



Kementerian Pertanian - Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan  
**BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL**  
**HIJAUAN PAKAN TERNAK**  
PADANG MENGATAS



# LAPORAN TAHUNAN

# SPP 2025

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### BPTU-HPT Padang Mengatas

"EXCELLENT BREEDS IS OUR PRIORITY"

Jl. Padang Mengatas, Mungo, Kecamatan Luak, Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat. Kode Pos 26261



BPTU-HPT Padang Mengatas



bptupatas@pertanian.go.id



0821-6940-2404  
0813-8408-1000

<https://bptupdgmengatas.ditjenpkh.pertanian.go.id>



## **STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

### **BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK PADANG MENGATAS**



***STANDAR PELAYANAN PUBLIK*** ini tidak boleh disalin secara keseluruhan atau sebagian, atau diberikan kepada Pihak Ketiga tanpa persetujuan tertulis dari Kepala BPTU-HPT Padang Mengatas

# LEMBAR PENGESAHAN

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL HIJAUN PAKAN TERNAK  
PADANG MENGATAS

Tanggal, 08 Maret 2025



Farouck Mochtar, S.Pt, M.P  
NIP.1975042320021210001

## DAFTAR ISI

<b>SURAT KEPUTUSAN</b>	<b>3</b>
<b>KEPALA BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK PADANG MENGATAS</b>	<b>3</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>6</b>
A. Latar Belakang	6
B. Maksud dan Tujuan	7
C. Sasaran	7
D. Ruang Lingkup	7
E. Pengertian	8
<b>BAB II STANDAR PELAYANAN</b>	<b>9</b>
A. Pelayanan Barang	9
1. Layanan Penjualan Bibit Ternak dan Bibit Hijauan Pakan Ternak	9
B. Pelayanan Jasa	16
1. Pelayanan Penelitian dan Pengembangan Teknologi	16
2. Pelayanan Pelaksanaan Bimbingan Teknis	23
3. Pelayanan Kunjungan Eduwisata	30
4. Prosedur Pelayanan Pengaduan	36
C. Pelayanan Administratif	42
1. Pelayanan Pemberian Informasi, Dokumentasi Produksi Bibit Ternak dan Bibit Hijauan Pakan Ternak Serta Informasi Publik	42
<b>BAB III PENUTUP</b>	<b>48</b>



**KEMENTERIAN PERTANIAN  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL  
DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK  
PADANG MENGATAS**

---

**SURAT KEPUTUSAN**

**KEPALA BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN  
TERNAK PADANG MENGATAS**

Nomor: 432 /KPTS/OT.160/F2.G/04/2025

Tentang:

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK  
PADANG MENGATAS**

- Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 ayat 1 dan ayat 2 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas perlu ditetapkan Penetapan Standar Pelayanan Publik untuk jenis pelayanan kegiatan BPTU HPT Padang Mengatas dengan Surat Keputusan Kepala Balai BPTUHPT Padang Mengatas.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
11. Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 36/Permentan/OT.140/8/2006 Tentang Sistem Perbibitan Nasional;

#### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

Kesatu : Standar Pelayanan Publik Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Padang Mengatas seperti pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

Kedua : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Padang Mengatas seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan Unit Kerja, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terjadi kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : PAYAKUMBUH

TANGGAL : 10 April 2025

KEPALA BPTUHPT  
PADANG MENGATAS



*[Signature]*  
**Farouk Mochtar, S.Pt, M.P**  
**NIP.197500423200212100**

# **STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK PADANG MENGATAS**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Percepatan reformasi birokrasi pemerintah mendorong peningkatan pelayanan terhadap masyarakat/publik. Setiap organisasi pemerintah dalam unit apapun dituntut untuk memberikan pelayanan prima terhadap publik sehingga peran pemerintah betul-betul dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan permentan Nomor :78/Permentan/OT.140/12/2012 tanggal 20 Desember 2012, diamanatkan bahwa Pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTUHPT) Padang Mengatas merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Kementerian Pertanian yang bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. BPTUHPT Padang Mengatas dalam tupoksinya diberikan tugas untuk memproduksi bibit ternak unggul, hijauan pakan ternak, pendistribusian bibit ternak serta memberikan bimbingan teknis dalam bidang peternakan khususnya perbibitan. Dalam rangka meningkatkan pelaksanaan tupoksi tersebut BPTUHPT Padang Mengatas memerlukan Standar Pelayanan Publik (SPP) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna/pelanggan. Dengan adanya SPP tersebut, diharapkan masyarakat akan memperoleh informasi dan sistem pelayanan yang jelas dan lebih terarah.

Pelayanan publik yang diberikan oleh BPTUHPT Padang Mengatas berupa:

1) Pelayanan Penjualan bibit ternak dan bibit hijauan pakan ternak, 2) Pelayanan penelitian dan pengembangan teknologi, 3) Pelayanan pelaksana bimbingan teknis peternakan, 4) Pelayanan Kunjungan Eduwisata Peternakan, dan 5) Pelayanan pemberian informasi, dokumentasi produksi bibit ternak dan hijauan pakan ternak serta informasi publik. Dalam memberikan pelayanan, BPTUHPT Padang Mengatas menerapkan standar pelayanan yang meliputi spesifikasi teknis tentang tolak ukur layanan yang diberikan kepada masyarakat. Beberapa hal yang dipertimbangkan dalam standar pelayanan adalah jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, SDM pelaksana dan sarana

pelayanan serta indikator pencapaian pelayanan. SP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan kegiatan BPTUHPT Padang Mengatas yang penerapannya tercermin dari indikator pencapaian pelayanan.

### **B. Maksud dan Tujuan**

Maksud ditetapkan SPP adalah sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan tujuan penerapan SPP adalah:

1. Meningkatkan pelayanan penjualan bibit ternak dan bibit hijauan pakan ternak
2. Pelayanan penelitian dan pengembangan teknologi
3. Pelayanan pelaksanaan bimbingan teknis peternakan
4. Pelayanan Kunjungan Eduwisata Peternakan
5. Pelayanan pemberian informasi, dokumentasi produksi bibit ternak dan bibit hijauan pakan ternak serta informasi publik

### **C. Sasaran**

1. Terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas sesuai harapan masyarakat.
2. Terwujudnya kepuasan pelanggan/masyarakat

### **D. Ruang Lingkup**

Ruang Lingkup Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik BPTUHPT Padang Mengatas meliputi:

1. Prinsip penyusunan, komponen dan jenis pelayanan publik
2. Tahapan penyusunan standar pelayanan publik
3. Penetapan standar pelayanan publik

## **E. Pengertian**

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar pelayanan yang selanjutnya disingkat SP adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
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. Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut UKPP adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Penerima pelayanan adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi pemerintah.
6. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
7. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
8. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian yang produk akhirnya berupa barang, contoh : bibit (pedet), calon bull, hijauan pakan ternak, konsentrat dan susu.
9. Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian dengan produk akhir berupa jasa, contoh : jasa pelatihan, bimbingan teknis, jasa konsultasi dan lainnya yang sejenis pelayanan jasa.
10. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan produk berupa dokumen yang diperlukan oleh publik contohnya : sertifikat, surat keterangan dan lainnya.
11. Ternak bibit adalah ternak hasil IB, TE dan Kawin Alam yang memiliki silsilah jelas dari tetuanya untuk dijadikan induk atau pejantan dan dapat dikembangkan
12. Bimbingan teknis adalah bimbingan yang diselenggarakan untuk meningkatkan keterampilan petugas dan masyarakat yang dilakukan secara berkelompok.

## BAB II STANDAR PELAYANAN

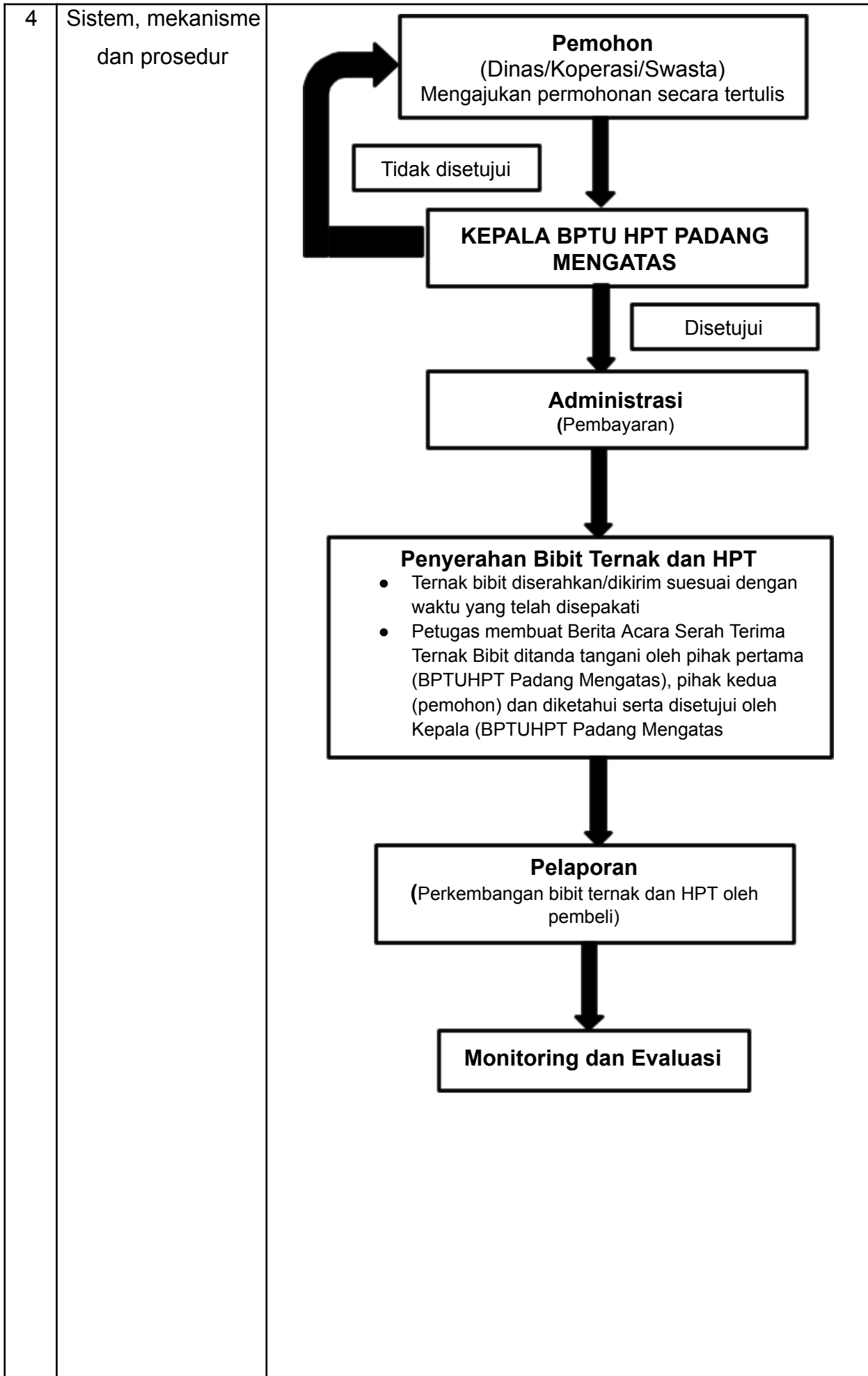
### A. Pelayanan Barang

#### 1. Layanan Penjualan Bibit Ternak dan Bibit Hijauan Pakan Ternak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);</p> <p>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian;</p> <p>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan</p>

		<p>Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan</p> <p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 36/Permentan/OT.140/8/2006 Tentang Sistem Perbibitan Nasional;</p>
2	Jam Pelayanan (setiap hari kerja)	<p>Senin s/d Kamis : 09.00 - 15.00</p> <p>WIB Istirahat : 12.00 - 13.00</p> <p>WIB</p> <p>Jum'at : 09.00 - 15.30 WIB</p> <p>Istirahat : 11.30 - 13.00 WIB</p>
3	Persyaratan	<p>Pembeli :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berasal dari Instansi Pemerintah/Koperasi/Swasta/ Kelompok ternak/perorangan.</li> <li>- Mengajukan surat permohonan</li> <li>- Menyediakan sarana pengangkutan</li> <li>- Melakukan pembayaran melalui transfer dengan menggunakan kode billing yang diterbitkan oleh bendahara penerima.</li> </ul>



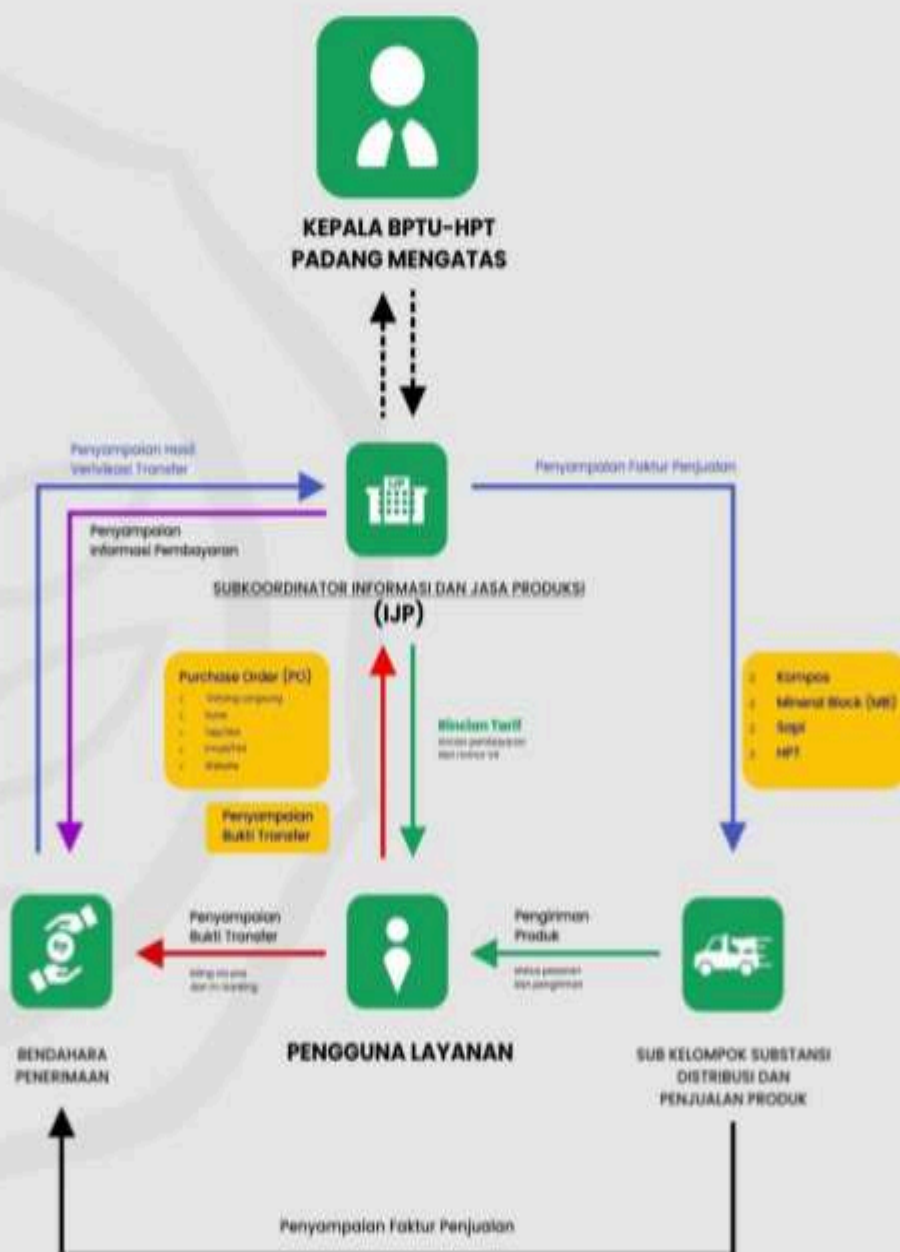


		<p>jumlah dan jenisnya, pemohon melakukan pembayaran</p> <p>4. Bibit sapi atau HPT dapat diserahkan/ dikirim kepada pihak kedua sesuai dengan waktu yang telah disepakati</p> <p>5. Petugas membuat Berita Acara Penjualan Bibit ternak atau HPT yang ditandatangani oleh pihak pertama, pihak kedua dan diketahui serta disetujui oleh Kepala BPTUHPT Padang Mengatas</p> <p>6. Pemohon melaporkan perkembangan bibit ternak/HPT</p> <p>7. BPTUHPT Padang Mengatas melakukan pelayanan purna jual sebagai monitoring terhadap ternak bibit yang telah dibeli</p>
5.	Jangka waktu penyelesaian	
6	Biaya Tarif	
7	Produk Pelayanan	Ternak bibit dan Hijauan Pakan Ternak
8	Sarana prasarana dan/atau fasilitas pelayanan	Ruang Tunggu, Toilet, Internet (Wifi), Meja informasi, Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/WAFax/Internet, kotak saran), Sarana Pengukuran kepuasan pelanggan (formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)), dan masjid.

9	Kompetensi dan jumlah pelaksana	Petugas pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pelayanan kepada pemohon/pengguna pelayanan publik dibantu oleh Pejabat Fungsional Medik Veteriner/ Pengawas Bibit Ternak/ Pengawas Mutu Pakan/ Paramedik Veteriner. Untuk petugas pada desk layanan informasi publik memiliki kompetensi seperti pengetahuan mengenai peraturan perundang- undangan yang terkait dengan pelayanan publik, keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan penjualan bibit ternak dan bibit hijauan pakan ternak.
10	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian Internal</li> <li>c. Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan</li> </ul>
11	Penanganan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada Kepala BPTUHPT Padang Mengatas atau dengan memasukkan ke kotak saran yang tersedia, telp/SMS/WA, email dan media sosial lainnya.</li> <li>b. Ketua Tim Kerja Informasi dan Jasa Produksi setelah berkonsultasi dengan Kepala Balai menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	Pengiriman ternak dan hijauan pakan ternak tepat waktu dalam kondisi prima
13	Jaminan keselamatan dan keamanan pelayanan	Ternak yang dijual sehat, bebas dari cacat fisik dan mutu genetik yang baik.
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dilakukan setiap 3 bulan sekali (triwulan), 6 bulan sekali (semester) dan tahunan.
15	Pengarsipan pelayanan	Dilakukan pendokumentasian untuk setiap Kegiatan



## PROSEDUR PELAYANAN PENJUALAN PRODUK

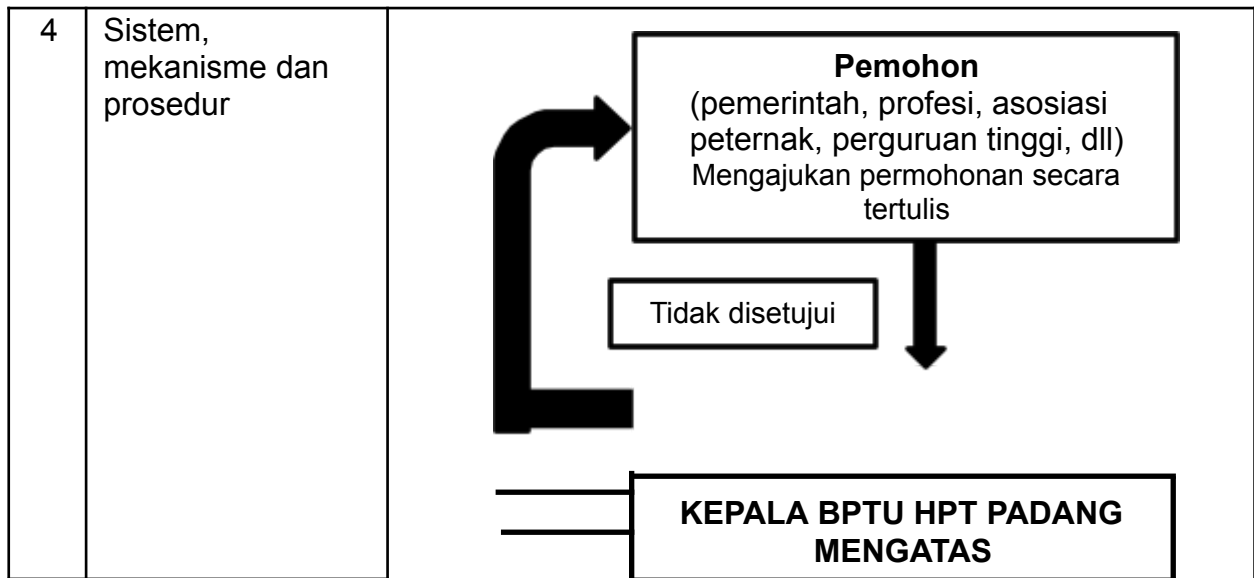


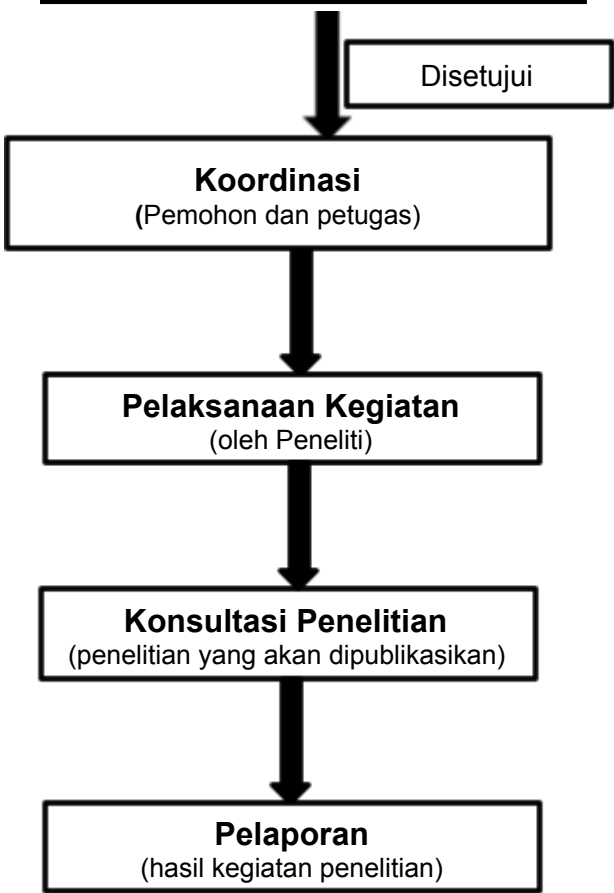
## B. Pelayanan Jasa

### 1. Pelayanan Penelitian dan Pengembangan Teknologi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);</p> <p>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian;</p> <p>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan</p>

		<p>Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan.</p> <p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 36/Permentan/OT.140/8/2006 Tentang Sistem Perbibitan Nasional;</p>
2	Jam Pelayanan (setiap hari kerja)	<p>Senin s/d Kamis : 09.00 - 15.00</p> <p>WIB Istirahat : 12.00 - 13.00</p> <p>WIB</p> <p>Jum'at : 09.00 - 15.30 WIB</p> <p>Istirahat : 11.30 - 13.00 WIB</p>
3	Persyaratan	<p>Pemohon:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berasal dari Instansi Pemerintah, profesi, asosiasi peternak, perguruan tinggi, dll.</li> <li>- Mengikuti aturan yang ada di BPTUHPT Padang Mengatas</li> </ul>



		 <pre> graph TD     A[Disetujui] --&gt; B[Koordinasi (Pemohon dan petugas)]     B --&gt; C[Pelaksanaan Kegiatan (oleh Peneliti)]     C --&gt; D[Konsultasi Penelitian (penelitian yang akan dipublikasikan)]     D --&gt; E[Pelaporan (hasil kegiatan penelitian)] </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan penelitian secara tertulis, ditujukan kepada Kepala Balai BPTUHPT Padang Mengatas</li> <li>2. Kepala BPTUHPT Padang Mengatas memberikan jawaban menyetujui atau menolak permohonan tersebut secara tertulis.</li> <li>3. Setelah permohonan disetujui, kepala Balai membuat SK Pendampingan petugas BPTUHPT Padang Mengatas.</li> </ol>
--	--	--

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Setelah permohonan penelitian disetujui dan disepakati, petugas yang ditunjuk melakukan koordinasi dengan pemohon</li> <li>5. Pelaksanaan kegiatan</li> <li>6. Konsultasi data penelitian yang akan dipublikasikan</li> <li>7. Menyampaikan laporan hasil penelitian</li> </ol>
5	Jangka waktu	Sesuai dengan kesepakatan

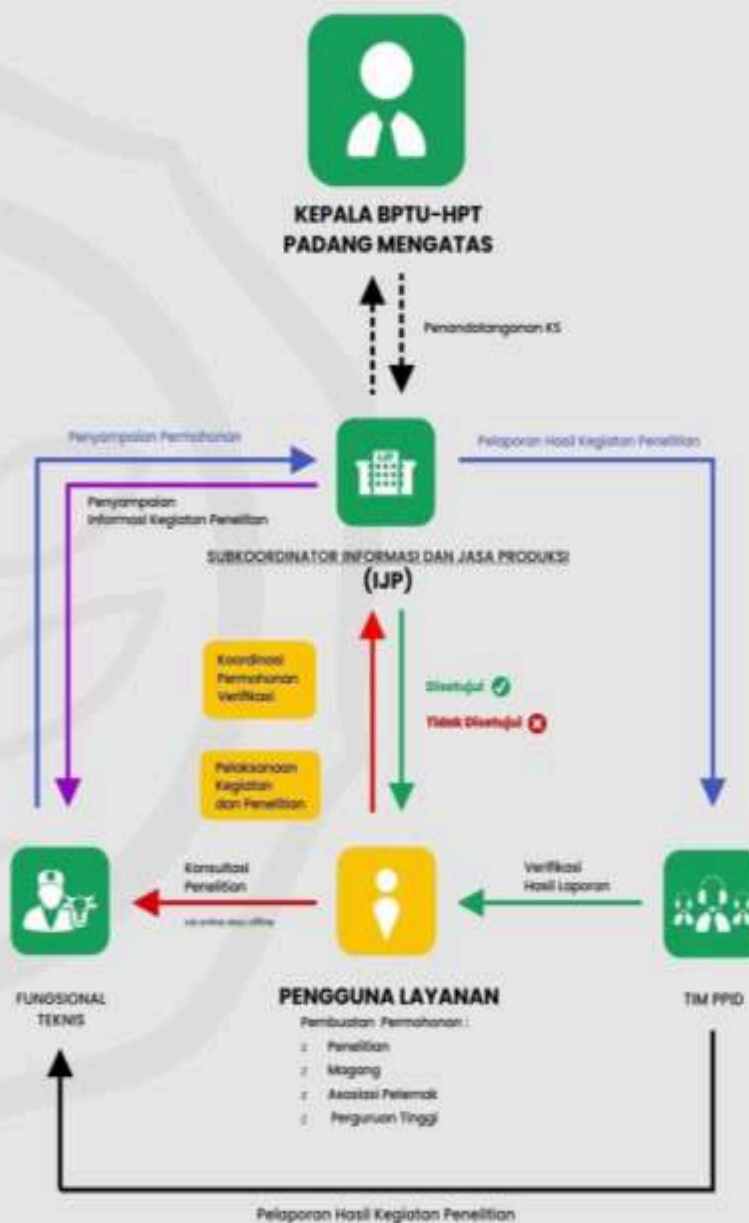
6	Biaya Tarif	Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023, Peraturan Menteri Pertanian Nomor 36 Tahun 2023, maka Kepala Balai Pembibitan Ternak Unggul Hijauan Pakan Ternak Padang Mengatas membuat keputusan No. 843/Kpts/OT.160/F2.G/10/2023 tentang penetapan Daftar Harga Produk Perolehan dari Hasil Pertanian (PPHP).
7	Produk Pelayanan	Hasil penelitian/data
8	Sarana prasarana dan/atau fasilitas pelayanan	Alat tulis kantor, Alat Praktek, Ruang Tunggu, Toilet, Internet (Wifi), Meja informasi, Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/WAFax/Internet, kotak saran), Sarana Pengukuran kepuasan pelanggan (formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)), dan masjid.
9	Kompetensi dan jumlah pelaksana	Petugas pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pelayanan kepada pemohon/pengguna pelayanan publik dibantu oleh Pejabat Fungsional Medik Veteriner/ Pengawas Bibit Ternak/ Pengawas Mutu Pakan/ Paramedik Veteriner. Jumlah tergantung kebutuhan
10	Pengawasan internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian Internal c. Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan
11	Penanganan pengaduan	a. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada Kepala BPTUHPT Padang Mengatas atau dengan memasukkan ke kotak saran yang tersedia, telp/SMS/WA, email dan media sosial lainnya. b. Ketua Tim Kerja Informasi dan Jasa Produksi setelah

		berkonsultasi dengan Kepala Balai menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
12	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan penelitian didampingi petugas yang kompeten.

13	Jaminan keselamatan dan kemanan pelayanan	Tersedianya CCTV di beberapa tempat dan penjagaan oleh satpam 24 jam.
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dilakukan 2 kali setahun dengan mengolah data IKM dan kuisioner pelayanan.
15	Pengarsipan	Dilakukan pendokumentasian untuk setiap kegiatan.

# PROSEDUR PERMOHONAN

## PENELITIAN, MAGANG, ASOSIASI PETERNAK, PERGURUAN TINGGI

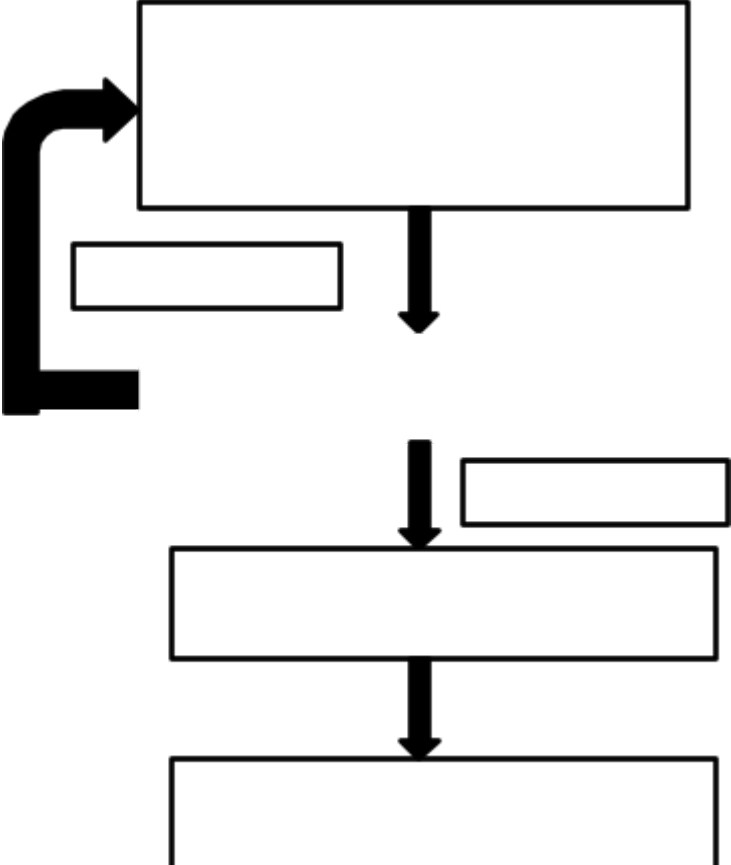
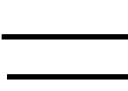


## 2. Pelayanan Pelaksanaan Bimbingan Teknis

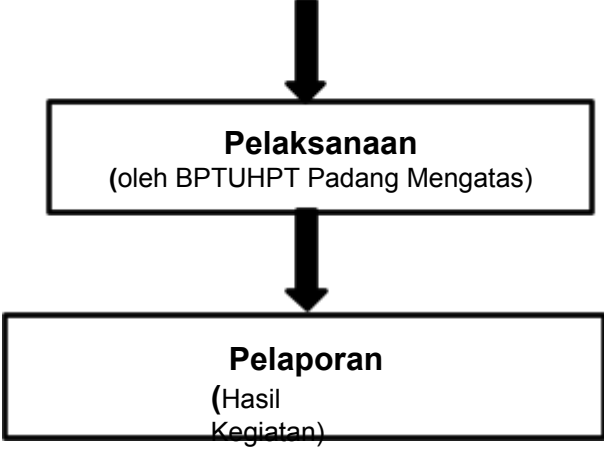
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);</p> <p>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang</p>

		<p>Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian;</p> <p>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 43 Tahun 2020</p>
--	--	---

		<p>tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 36/Permentan/OT.140/8/2006 Tentang Sistem Perbibitan Nasional;</p>
2	Jam Pelayanan (setiap hari kerja)	<p>Senin s/d Kamis : 09.00 - 15.00</p> <p>WIB Istirahat : 12.00 - 13.00</p> <p>WIB</p> <p>Jum'at : 09.00 - 15.30 WIB</p> <p>Istirahat : 11.30 - 13.00 WIB</p>

3	Persyaratan	<p>Pemohon:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berasal dari Instansi Pemerintah, profesi, asosiasi peternak, perguruan tinggi, kelompok ternak, koperasi, perorangan, dll.</li> <li>- Sehat jasmani dan rohani</li> </ul> 
4	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>Pemohon</b>          (pemerintah, profesi, asosiasi peternak, kelompok ternak, perguruan tinggi, dll)          Mengajukan permohonan secara</p> <p>Tidak disetujui</p>  <p><b>KEPALA BPTU HPT PADANG MENGATAS</b></p>

		<p style="text-align: right;">Disetujui</p> <p style="text-align: center;"><b>Koordinasi</b> (Pemohon dan petugas)</p> <p style="text-align: center;"><b>Pembayaran</b> (Sarana dan Prasarana yang digunakan)</p>
--	--	---

		<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[ ] --&gt; B[Pelaksanaan (oleh BPTUHPT Padang Mengatas)]     B --&gt; C[Pelaporan (Hasil Kegiatan)]             </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan bimbingan teknis/magang secara tertulis, ditujukan kepada Kepala Balai BPTUHPT Padang Mengatas</li> <li>2. Kepala BPTUHPT Padang Mengatas memberikan jawaban menyetujui atau menolak permohonan tersebut secara tertulis.</li> <li>3. Setelah permohonan bimtek/magang disetujui dan disepakati jenis bimtek dan waktu pelaksanaan, petugas yang ditunjuk melakukan koordinasi dengan pemohon</li> <li>4. Pemohon melakukan Pembayaran</li> <li>5. Pelaksanaan kegiatan</li> <li>6. Evaluasi kegiatan</li> <li>7. Membuat laporan dan monitoring hasil kegiatan</li> </ol>
--	--	--

5	Jangka waktu penyelesaian	
6	Biaya Tarif	Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023, Peraturan Menteri Pertanian Nomor 36 Tahun 2023, maka Kepala Balai Pembibitan Ternak Unggul Hijauan Pakan Ternak Padang Mengatas

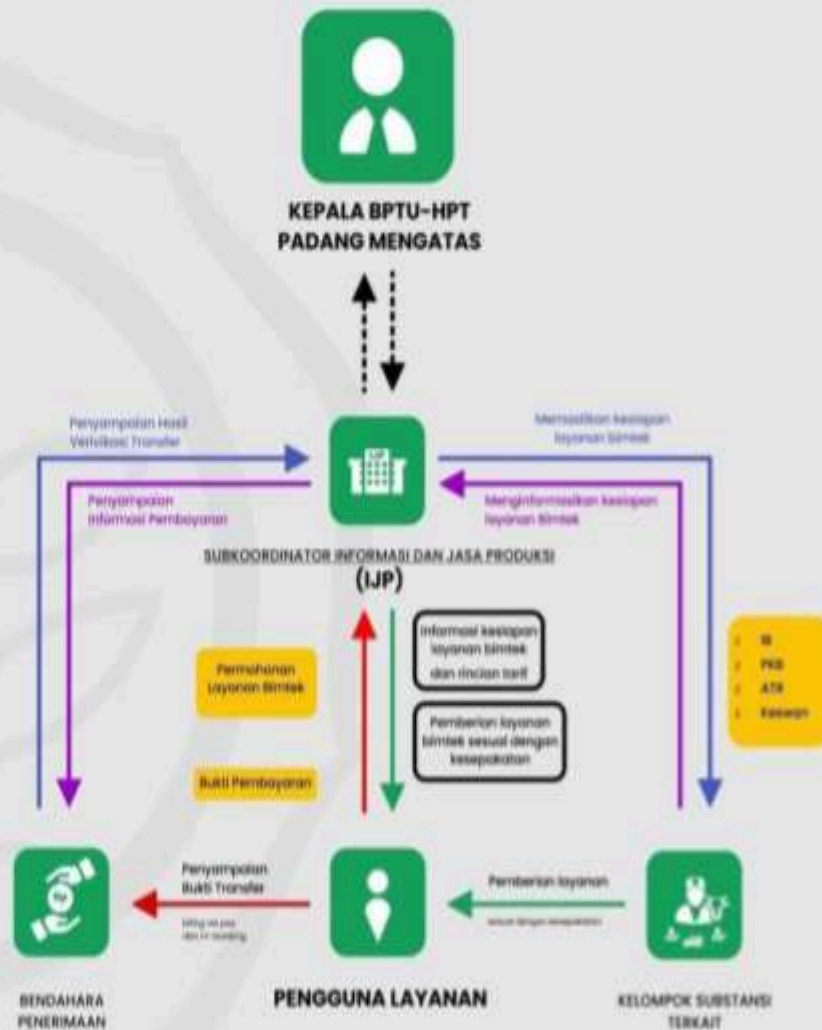
		membuat keputusan No. 843/Kpts/OT.160/F2.G/10/2023 tentang penetapan Daftar Harga Produk Perolehan dari Hasil Pertanian (PPHP).
7	Produk Pelayanan	
8	Sarana prasarana dan/atau fasilitas pelayanan	
9	Kompetensi dan jumlah pelaksana	
10	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian Internal</li> <li>c. Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan</li> </ul>

11	Penanganan pengaduan	<p>a. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada Kepala BPTUHPT Padang Mengatas atau dengan memasukkan ke kotak saran yang tersedia, telp/SMS/WA, email dan media sosial lainnya.</p> <p>b. Ketua Tim Kerja Informasi dan Jasa Produksi setelah berkonsultasi dengan Kepala Balai menindaklanjuti engaduan/keluhan/masukan</p>
12	Jaminan Pelayanan	Instruktur dan narasumber kompeten
13	Jaminan keselamatan dan kemanan pelayanan	Tersedianya CCTV di beberapa tempat dan penjagaan oleh satpam 24 jam
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dilakukan 2 kali setahun dengan mengolah data IKM dan kuisisioner pelayanan
15	Pengarsipan	Dilakukan pendokumentasian untuk setiap Kegiatan



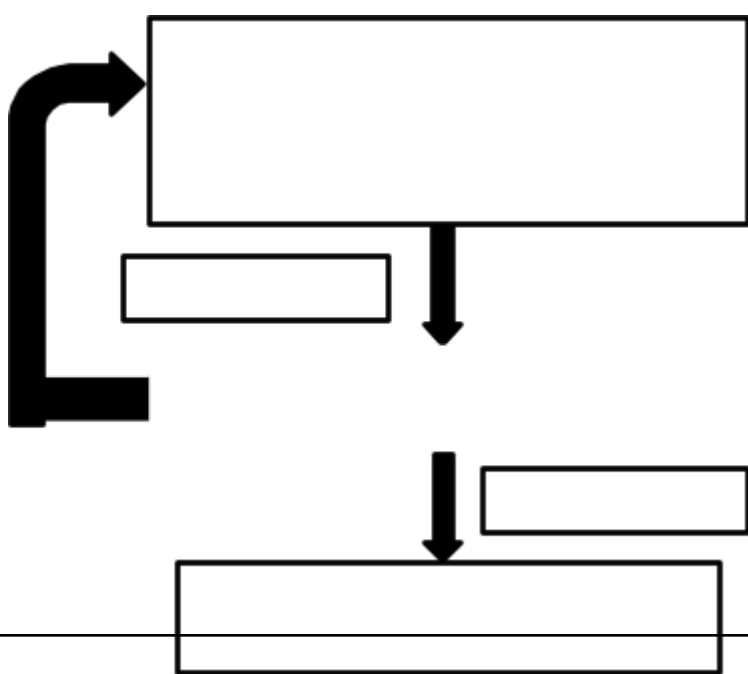
**BPTU-HPT Padang Mengatas**  
Divisi Usaha Jasa Perikanan dan Kesehatan Hewan  
Kementerian Pertanian RI

## PROSEDUR PELAYANAN PELAKSANAAN BIMTEK

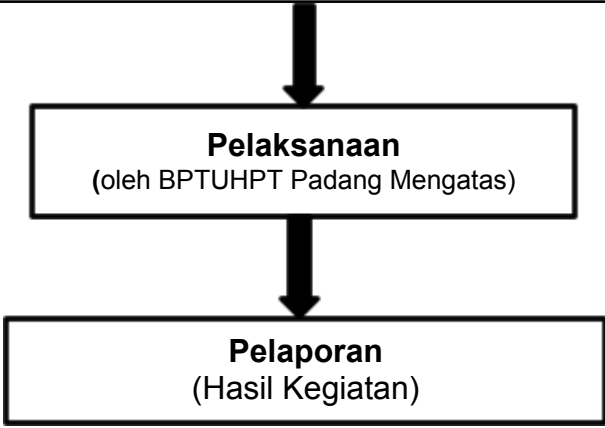


### 3. Pelayanan Kunjungan Eduwisata

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);</p> <p>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian;</p> <p>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang</p>

		<p>Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 43 Tahun 2020 tentang</p> <p>Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 36/Permentan/OT.140/8/2006 Tentang Sistem Perbibitan Nasional;</p>
2	Jam Pelayanan (setiap hari kerja)	<p>Senin s/d Kamis 09.00 - 15.00 WIB</p> <p>Istirahat 12.00 - 13.00 WIB</p> <p>Jum'at 09.00 - 15.30 WIB</p> <p>Istirahat 11.30 - 13.00 WIB</p>
3	Persyaratan	<p>Pemohon:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berasal dari Instansi Pemerintah, profesi, asosiasi peternak, perguruan tinggi, kelompok ternak, koperasi, perorangan, dll.</li> <li>- Mengikuti peraturan yang berlaku di BPTUHPT Padang Mengatas</li> </ul>  <pre> graph TD     A[ ] --&gt; B[ ]     B --&gt; C[ ]     C --&gt; D[ ]     D --&gt; E[ ]   </pre>

4	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p style="text-align: center;"><b>Pemohon</b> (pemerintah, profesi, asosiasi peternak, kelompok ternak, perguruan tinggi, dll) Mengajukan permohonan secara tertulis</p> <p style="text-align: center;">Tidak disetujui</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin-right: 10px;"></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>KEPALA BPTU HPT PADANG MENGATAS</b> </div> </div> <p style="text-align: center;">Disetujui</p> <p style="text-align: center;"><b>Koordinasi</b> (Pemohon dan petugas)</p>
---	--------------------------------------	--

		<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Pelaksanaan (oleh BPTUHPT Padang Mengatas)]     B --&gt; C[Pelaporan (Hasil Kegiatan)] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan bimbingan teknis/magang secara tertulis, ditujukan kepada Kepala Balai BPTUHPT Padang Mengatas</li> <li>2. Kepala BPTUHPT Padang Mengatas memberikan jawaban menyetujui atau menolak permohonan tersebut secara tertulis.</li> <li>3. Setelah permohonan eduwisata disetujui petugas yang ditunjuk melakukan koordinasi dengan pemohon</li> <li>4. Pelaksanaan kegiatan eduwisata</li> <li>5. Membuat laporan kunjungan</li> <li>6. Evaluasi kegiatan</li> </ol>
--	--	--

5	Jangka waktu penyelesaian	1. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon ke kepala balai paling lambat 3 hari kerja sejak surat diterima. 2. Pelaksanaan kunjungan sesuai kesepakatan
6	Biaya Tarif	Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023, Peraturan Menteri Pertanian Nomor 36 Tahun 2023, maka Kepala Balai Pembibitan Ternak Unggul Hijauan Pakan Ternak Padang Mengatas membuat keputusan No. 843/Kpts/OT.160/F2.G/10/2023 tentang penetapan Daftar Harga Produk Perolehan dari Hasil Pertanian (PPHP).
7	Produk Pelayanan	Kunjungan eduwisata peternakan
8	Sarana prasarana dan/atau fasilitas pelayanan	Kendaraan, Ruang Tunggu, Toilet, Internet (Wifi), Meja informasi, Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/WAFax/Internet, kotak saran), Sarana Pengukuran kepuasan pelanggan (formulir Survei Kepuasan Masyarakat

		(SKM)), dan masjid.
9	Kompetensi dan jumlah pelaksana	Petugas pelaksana pelayanan kompeten. Jumlah pelaksana minimal 3 orang.
10	Pengawasan internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian Internal c. Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan
11	Penanganan pengaduan	a. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada Kepala BPTUHPT Padang Mengatas atau dengan memasukkan ke kotak saran yang tersedia, telp/SMS/WA, email dan media sosial lainnya. b. Ketua Tim Kerja Informasi dan Jasa Produksi setelah berkonsultasi dengan Kepala Balai menindaklanjuti engaduan/keluhan/masukan

13	Jaminan keselamatan dan kemanan pelayanan	Tersedianya CCTV di beberapa tempat dan penjagaan oleh satpam 24 jam
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dilakukan 2 kali setahun dengan mengolah data IKM dan kuisisioner pelayanan
15	Pengarsipan	Dilakukan pendokumentasian untuk setiap Kegiatan



**PKH**

**BPTU-HPT Padang Mengatas**  
Dinas Peternakan, Perikanan dan Kesehatan Hewan  
Kementerian Pertanian RI

## PROSEDUR PELAYANAN KUNJUNGAN EDUWISATA



#### 4. Prosedur Pelayanan Pengaduan

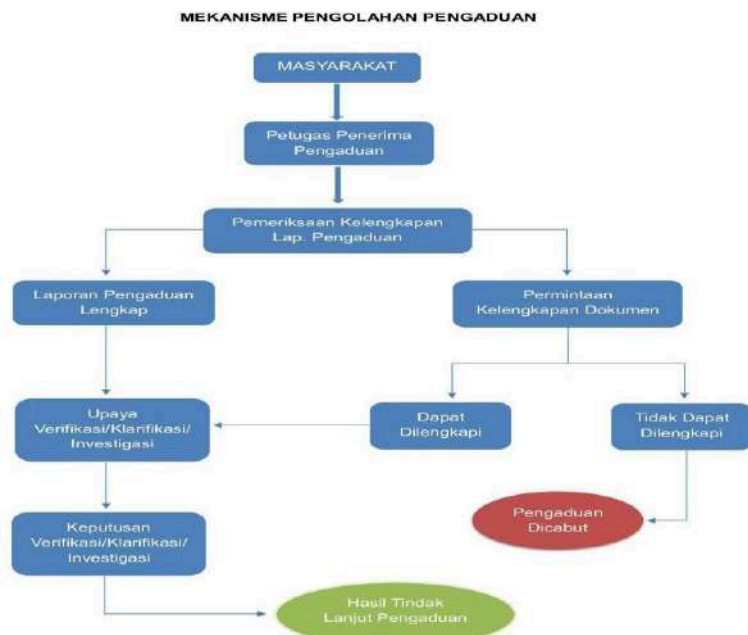
NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

1	Dasar Hukum	<p>Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);</p> <p>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian;</p> <p>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p>
---	-------------	---

		<p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 36/Permentan/OT.140/8/2006 Tentang Sistem Perbibitan Nasional;</p>
2	Jam Pelayanan (setiap hari kerja)	<p>Senin s/d Kamis : 09.00 - 15.00</p> <p>WIB Istirahat : 12.00 - 13.00</p> <p>WIB</p> <p>Jum'at : 09.00 - 15.30 WIB</p> <p>Istirahat : 11.30 - 13.00 WIB</p>
3	Persyaratan	<p>Pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berasal dari Instansi Pemerintah, profesi, asosiasi peternak, perguruan tinggi, kelompok ternak, koperasi, perorangan, dll.</li> <li>- Sehat jasmani dan rohani</li> </ul>

4

Sistem,  
mekanisme dan  
prosedur



**Prosedur :**

1. Pengguna jasa/masyarakat/instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan kepada Petugas Penerima jawaban menyetujui atau menolak permohonan tersebut secara tertulis. Pengaduan Masyarakat (Dumas)
2. Pemeriksaan materi aduan atas penyampaian laporan pengaduan, petugas penerima pengaduan masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya

		<p>verifikasi/klarifikasi/investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti- bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(a).Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.</li> <li>(b) Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan.</li> <li>(a). Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat</li> <li>(b) Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.</li> <li>(a). Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.</li> <li>(b). Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.</li> <li>Penerima Pengaduan memproses laporan pengaduan dari masyarakat, melalui upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan.</li> <li>Penyampaian hasil keputusan pengaduan.</li> <li>Tindak lanjuti penerima pengaduan kepada petugas pelayanan jasa terkait.</li> </ol> <p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p> <p>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><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b></p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail <a href="mailto:bptupatas@pertanian.go.id">bptupatas@pertanian.go.id</a> atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email tersebut ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.</p>
5	Jangka waktu penyelesaian	Pelayanan Pengaduan di BPTUHPT Padang Mengatas diselesaikan saat itu juga sesuai dengan SOP yang berlaku
6	Biaya Tarif	Pelayanan Pengaduan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0)
7	Produk Pelayanan	Jasa Pengaduan Pelayanan Publik
8	Sarana prasarana dan/atau fasilitas pelayanan	Alat tulis kantor, Alat Praktek, Ruang Tunggu, Toilet, Internet (Wifi),Meja informasi, Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/WAFax/Internet, kotak saran), Sarana

		Pengukuran kepuasan pelanggan (formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)), dan masjid.
9	Jaminan Pelayanan	Petugas pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pelayanan kepada pemohon/pengguna pelayanan publik 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 beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh.
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian Internal</li> <li>c. Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan</li> </ul>
11	Penanganan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada Kepala BPTUHPT Padang Mengatas atau dengan memasukkan ke kotak saran yang tersedia, telp/SMS/WA, email dan media sosial lainnya.</li> <li>b. Ketua Tim Kerja Informasi dan Jasa Produksi setelah berkonsultasi dengan Kepala</li> <li>c. Balai menindaklanjuti engaduan/keluhan/masukan</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan, keselamatan dan kemanan	<p>BPTUHPT Padang Mengatas menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas keamanan;</li> <li>b. Petugas pelayanan informasi;</li> <li>c. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;</li> <li>d. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>e. Tersedianya CCTV dibeberapa tempat</li> </ul>
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dilakukan 2 kali setahun dengan mengolah data IKM dan kuisisioner pelayanan
15	Pengarsipan	Dilakukan pendokumentasian untuk setiap Kegiatan

### C. Pelayanan Administratif

#### 1. Pelayanan Pemberian Informasi, Dokumentasi Produksi Bibit Ternak dan Bibit Hijauan Pakan Ternak Serta Informasi Publik

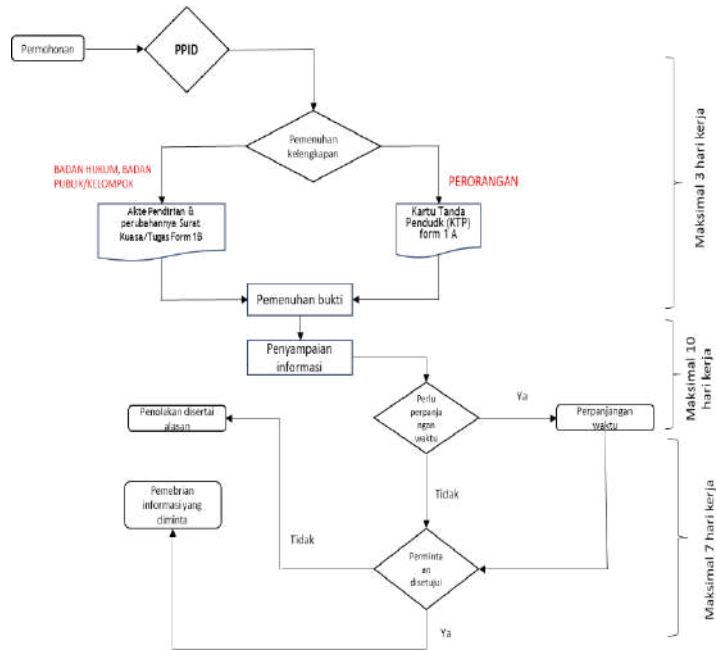
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);</p> <p>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian;</p> <p>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</p>

		<p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 36/Permentan/OT.140/8/2006 Tentang Sistem Perbibitan Nasional;</p>
2	Jam Pelayanan (setiap hari kerja)	<p>Senin s/d Kamis : 09.00 - 15.00</p> <p>WIB Istirahat : 12.00 - 13.00</p> <p>WIB</p> <p>Jum'at : 09.00 - 15.30 WIB</p> <p>Istirahat : 11.30 - 13.00 WIB</p>

3	Persyaratan	<p>a. Pemohon mengajukan permohonan informasi publik kepada PPID Pelaksana BPTUHPT Padang Mengatas secara tertulis (surat/email) maupun tidak tertulis (telepon) yang disertai informasi akurat sekurang-kurangnya memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) nama;</li> <li>2) alamat terbaru;</li> <li>3) pekerjaan;</li> <li>4) nomor telepon/email yang dapat dihubungi;</li> <li>5) rincian informasi yang dibutuhkan;</li> <li>6) tujuan penggunaan informasi;</li> <li>7) cara memperoleh informasi; dan</li> <li>8) cara mendapatkan salinan informasi</li> <li>9) tanda pengenal (KTP, SIM)</li> <li>10) Foto pemohon</li> <li>11) Melengkapi data SiLayan</li> </ol> <p>b. Pemohon informasi menyertakan fotokopi identitas diri yang masih berlaku saat mengajukan permohonan informasi public kepada PPID BPTUHPT Padang Mengatas.</p> <p>c. Apabila datang langsung, Pemohon mengisi secara</p>
---	-------------	---

		<p>lengkap dan akurat formulir permohonan informasi publik yang telah disediakan oleh petugas di meja informasi</p>
--	--	---

4 Sistem,  
mekanisme dan  
prosedur



1. Pemohon informasi publik datang ke meja informasi, mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon/pengguna informasi/ Bukti Identitas lain (SIM, Paspur)
2. Petugas PPID menginput data permohonan melalui aplikasi Silayan dan meneruskannya kepada pejabat PPID
3. Pejabat PPID segera merespon permohonan yang disampaikan dan mengidentifikasi informasi yang diminta merupakan informasi yang bisa dipublikasikan atau informasi yang dikecualikan.
4. IP dapat diberikan secara langsung dalam bentuk hardcopy maupun dikirimkan melalui email pemohon.
5. Petugas PPID menyerahkan informasi kepada pemohon disertai tanda bukti penerimaan.
6. Petugas memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada Pemohon

		<p>7. Petugas memproses permintaan informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon</p> <p>8. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan perundang- undangan yang berlaku</p> <p>9. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi kepada pengguna informasi publik</p>
5	Jangka waktu penyelesaian	<p>1. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;.</p> <p>2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja</p> <p>3. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi public kepada pemohon informasi public dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos/pengiriman</p>
6	Biaya Tarif	<p>Gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon/pengguna informasi public dapat melakukan penggandaan/fotocopy sendiri atau menyediakan CD/DVD atau flashdisk untuk perekaman data dan informasinya</p>
7	Produk Pelayanan	Informasi berupa dokumen hard copy maupun soft copy

8	Sarana prasarana dan/atau fasilitas pelayanan	Formulir informasi harga, fasilitas pengolahan data, fasilitas telekomunikasi. Ruang Tunggu, Toilet, Internet (Wifi), Meja informasi, Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/WAFax/Internet, kotak saran), Sarana Pengukuran kepuasan pelanggan (formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)), dan masjid
9	Kompetensi dan jumlah pelaksana	Petugas pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pelayanan kepada pemohon/pengguna layanan publik dibantu oleh Pejabat Fungsional Umum, Pejabat Fungsional Teknis Pemeliharaan ternak dan Teknis Produksi. Untuk petugas pada desk layanan informasi publik memiliki kompetensi seperti pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, ketrampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.
10	Pengawasan Internal	Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan
11	Penanganan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada Kepala BPTUHPT Padang Mengatas atau dengan memasukkan ke kotak saran yang tersedia, telp/SMS/WA, email dan media sosial lainnya.</li> <li>2. Ketua Tim Kerja Informasi dan Jasa Produksi setelah berkonsultasi dengan Kepala Balai menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	Informasi tersedia maksimal 10 hari kerja
13	Jaminan keselamatan dan kemanan pelayanan	Tersedianya CCTV di beberapa tempat dan penjagaan oleh satpam 24 jam
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dilakukan 2 kali setahun dengan mengolah data IKM dan kuisisioner pelayanan
15	Pengarsipan	Dilakukan pendokumentasian untuk setiap kegiatan

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Demikian Standar Pelayanan Publik ini disusun untuk dapat digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan di Pelayanan Publik di BPTUHPT Padang Mengatas. Standar ini akan disesuaikan dan disempurnakan kembali sesuai kebutuhan dan perkembangan teknologi dan peraturan yang berlaku.