



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN VOKASI PERTANIAN

Jalan Raya Jangari KM. 14 Sukajadi - Karangtengah Cianjur 43281 Kotak Pos. 138

Telp. 0263 - 285003, Faksimile : 0263 – 285026

Laman : www.p4tkpertanian.kemdikbud.go.id , Pos-el: set.p4tkpertanian@kemdikbud.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN VOKASI PERTANIAN

Nomor : 2467/B6.4/KP/2020

Tentang

PENETAPAN PETUGAS UNIT LAYANAN DAN PETUGAS KHUSUS BBPPMPV PERTANIAN CIANJUR

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsinya, BBPPMPV Pertanian selaku Unit Kerja di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terkait implementasi Reformasi Birokrasi Internal
- b. bahwa sehubungan dengan butir a di atas dipandang perlu menetapkan petugas Unit Layanan dan Petugas Khusus.
- c. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pelayanan, dipandang perlu menetapkan petugas dan jadwal jam pelayanan, dalam Surat Keputusan.
- Mengingat : 1. Undang – Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Permen PANRB No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
5. Permendikbud No.26 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja lingkup PPPPTK,
6. Program Kerja PPPPTK Pertanian Cianjur tahun 2020
- Memperhatikan : DIPA PPPPTK Pertanian Cianjur tahun Anggaran 2020 Nomor : SP DIPA- 023.16 . 2.361157/2020 tanggal 12 Nopember 2020.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
Pertama : Mengangkat yang namanya tercantum dalam lampiran 1 keputusan ini sebagai Staf Unit Layanan, lampiran 2 petugas khusus untuk pengguna berkebutuhan khusus, lampiran 3 Waktu Pelayanan dan Jadwal Piket Unit Layanan Terpadu, lampiran 4 Deskripsi dan Prosedur Unit Layanan Terpadu
- Kedua : Pengangkatan Staf Unit Pelayanan Terpadu dalam Keputusan ini adalah tugas tambahan disamping tugas pokok rutin.
- Ketiga : Semua biaya yang diperlukan dalam melaksanakan tugas dibebankan pada DIPA Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Pertanian Cianjur tahun anggaran 2020
- Keempat : Jika dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.
- Kelima : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diindahkan dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di : Cianjur
Pada tanggal : 19 Agustus 2020

Kepala,



Lampiran 1
Keputusan Kepala BBPPMPV Pertanian
Nomor : 2467/B6.4/KP/2020
Tanggal : 19 Agustus 2020

DAFTAR NAMA PETUGAS UNIT LAYANAN

NO	NAMA	JABATAN
1.	M. Eka Buddiman S., STP., MIL	Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi
2.	Ponco Setiono, SE., M.Ak	Penyusun Program Peningkatan Kompetensi
3.	En Nadhrah Badri S. S.Pt., MP	Penyusun Program Peningkatan Kompetensi
4.	Maman Suratman, SP	Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi
5.	Budi Radiansyah, SE	Fungsional Umum
6.	Restu Aulia Ulfah, ST	Penyusun Program Peningkatan Kompetensi
7.	Galang Permadhi, SS	PPNPN
8.	Esti Puspitasari	Pengadministrasi Persuratan
9.	Suhaeni	Pengadministrasi Persuratan
10.	Moh. Yusup Mulyana, SE	PPNPN



Lampiran 2
Keputusan Kepala BBPPMPV Pertanian
Nomor : 2467/B6.4/KP/2020
Tanggal : 19 Agustus 2020

PETUGAS KHUSUS UNTUK PENGGUNA BERKEBUTUHAN KHUSUS

NO	NAMA	JABATAN
1.	Moh. Yusup Mulyana, SE	PPNPN



Dr. Ir. Raden Ruli Basuni, MP
NIP. 196307201990011001

WAKTU PELAYANAN DAN JADWAL PIKET UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)

1. Waktu Pelayanan Publik

Setiap hari Senin-Kamis: pukul 08.00 – 16.00 WIB, Jumat 09.00-15.30 WIB

Hari Libur pelayanan dilakukan oleh petugas satpam untuk dikoordinasikan dengan pihak-pihak terkait sesuai dengan jenis layanan yang diajukan. Pada saat ada kegiatan Diklat atau kegiatan lain pada hari libur pelayanan dilakukan oleh petugas yang sudah ditempatkan berdasarkan SK dari Kepala Balai.

2. Jadwal Piket Layanan Publik

NO.	WAKTU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT
1.	09.00-15.00	Suhaeni	Moh. Yusuf Mulyana, SE	Esti Puspitasari	Moh. Yusuf Mulyana, SE	Esti Puspitasari
	(Jumat: 09.00 – 15.30)	Maman Suratman, SP / Esti Puspitasari	Maman Suratman, SP / Suhaeni	Maman Suratman, SP / Suhaeni	Maman Suratman, SP / Esti Puspitasari	Maman Suratman, SP / Suhaeni
2.	Hari Libur	SATPAM	SATPAM	SATPAM	SATPAM	SATPAM

3. Jadwal Petugas Back Office

1. Kerjasama Diklat : lip Ichsanudin, S.S., M.A
Ir. Achmad Syaikhu, M.Pd
2. Pelaksanaan Diklat : Budi Harsono, S.Pd., M.Pd
Budi Radiansyah, SE
3. Permohonan Narasumber : Mulyono, S.Sos., MM.Pd
Husni Tamrin, SP., M.Ed
4. Magang dan Prakerin : lip Ichsanudin, S.S., M.A
Ir. Achmad Syaikhu, M.Pd
5. Pelayanan Kerjasama Penggunaan Fasilitas : Moch. Eka Budiman, STP., MIL
Maman Suratman, SP



DESKRIPSI DAN PROSEDUR LAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)

1. Layanan Informasi Diklat (Diklat, Uji kompetensi, Sertifikat dll)

Adalah Layanan yang diselenggarakan secara Tatap Muka di kantor ULT. Layanan informasi diklat digunakan untuk mawadahi informasi berkaitan dengan pelaksanaan diklat. Prosedur pemanfaatan layanan adalah sebagai berikut :

Prosedur Pelayanan

- a. Tamu/pemohon masuk ke area kantor PPPPTK Pertanian, disapa oleh Satpam
- b. Satpam mengarahkan tamu ke ULT
- c. Tamu/pemohon yang datang ke ULT di *Front Office* (FO) mendaftarkan dengan cara mengisi buku tamu dan formulir yang telah disediakan.
- d. Petugas layanan agar selalu memberikan senyum, salam, sapa, dengan ramah kepada tamu dan berkomunikasi dengan menyebut nama Bapak/ibu "apa yang bisa kami bantu?"
- e. Petugas ULT di FO memverifikasi formulir isian untuk dicek dan dilengkapi, jika pengisiannya kurang lengkap. Dan meminta KTP untuk di *fotocopy* sebagai kelengkapan
- f. Pemohon yang mengataskan orang lain harus disertai surat kuasa atau surat tugas yang bersangkutan.
- g. Petugas ULT di FO menampung, mengklarifikasi dan menyelesaikan layanan sesuai dengan permintaan pemohon.
- h. Jika petugas ULT FO tidak bisa menyelesaikan permintaan pemohon maka petugas melakukan koordinasi internal di unit terkait (*Back Office* (BO)).
- i. Hasil koordinasi internal harus tertulis dari penanggungjawab informasi dan disimpan petugas ULT di FO
- j. Apabila tamu/ pemohon yang datang membawa surat tugas kedinasan dengan membawa surat perjalanan dinas (SPD) maka pejabat ULT yang ditunjuk untuk menandatangani SPD tersebut sesuai dengan orang yang datang sesuai dengan jumlah lembar SPD yang ditandatangani.
- k. Petugas BO meminta pemohon mengisi kuisisioner SKM (Survey Kepuasan Masyarakat).
- l. Petugas ULT apabila sudah selesai memberikan layanan kepada pemohon untuk mengakhiri tatap muka dengan mengucapkan terima kasih.
- m. Petugas ULT di FO setiap 1 x seminggu, membuat berita acara sesuai format dan dimasukkan kedalam ordner.

2. Layanan Kerja Sama Diklat

Adalah pelayanan terhadap kerjasama antara PPPPTK Pertanian dengan SMK, Universitas ataupun Dinas Provinsi dan Kabupaten terkait dengan pelaksanaan diklat.

Prosedur Pelayanan

- a. Tamu/pemohon masuk ke area kantor PPPPTK Pertanian, disapa oleh Satpam
- b. Satpam mengarahkan tamu ke ULT
- c. Tamu/pemohon yang datang ke ULT di *Front Office* (FO) mendaftarkan dengan cara mengisi buku tamu dan formulir yang telah disediakan.
- d. Petugas layanan agar selalu memberikan senyum, salam, sapa, dengan ramah kepada tamu dan berkomunikasi dengan menyebut nama Bapak/ibu "apa yang bisa kami bantu?"
- e. Petugas ULT (FO) memverifikasi formulir isian untuk dicek dan dilengkapi, jika pengisiannya kurang lengkap.

- f. Petugas ULT (FO) mengontak petugas pendamping (BO)
- g. Petugas pendamping menyambut.
- h. Petugas pendamping menyambut dan melakukan koordinasi mengenai kerjasama apa yang dilakukan.
- i. Apabila tamu/ pemohon yang datang membawa surat tugas kedinasan dengan membawa surat perjalanan dinas (SPD) maka pejabat ULT yang ditunjuk untuk dapat mengkoordinir SPD tersebut sesuai dengan orang yang datang sesuai dengan jumlah lembar SPD yang ditandatangani.
- j. Petugas ULT (BO) apabila sudah selesai memberikan layanan kepada pemohon untuk mengakhiri tatap muka dengan mengucapkan terima kasih.
- k. Petugas ULT (FO) setiap mingguan setelah melaksanakan tugas membuat berita acara dengan melampirkan dokumen data informasi isian pemohon.

3. Layanan Permintaan Narasumber

Layanan berkaitan dengan permohonan untuk mengirimkan tenaga pengajar/narasumber dari Widyaiswara PPPPTK Pertanian.

Prosedur Pelayanan

- a. Tamu/pemohon masuk ke area kantor PPPPTK Pertanian, disapa oleh Satpam
- b. Satpam mengarahkan tamu ke ULT
- c. Tamu/pemohon yang datang ke ULT di *Front Office* (FO) mendaftarkan dengan cara mengisi buku tamu dan formulir yang telah disediakan.
- d. Petugas layanan agar selalu memberikan senyum, salam, sapa, dengan ramah kepada tamu dan berkomunikasi dengan menyebut nama Bapak/ibu "apa yang bisa kami bantu?"
- e. Petugas ULT (FO) memverifikasi formulir isian untuk dicek dan dilengkapi, jika pengisiannya kurang lengkap.
- f. Petugas ULT (FO) mengontak petugas pendamping (BO)
- g. Petugas pendamping menyambut.
- h. Petugas pendamping menyambut dan melakukan koordinasi mengenai jenis acara/kegiatan dan juga nama narasumber yang diminta oleh pemohon.
- i. Apabila tamu/ pemohon yang datang membawa surat tugas kedinasan dengan membawa surat perjalanan dinas (SPD) maka pejabat ULT yang ditunjuk untuk dapat mengkoordinir SPD tersebut sesuai dengan orang yang datang sesuai dengan jumlah lembar SPD yang ditandatangani.
- j. Petugas ULT (BO) apabila sudah selesai memberikan layanan kepada pemohon untuk mengakhiri tatap muka dengan mengucapkan terima kasih.
- k. Petugas ULT (FO) setiap mingguan setelah melaksanakan tugas membuat berita acara dengan melampirkan dokumen data informasi isian pemohon.

4. Layanan Peminjaman Fasilitas

Adalah layanan berkaitan dengan peminjaman Fasilitas Lembaga atau sarana dan prasarana yang ketentuannya sudah diatur oleh PNB.

Prosedur Pelayanan

- a. Tamu/pemohon masuk ke area kantor PPPPTK Pertanian, disapa oleh Satpam
- b. Satpam mengarahkan tamu ke ULT
- c. Tamu/pemohon yang datang ke ULT di *Front Office* (FO) mendaftarkan dengan cara mengisi buku tamu dan formulir yang telah disediakan.
- d. Petugas layanan agar selalu memberikan senyum, salam, sapa, dengan ramah kepada tamu dan berkomunikasi dengan menyebut nama Bapak/ibu "apa yang bisa kami bantu?"
- e. Petugas ULT (FO) memverifikasi formulir isian untuk dicek dan dilengkapi, jika pengisiannya kurang lengkap.
- f. Petugas ULT (FO) mengontak petugas pendamping (BO)
- g. Petugas pendamping menyambut.
- h. Petugas pendamping menyambut dan melakukan koordinasi mengenai fasilitas apa yang ingin digunakan.

- i. Apabila tamu/ pemohon yang datang membawa surat tugas kedinasan dengan membawa surat perjalanan dinas (SPD) maka pejabat ULT yang ditunjuk untuk dapat mengkoordinir SPD tersebut sesuai dengan orang yang datang sesuai dengan jumlah lembar SPD yang ditandatangani.
- j. Petugas ULT (BO) apabila sudah selesai memberikan layanan kepada pemohon untuk mengakhiri tatap muka dengan mengucapkan terima kasih.
- k. Petugas ULT (FO) setiap minggu setelah melaksanakan tugas membuat berita acara dengan melampirkan dokumen data informasi isian pemohon.

5. Pelayanan Magang/Praktek Kerja Lapangan

Adalah layanan yang diberikan baik kepada Guru maupun siswa yang ingin melakukan Magang di PPPPTK Pertanian.

Prosedur Pelayanan

- a. Tamu/pemohon masuk ke area kantor PPPPTK Pertanian, disapa oleh Satpam
- b. Satpam mengarahkan tamu ke ULT
- c. Tamu/pemohon yang datang ke ULT di *Front Office* (FO) mendaftar dengan cara mengisi buku tamu dan formulir yang telah disediakan.
- d. Petugas layanan agar selalu memberikan senyum, salam, sapa, dengan ramah kepada tamu dan berkomunikasi dengan menyebut nama Bapak/ibu "apa yang bisa kami bantu?"
- e. Petugas ULT di FO memverifikasi formulir isian untuk dicek dan dilengkapi, jika pengisiannya kurang lengkap. Dan meminta KTP untuk di *fotocopy* sebagai kelengkapan
- f. Pemohon yang mengataskanamakan orang lain harus disertai surat kuasa atau surat tugas yang bersangkutan.
- g. Petugas ULT di FO menampung, mengklarifikasi dan menyelesaikan layanan sesuai dengan permintaan pemohon.
- h. Jika petugas ULT FO tidak bisa menyelesaikan permintaan pemohon maka petugas melakukan koordinasi internal di unit terkait (*Back Office* (BO)).
- i. Hasil koordinasi internal harus tertulis dari penanggungjawab informasi dan disimpan petugas ULT di FO
- j. Apabila tamu/ pemohon yang datang membawa surat tugas kedinasan dengan membawa surat perjalanan dinas (SPD) maka pejabat ULT yang ditunjuk untuk menandatangani SPD tersebut sesuai dengan orang yang datang sesuai dengan jumlah lembar SPD yang ditandatangani.
- k. Petugas BO meminta pemohon mengisi kuisisioner SKM (Survey Kepuasan Masyarakat).
- l. Petugas ULT apabila sudah selesai memberikan layanan kepada pemohon untuk mengakhiri tatap muka dengan mengucapkan terima kasih.
- m. Petugas ULT di FO setiap 1 x seminggu, membuat berita acara sesuai format dan dimasukkan kedalam ordner.

6. Layanan Pengaduan Masyarakat

Adalah Laporan pengaduan ke ULT PPPPTK Pertanian dapat disampaikan secara langsung ke ULT atau melalui telepon, SMS, email, surat, fax dan laman. Prosedur pemanfaatan layanan adalah sebagai berikut :

Prosedur Pengaduan

- a. Layanan pengaduan PPPPTK Pertanian dikelola secara terpadu pada Unit Layanan Terpadu (ULT) dibawah koordinasi SPI.
- b. Laporan pengaduan ke ULT PPPPTK Pertanian dapat disampaikan secara langsung datang ke ULT atau melalui website yang sudah ada, surat, sms, email dan fax.
- c. Pelapor pengaduan yang datang ke ULT harus mengisi formulir yang disediakan.
- d. Petugas ULT (FO) memanggil nomor urut antrian pengunjung sesuai dengan layanan yang diminta sebanyak tiga kali dan jika tidak datang akan dilanjutkan pemanggilan kenomor berikutnya. Jika terjadi kesalahan teknis seperti alat pemanggil tidak menyala maka pemanggilan dilakukan secara manual.
- e. Pengunjung menyerahkan form layanan yang sudah dilengkapi.
- f. Pelapor harus menyerahkan laporan secara tertulis yang menyebutkan

- 1) Identitas diri
 - 2) Tempat dan waktu kejadian
 - 3) Bentuk pelanggaran
 - 4) Identitas pelaku pelanggaran
 - 5) Bukti fisik pelanggaran
- g. Laporan dan pengaduan tersebut ditelaah dan diklasifikasikan oleh petugas melalui tahapan sbb:
- 1) Identifikasi masalah
 - 2) Pemeriksaan substansi pengaduan
 - 3) Klarifikasi
 - 4) Evaluasi bukti
 - 5) Seleksi
- h. Laporan pengaduan yang telah memenuhi persyaratan akan ditindaklanjuti ke SPI.
- i. SPI memproses dan melakukan investigasi lebih lanjut atas laporan dan pengaduan tsb.
- j. Berdasarkan PP nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik jangka waktu penyelesaian pengaduan paling lambat 60 hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- k. Identitas pelapor atau pengadu dijamin kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- l. Pelapor tidak dipungut biaya namun jika dokumen yang harus di fotocopykan dan penggandaan CD dibebankan kepada pelapor atau pengadu.

