



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: 447/KPTS/OT.160/f2.C/04/2021

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 2021

KEPALA BPTUHPT

PADANG MENGATAS


Dani Kusworo, S.Pt, M.Si

NIP.197902142011011007



STANDAR PELAYAN PUBLIK BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK PADANG MENGATAS

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bersamaan dengan percepatan reformasi birokrasi dalam pelaksanaan pemerintahan untuk memberikan 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 pelaksanaan 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 tolok 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 ditetapkannya 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 tolok 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 dikembangbiakkan
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	Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058); Undang-undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian; 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; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 36/Permentan/OT.140/8/2006 Tentang Sistem Perbibitan Nasional;
2	Jam Pelayanan (setiap hari kerja)	Senin s/d Kamis : 09.00 - 15.00 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB Jum'at : 09.00 - 15.30 WIB Istirahat : 11.30 - 13.00 WIB
3	Persyaratan	Pembeli :

		- Berasal dari Instansi Pemerintah/Koperasi/Swasta/ Kelompok ternak/perorangan. - Mengajukan surat permohonan - Menyediakan sarana pengangkutan - Melakukan pembayaran melalui transfer dengan menggunakan kode billing yang diterbitkan oleh bendahara penerima.
4	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD A["Pemohon (Dinas/Koperasi/Swasta) Mengajukan permohonan secara tertulis"] --> B["KEPALA BPTUHPT PADANG MENGATAS"] B -- "Tidak disetujui" --> A B -- "Disetujui" --> C["Administrasi (Pemabayaran)"] C --> D["Peyerahan ternak bibit ➢ Ternak Bibit diserahkan/dikirim sesuai dengan waktu yang telah disepakati ➢ Petugas membuat Berita Acara Serah Terima Ternak Bibit ditanda tangani oleh pihak pertama (BPTUHPT Padang Mengatas), pihak kedua (pemohon) dan diketahui serta disetujui oleh Kepala BPTUHPT Padang Mengatas"] D --> E["Pelaporan (Perkembangan bibit ternak dan HPT oleh pembeli)"] E --> F["Monitoring dan Evaluasi"] </pre> 1. Pemohon mengajukan permohonan pembelian ternak bibit secara tertulis, ditujukan kepada Kepala Balai BPTUHPT Padang Mengatas 2. Kepala BPTUHPT Padang Mengatas memberikan jawaban menyetujui atau menolak permohonan tersebut secara tertulis. 3. Setelah permohonan pembelian disetujui dan disepakati jumlah dan jenisnya, pemohon melakukan pembayaran 4. Bibit sapi atau HPT dapat diserahkan/ dikirim kepada pihak kedua sesuai dengan waktu yang telah disepakati 5. Petugas membuat Berita Acara Penjualan Bibit ternak atau HPT yang ditandatangani oleh pihak pertama, pihak kedua dan diketahui serta disetujui oleh Kepala

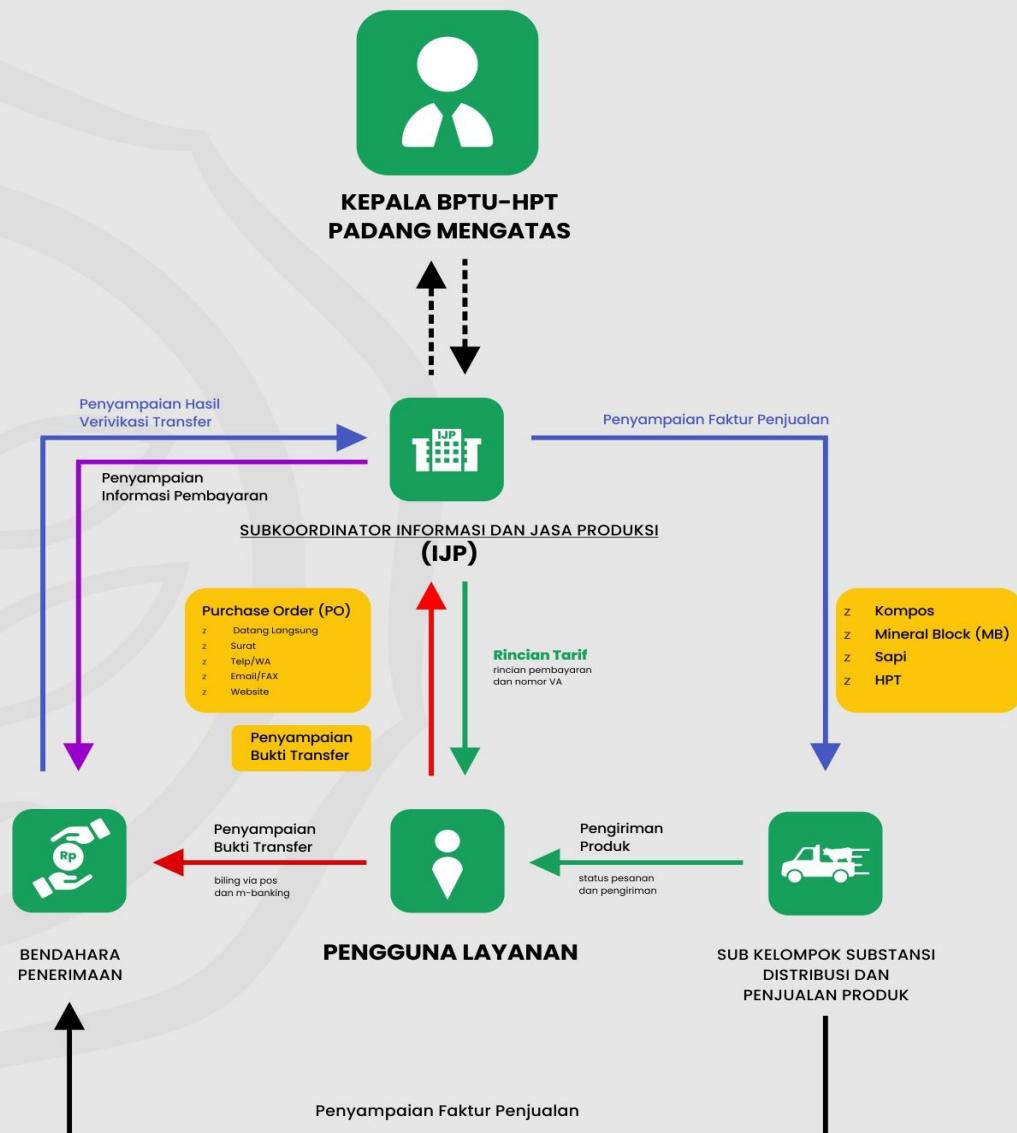
		BPTUHPT Padang Mengatas 6. Pemohon melaporkan perkembangan bibit ternak/HPT 7. BPTUHPT Padang Mengatas melakukan pelayanan purna jual sebagai monitoring terhadap ternak bibit yang telah dibeli
5	Jangka waktu penyelesaian	1. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon ke kepala balai paling lambat 2 hari kerja, sejak surat diterima. 2. Penyerahan/pengambilan/pengiriman ternak bibit ke pemohon maksimal 10 hari kerja setelah persyaratan terpenuhi 3. Untuk ternak bibit indent, pengiriman sesuai perjanjian.
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	Ternak bibit
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	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. Sub Koordinator Subtansial Informasi dan Jasa Produksi setelah berkonsultasi dengan Kepala Balai menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan
12	Jaminan Pelayanan	Pengiriman ternak tepat waktu dalam kondisi prima
13	Jaminan keselamatan dan keamanan pelayanan	Ternak yang dijual sehat, bebas dari cacata fisik dan mutu genetik yang baik
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dilakukan setiap 3 bulan sekali (triwulan), 6 bulan sekali (semester) dan tahunan.



PKH

BPTU-HPT Padang Mengatas
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
Kementerian Pertanian RI

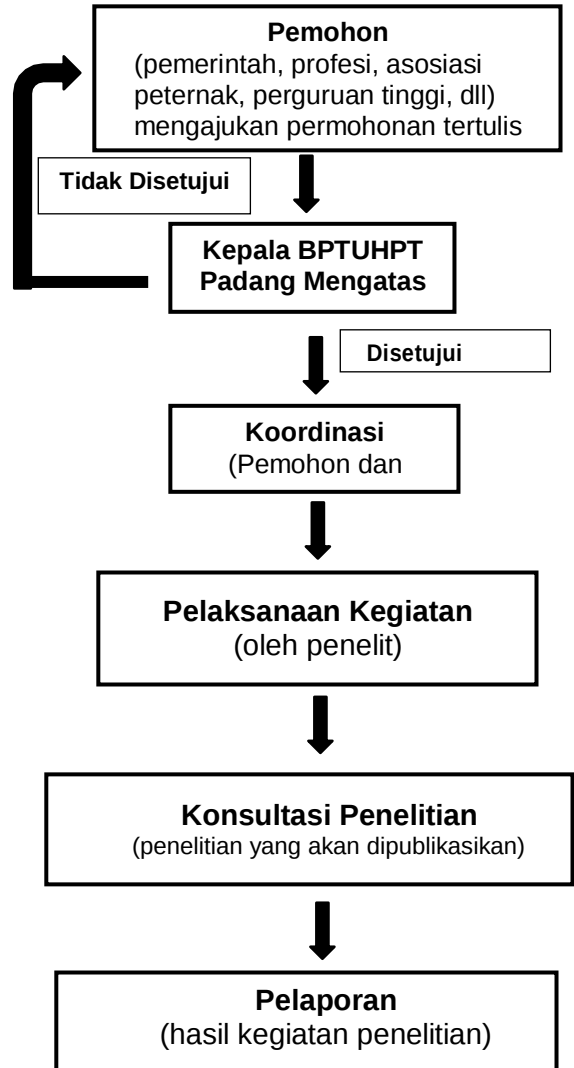
PROSEDUR PELAYANAN PENJUALAN PRODUK



B. Pelayanan Jasa

1. Pelayanan Penelitian dan Pengembangan Teknologi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058); Undang-undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian; 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; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 36/Permentan/OT.140/8/2006 Tentang Sistem Perbibitan Nasional;
2	Jam Pelayanan (setiap hari kerja)	Senin s/d Kamis : 09.00 - 15.00 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB Jum'at : 09.00 - 15.30 WIB Istirahat : 11.30 - 13.00 WIB

3	Persyaratan	Pemohon: - Berasal dari Instansi Pemerintah, profesi, asosiasi peternak, perguruan tinggi, dll. - Mengikuti aturan yang ada di BPTUHPT Padang Mengatas
4	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD A["Pemohon (pemerintah, profesi, asosiasi peternak, perguruan tinggi, dll) mengajukan permohonan tertulis"] --> B["Kepala BPTUHPT Padang Mengatas"] B -- Tidak Disetujui --> A B -- Disetujui --> C["Koordinasi (Pemohon dan Kepala BPTUHPT Padang Mengatas)"] C --> D["Pelaksanaan Kegiatan (oleh peneliti)"] D --> E["Konsultasi Penelitian (penelitian yang akan dipublikasikan)"] E --> F["Pelaporan (hasil kegiatan penelitian)"] </pre> 1. Pemohon mengajukan permohonan penelitian secara tertulis, ditujukan kepada Kepala Balai BPTUHPT Padang Mengatas 2. Kepala BPTUHPT Padang Mengatas memberikan jawaban menyetujui atau menolak permohonan tersebut secara tertulis. 3. Setelah permohonan disetujui, kepala Balai membuat SK Pendampingan petugas BPTUHPT Padang Mengatas. 4. Setelah permohonan penelitian disetujui dan disepakati, petugas yang ditunjuk melakukan koordinasi dengan pemohon 5. Pelaksanaan kegiatan 6. Konsultasi data penelitian yang akan dipublikasikan 7. Menyampaikan laporan hasil penelitian
5	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai dengan kesepakatan

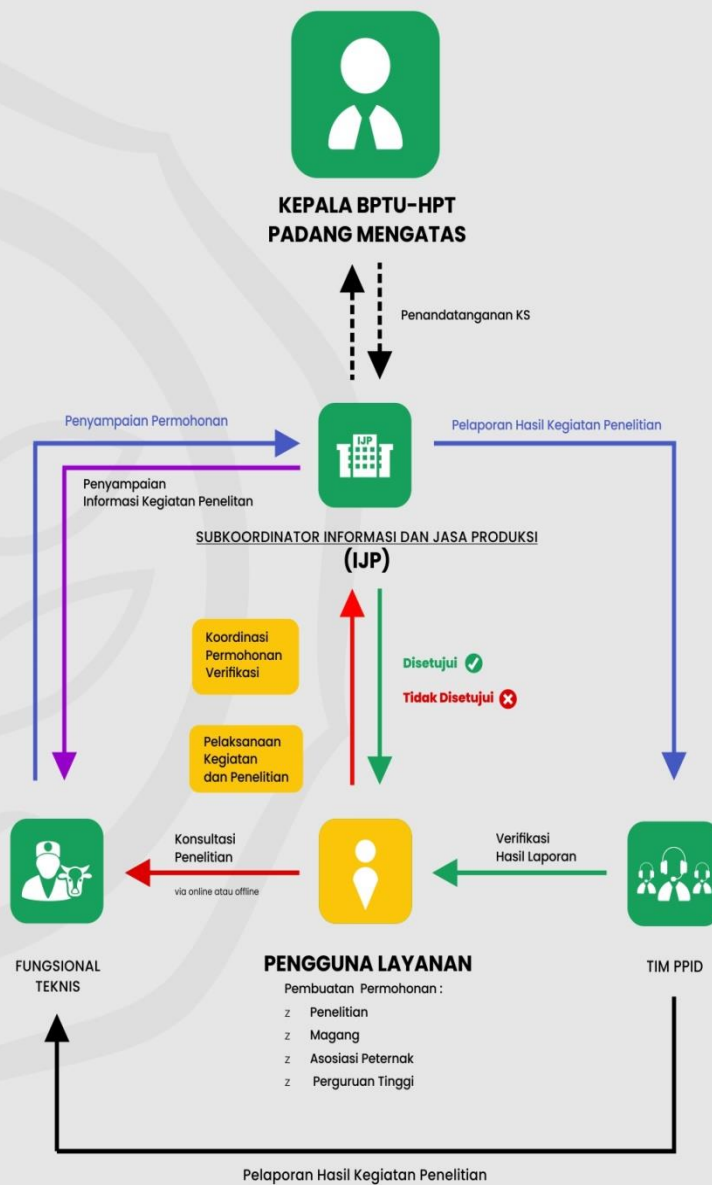
6	Biaya Tarif	Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023, Peraturan Menteri Pertanian Nomor 36 Tahun 2023, maka Kepala Balai Pembibitan Ternak Unggul Hijauan Pakan Ternak Padang Mengatas membuat keputusan No. 843/Kpts/OT.160/F2.G/10/2023 tentang penetapan Daftar Harga Produk Perolehan 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. Sub Koordinator Subtansial 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 keamanan 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
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
Kementerian Pertanian RI

PROSEDUR PERMOHONAN

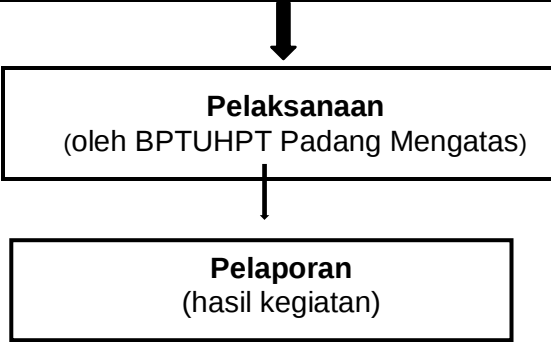
PENELITIAN, MAGANG, ASOSIASI PETERNAK, PERGURUAN TINGGI



2. Pelayanan pelaksanaan bimbingan teknis

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

		Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian; 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; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan; Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 36/Permentan/OT.140/8/2006 Tentang Sistem Perbibitan Nasional;
2	Jam Pelayanan (setiap hari kerja)	Senin s/d Kamis : 09.00 - 15.00 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB Jum'at : 09.00 - 15.30 WIB Istirahat : 11.30 - 13.00 WIB
3	Persyaratan	Pemohon: - Berasal dari Instansi Pemerintah, profesi, asosiasi peternak, perguruan tinggi, kelompok ternak, koperasi, perorangan, dll. - Sehat jasmani dan rohani
4	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD A["Pemohon (pemerintah, profesi, asosiasi peternak, kelompok ternak, perguruan tinggi , dll) mengajukan permohonan tertulis"] --> B["Kepala BPTUHPT Padang Mengatas"] B -- "Tidak Disetujui" --> A B -- "Disetujui" --> C["Koordinasi (Pemohon dan"] C --> D["Pembayaran (oleh BPTUHPT Padang Mengatas)"] </pre>

		 <pre> graph TD A[↓] --> B[Pelaksanaan (oleh BPTUHPT Padang Mengatas)] B --> C[Pelaporan (hasil kegiatan)] </pre> 1. Pemohon mengajukan permohonan bimbingan teknis/magang secara tertulis, ditujukan kepada Kepala Balai BPTUHPT Padang Mengatas 2. Kepala BPTUHPT Padang Mengatas memberikan jawaban menyetujui atau menolak permohonan tersebut secara tertulis. 3. Setelah permohonan bimtek/magang disetujui dan disepakati jenis bimtek dan waktu pelaksanaan, petugas yang ditunjuk melakukan koordinasi dengan pemohon 4. Pemohon melakukan Pembayaran 5. Pelaksanaan kegiatan 6. Evaluasi kegiatan 7. Membuat laporan dan monitoring hasil kegiatan
5	Jangka waktu penyelesaian	Bimtek/pelatihan: 1. Bimtek IB 21 hari 2. Bimtek PKB 14 hari 3. Bimtek ATR 14 Hari 4. Bimtek TE 14 Hari 5. PKL/Magang (sesuai permohonan) - Pemeliharaan ternak (dikandang dan pastura) - Manajemen reproduksi ternak - Manajemen pakan - Manajemen kesehatan hewan
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	Keterampilan dan keahlian peserta bimtek meningkat
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. Pengajar bimtek dari Perguruan Tinggi dan instruktur memiliki keahlian bidangnya Jumlah tergantung kebutuhan,
10	Pengawasan	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian Internal

3. Pelayanan Kunjungan Eduwisata

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058); Undang-undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian; 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; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;

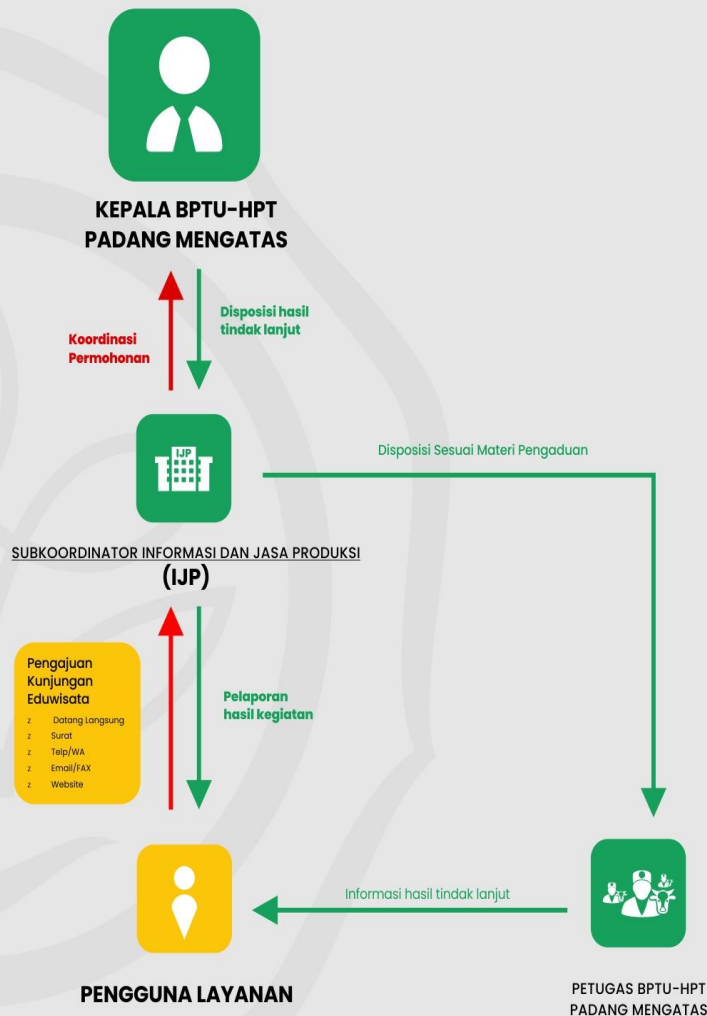
		Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 36/Permentan/OT.140/8/2006 Tentang Sistem Perbibitan Nasional;
2	Jam Pelayanan (setiap hari kerja)	Senin s/d Kamis : 09.00 - 15.00 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB Jum'at : 09.00 - 15.30 WIB Istirahat : 11.30 - 13.00 WIB
3	Persyaratan	Pemohon: - Berasal dari Instansi Pemerintah, profesi, asosiasi peternak, perguruan tinggi, kelompok ternak, koperasi, perorangan, dll. - Mengikuti peraturan yang berlaku di BPTUHPT Padang Mengtas
4	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD A["Pemohon (pemerintah, profesi, asosiasi peternak, kelompok ternak, perguruan tinggi , dll) mengajukan permohonan tertulis"] --> B["Kepala BPTUHPT Padang Mengatas"] B -- "Tidak Disetujui" --> A B -- "Disetujui" --> C["Koordinasi (Pemohon dan ...)"] C --> D["Pembayaran (oleh petugas BPTUHPT Padang Mengatas)"] D --> E["Pelaksanaan Eduwisata (oleh BPTUHPT Padang Mengatas)"] E --> F["Pelaporan (hasil kegiatan)"] </pre> 1. Pemohon mengajukan permohonan bimbingan teknis/magang secara tertulis, ditujukan kepada Kepala Balai BPTUHPT Padang Mengatas 2. Kepala BPTUHPT Padang Mengatas memberikan jawaban menyetujui atau menolak permohonan tersebut secara tertulis. 3. Setelah permohonan eduwisata disetujui petugas

		yang ditunjuk melakukan koordinasi dengan pemohon 4. Pemohon melakukan Pembayaran 5. Pelaksanaan kegiatan eduwisata 6. Membuat laporan kunjungan 7. Evaluasi kegiatan
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. Sub Koordinator Subtansial Informasi dan Jasa Produksi setelah berkonsultasi dengan Kepala Balai menindaklanjuti engaduan/keluhan/masukan
12	Jaminan Pelayanan	Petugas pelayan yang ramah dan kompeten
13	Jaminan keselamatan dan kemanan pelayanan	Tersedianya CCTV dibeberapa 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
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
Kementerian Pertanian RI

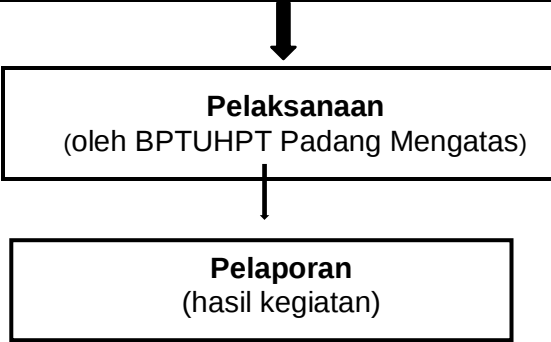
PROSEDUR PELAYANAN KUNJUNGAN EDUWISATA



4. Prosedur Pelayanan Pengaduan

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

		Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian; 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; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan; Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 36/Permentan/OT.140/8/2006 Tentang Sistem Perbibitan Nasional;
2	Jam Pelayanan (setiap hari kerja)	Senin s/d Kamis : 09.00 - 15.00 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB Jum'at : 09.00 - 15.30 WIB Istirahat : 11.30 - 13.00 WIB
3	Persyaratan	Pemohon: - Berasal dari Instansi Pemerintah, profesi, asosiasi peternak, perguruan tinggi, kelompok ternak, koperasi, perorangan, dll. - Sehat jasmani dan rohani
4	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD A["Pemohon (pemerintah, profesi, asosiasi peternak, kelompok ternak, perguruan tinggi , dll) mengajukan permohonan tertulis"] --> B["Kepala BPTUHPT Padang Mengatas"] B -- "Tidak Disetujui" --> A B -- "Disetujui" --> C["Koordinasi (Pemohon dan ...)"] C --> D["Pembayaran (oleh BPTUHPT Padang Mengatas)"] </pre>

		 <pre> graph TD A[Pelaksanaan (oleh BPTUHPT Padang Mengatas)] --> B[Pelaporan (hasil kegiatan)] </pre> 8. Pemohon mengajukan permohonan bimbingan teknis/magang secara tertulis, ditujukan kepada Kepala Balai BPTUHPT Padang Mengatas 9. Kepala BPTUHPT Padang Mengatas memberikan jawaban menyetujui atau menolak permohonan tersebut secara tertulis. 10. Setelah permohonan bimtek/magang disetujui dan disepakati jenis bimtek dan waktu pelaksanaan, petugas yang ditunjuk melakukan koordinasi dengan pemohon 11. Pemohon melakukan Pembayaran 12. Pelaksanaan kegiatan 13. Evaluasi kegiatan 14. Membuat laporan dan monitoring hasil kegiatan
5	Jangka waktu penyelesaian	Bimtek/pelatihan: 6. Bimtek IB 21 hari 7. Bimtek PKB 14 hari 8. Bimtek ATR 14 Hari 9. Bimtek TE 14 Hari 10. PKL/Magang (sesuai permohonan) - Pemeliharaan ternak (dikandang dan pastura) - Manajemen reproduksi ternak - Manajemen pakan - Manajemen kesehatan hewan
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	Keterampilan dan keahlian peserta bimtek meningkat
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. Pengajar bimtek dari Perguruan Tinggi dan instruktur memiliki keahlian bidangnya Jumlah tergantung kebutuhan,
10	Pengawasan	c. Supervisi atasan langsung d. Dilakukan sistem pengendalian Internal

	internal	c. Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan
11	Penanganan pengaduan	c. 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. d. Sub Koordinator Subtansial Informasi dan Jasa Produksi setelah berkonsultasi dengan Kepala Balai menindaklanjuti engaduan/keluhan/masukan
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

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	Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);

		Undang-undang Republik Idonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian; 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; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan; Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 36/Permentan/OT.140/8/2006 Tentang Sistem Perbibitan Nasional;
2	Jam Pelayanan (setiap hari kerja)	Senin s/d Kamis : 09.00 - 15.00 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB Jum'at : 09.00 - 15.30 WIB Istirahat : 11.30 - 13.00 WIB
3	Persyaratan	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: 1) nama; 2) alamat terbaru; 3) pekerjaan; 4) nomor telepon/email yang dapat dihubungi; 5) rincian informasi yang dibutuhkan; 6) tujuan penggunaan informasi; 7) cara memperoleh informasi; dan 8) cara mendapatkan salinan informasi 9) tanda pengenal (KTP, SIM) 10) Foto pemohon 11) Melengkapi data SiLayan b. Pemohon informasi menyertakan fotokopi identitas diri yang masih berlaku saat

		mengajukan permohonan informasi publik kepada PPID BPTUHPT Padang Mengatas c. Apabila datang langsung, Pemohon mengisi secara lengkap dan akurat formulir permohonan informasi publik yang telah disediakan oleh petugas di meja informasi
4	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD Permohonan[Permohonan] --> PPID{PPID} PPID --> Pemuhan_kelengkapan{Pemuhan kelengkapan} Pemuhan_kelengkapan -- "BADAN HUKUM, BADAN PUBLIK/KELOMPOK" --> Akte_Pendirian[Akte Pendirian & perubahannya Surat Kuasa/Tugas Form 1B] Pemuhan_kelengkapan -- "PERORANGAN" --> KTP[Kartu Tanda Penduduk (KTP) form 1 A] Akte_Pendirian --> Pemuhan_bukti[Pemuhan bukti] KTP --> Pemuhan_bukti Pemuhan_bukti --> Penyampaian_informasi[Penyampaian informasi] Penyampaian_informasi --> Perlu_perpanjangan_waktu{Perlu perpanjangan waktu} Perlu_perpanjangan_waktu -- Ya --> Perpanjangan_waktu[Perpanjangan waktu] Perlu_perpanjangan_waktu -- Tidak --> Permintaan_disetujui{Permintaan disetujui} Perpanjangan_waktu --> Permintaan_disetujui Permintaan_disetujui -- Ya --> Pembelian_informasi[Pembelian informasi yang diminta] Permintaan_disetujui -- Tidak --> Pencetakan[Pencetakan disertai alasan] Pembelian_informasi --> Pencetakan </pre> 1. Pemohon informasi publik datang ke meja informasi, mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon/pengguna informasi/ Bukti Identitas lain (SIM, Paspor) 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 7. Petugas memproses permintaan informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon 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 9. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi kepada pengguna informasi publik
5	Jangka waktu penyelesaian	1. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;. 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 3. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi public kepada pemohon informasi public dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos/pengiriman
6	Biaya Tarif	Gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon/pengguna informasi publik dapat melakukan penggandaan/fotocopy sendiri atau menyediakan CD/DVD atau flashdisk untuk perekaman data dan informasinya
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	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. 2. Sub Koordinator Subtansial Informasi dan Jasa

		Produksi setelah berkonsultasi dengan Kepala Balai menindaklanjuti engaduan/keluhan/masukan
12	Jaminan Pelayanan	Informasi tersedia maksimal 10 hari kerja
13	Jaminan keselamatan dan kemanan pelayanan	Tersedianya CCTV dibeberapa 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 peratran yang berlaku.