



PELAYANAN PRIMA

1. Perencanaan Realisasi Pelayanan Jasa

Balai Karantina Pertanian Kelas I Banjarmasin merencanakan penyelenggaraan kegiatan pelayanan berdasarkan evaluasi proses penyelenggaraan pelayanan tahun sebelumnya dengan mengacu kepada peraturan teknis, perundangan yang berlaku, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perencanaan pelayanan karantina harus konsisten dengan persyaratan system manajemen mutu ISO 9001:2008 teregristasi, ISO 17205 terakreditasi, dan SPP yang telah dilaksanakan ***Public Hearing***.

1.1 Kepala Balai menetapkan sasaran dan kebijakan mutu pelayanan setiap tahun sekali.

1.2 Masing-masing Sub Bagian / Seksi menetapkan mekanisme dan prosedur pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

(Mengacu pada SOP Makro dan Mikro TA. 2012, SOP Administrasi Pemerintahan Lingkup Barantan 2013, SOP Administrasi Pemerintah Lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas I Banjarmasin 2015, dan SOP Pengendalian Dokumen Utama Karantina Tumbuhan/Karantina Hewan 2014)

1.3 Masing – masing Sub Bagian / Seksi merekam pelayanan karantina sebagai bukti dari proses penyelenggara pelayanan.

2. Proses yang berkaitan dengan pelanggan

2.1 Penetapan persyaratan yang berkaitan dengan pelayanan

Unit Pelayanan menetapkan persyaratan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan menyampaikan kepada pelanggan. Terhadap permohonan pelayanan baik secara langsung atau melalui sistem elektronik apabila telah memenuhi kelengkapan persyaratan proses



pelayanan selanjutnya dapat dilakukan. Perihal persyaratan pelayanan ini diatur dalam **Persyaratan Pelayanan BJM-II/003**.

2.2 Tinjauan persyaratan pelayanan

Unit Pelayanan melakukan tinjauan terhadap persyaratan yang harus dipenuhi oleh Pelanggan dan menginformasikan kepada Pelanggan untuk memenuhi persyaratan yang belum lengkap. Pelanggan selalu diberi kesempatan untuk membahas pemecahan permasalahannya sehingga dapat memuaskan kedua belah pihak.

2.3 Komunikasi Pelanggan

Komunikasi dengan pihak pelanggan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, dengan menitikberatkan kepada pemberian informasi secara transparan dan tepat sesuai dengan aturan maupun informasi pelayanan lainnya.

Komunikasi dengan pelanggan dapat pula berupa pengumpulan umpan balik dari pelanggan maupun keluhan dari pelanggan. Evaluasi tingkat kepuasan pelanggan dilakukan melalui survey secara berkala.

3. Penyediaan Layanan Jasa

3.1 Pengendalian Penyediaan Layanan Jasa

Balai Karantina Pertanian Kelas I Banjarmasin melaksanakan pengendalian mekanisme dan prosedur pelayanan. Pelaksanaan pengendalian dilakukan melalui pemantauan terhadap implementasi penyelenggaraan pelayanan yang mencakup :

3.1.1 Ketersediaan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan ;

3.1.2 Ketersediaan instruksi kerja untuk setiap kegiatan ;



3.1.3 Ketersediaan rekaman pemakaian peralatan disertai pemeliharaan pengendaliannya ;

3.1.4 Ketersediaan informasi realisasi kesesuaian penerapan mekanisme dan prosedur pelayanan terhadap pelayanan terhadap waktu dan akurasi penyelesaiannya.

4. Identifikasi dan Mampu Telusur

Unit pelayanan memiliki rekaman identifikasi untuk setiap jenis pelayanan kepada setiap Pelanggan.

Unit pelayanan melakukan penelusuran, pengendalian dan identifikasi rekaman hasil pelayanan berdasarkan kode unik yang terdapat pada nomor sertifikat.

5. Pemeliharaan Pelayanan

Unit pelayanan memelihara kesesuaian jasa pelayanan selama proses interval sampai dengan penyerahan sertifikat kepada Pelanggan. Pemeliharaan ini mencakup identifikasi penanganan, penyimpanan, dan perlindungan terhadap jasa pelayanan yang diberikan kepada Pelanggan.