	Pengawasan Internal	: Pengawasan internal dilaksanakan oleh Auditor Internal

11 Penanganan Pengaduan : Keluhan terhadap layanan konsultasi disampaikan secara lisan (langsung atau melalui telepon) atau secara tertulis (surat, email, atau dimasukkan dalam kotak saran/pengaduan).
Proses penanganan sesuai prosedur pengaduan masyarakat.

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan sesuai alur berikut.

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN



Prosedur :

1. Pengguna Jasa/Masyarakat/Instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas)
2. 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 di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut.
3. a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya

		<p>berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan. b. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.</p> <p>4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat; b. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.</p> <p>5. a. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan; b. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.</p> <p>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.</p> <p>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan.</p>
12.	Jaminan Pelayanan	: Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktivitas dari pelayanan yang diperoleh.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas keamanan 2. Petugas pelayanan informasi 3. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu 4. Sarana peralatan dan obat P3K 5. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.