



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK SEMBAWA

Jl. Raya Palembang – Pengkalan Balai Km. 29 Ds. Lulang Sembawa, Kec. Sembawa, Kab. Banyuwangi Prov. Sumatera Selatan
Telepon. (0711) 7976784/+628117853019 e-Mail: hptusba@yahoo.com/hptuhptbwa@pertanian.go.id Website: www.hptusmbawa.dipangk.pertanian.go.id



SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN
TERNAK SEMBAWA

Nomor : 21001/KPTS/OT.080/F.2.H/05/2026

Tentang :

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK
SEMBAWA

- | | | |
|-----------|---|--|
| Menimbang | : | <ol style="list-style-type: none">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 publik2. Bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas perlu ditetapkan Penetapan Standar Pelayanan Publik untuk jenis pelayanan kegiatan BPTU HPT Sembawa dengan Surat Keputusan Kepala BPTUHPT Sembawa |
| Mengingat | : | <ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;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 Sembawa seperti pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Sembawa 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 : Banyuasin
Tanggal : 21 Mei 2026

Kepala Balai,

Perhatian :
Dilarang memberikan dan/atau menerima sesuatu yang dapat mengakibatkan KKN



Dr. Ir. Muhammad Imron, S.Pt, M.Si
NIP. 19731130 199803 1 006

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK SEMBAWA



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK SEMBAWA

Jl. Raya Palembang – Pangkalan Balai Km. 29 Ds. Lalang Sembawa, Kec. Sembawa, Kab. Banyuasin Sumatera Selatan
Telepon. (0711)7076784/+628117853019 e-Mail: bptusbw@yahoo.com dan bptuhptsbw@pertanian.go.id Website:
www.bptusembawa.ditjenpkh.pertanian.go.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

BPTU-HPT Sembawa merupakan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian, mempunyai tugas melaksanakan pemeliharaan, produksi, pemuliaan, pengembangan, penyebaran dan distribusi bibit ternak unggul, serta produksi dan distribusi benih/bibit hijauan pakan ternak.

SPP (Standar Pelayanan Publik) merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada UPP Kementerian Pertanian yang penerapannya tercermin dari indikator pencapaian layanan. Agar SPP dapat diterapkan dengan optimal, maka standar pelayanan disusun berdasarkan jenis pelayanan yang dapat diukur, dicapai, relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan. SPP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada UPP Kementerian Pertanian yang penerapannya tercermin dari indikator pencapaian layanan. Agar SPP dapat diterapkan dengan optimal, maka standar pelayanan disusun berdasarkan jenis pelayanan yang dapat diukur, dicapai, relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan.

BPTU-HPT Sembawa memiliki visi menjadikan BPTU-HPT Sembawa yang profesional dalam menghasilkan bibit sapi, ayam dan hijauan pakan ternak yang berkualitas dan berkelanjutan. Misi dari BPTU-HPT Sembawa sebagai berikut :

1. Mewujudkan kinerja BPTU-HPT Sembawa yang profesional;
2. Melaksanakan pemuliaan melalui seleksi, pengaturan perkawinan, uji performance serta pencatatan ternak bibit sapi, ayam dan hijauan pakan ternak yang berkelanjutan;
3. Melaksanakan pemeliharaan yang efektif melalui penerapan teknologi peternakan;
4. Melaksanakan distribusi dan pelayanan prima.

B. Maksud dan Tujuan

Standar Pelayanan Publik (SPP) yang diterapkan BPTU-HPT Sembawa dimaksudkan untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para pengguna produk dan jasa. Maksud dan tujuan umum SPP adalah :

1. Meningkatkan pelayanan dibidang produk dan jasa
2. Meningkatkan pelayanan di bidang pengetahuan teknis
3. Meningkatkan pelayanan di bidang informasi dan teknologi

C. Sasaran

Pengguna produk dan jasa pelayanan publik BPTU-HPT Sembawa meliputi petani peternak, organisasi masyarakat, mahasiswa, lembaga pendidikan, masyarakat umum, instansi pemerintah maupun swasta.

D. Visi, Misi, Moto dan Maklumat Pelayanan

Visi :

Menjadikan BPTU-HPT Sembawa yang profesional dalam menghasilkan bibit sapi, ayam dan hijauan pakan ternak yang berkualitas dan berkelanjutan.

Misi :

- a. Mewujudkan kinerja BPTU-HPT Sembawa yang profesional;
- b. Melaksanakan pemuliaan melalui seleksi, pengaturan perkawinan, uji performance serta pencatatan ternak bibit sapi, ayam dan hijauan pakan ternak yang berkelanjutan;
- c. Melaksanakan pemeliharaan yang efektif melalui penerapan teknologi peternakan;
- d. Melaksanakan distribusi dan pelayanan prima.

Moto :

“Bibit Unggul Peternak Makmur”

Maklumat :

“Dengan ini kami berjanji dan menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban serta akan melakukan perbaikan secara terus menerus dan apabila pelayanan yang kami berikan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, maka kami bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi sesuai peraturan perundang undangan”

E. Pengertian

1. Pelayanan Publik adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar Pelayanan Publik adalah Suatu tolok ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen dari penyedia jasa pelayanan kepada pengguna untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.
3. Pembibitan adalah Kegiatan budidaya menghasilkan bibit ternak untuk keperluan sendiri atau untuk diperjualbelikan.
4. Bibit Ternak adalah Semua hasil pemuliaan ternak yang memenuhi persyaratan tertentu untuk dikembangbiakkan.
5. Rumpun adalah Sekelompok ternak yang mempunyai ciri dan karakteristik luar serta sifat keturunan yang sama atau satu spesies.
6. Galur adalah Sekelompok individu ternak dalam satu rumpun yang dikembangkan untuk tujuan pemuliaan dan/atau karakteristik tertentu.
7. Pemuliaan Ternak adalah Rangkaian kegiatan untuk mengubah komposisi genetik pada sekelompok ternak dari status rumpun atau galur guna mencapai tujuan tertentu.
8. Pemurnian adalah Upaya untuk mempertahankan rumpun dari jenis (spesies) ternak tertentu.
9. Persilangan adalah Cara perkawinan, dimana perkembangbiakan ternaknya dilakukan dengan jalan perkawinan hewan-hewan dari satu spesies tetapi berlainan rumpun.
10. Seleksi adalah Kegiatan memilih tetua untuk menghasilkan keturunan melalui pemeriksaan dan/atau pengujian berdasarkan kriteria dan tujuan tertentu dengan menggunakan metoda atau teknologi tertentu.
11. Silsilah adalah Catatan mengenai asal usul keturunan ternak yang meliputi nama, nomor, dan performance dari ternak dan tetua penurunnya.

12. Uji Performance adalah :
Pengujian untuk memilih ternak bibit berdasarkan sifat kualitatif dan kuantitatif meliputi pengukuran, penimbangan, dan penilaian.
13. Uji Progeny (uji zuriat) adalah :
Metode pengujian untuk mengetahui mutu genetik calon pejantan berdasarkan anak keturunannya.
14. Persilangan adalah :
Cara perkawinan dimana perkembangbiakan ternaknya dilakukan melalui perkawinan antara hewan-hewan dari satu spesies tetapi berlainan rumpun.
15. Inseminasi Buatan adalah :
Teknik memasukkan mani/semén ke dalam alat reproduksi ternak betina sehat untuk dapat membuahi sel telur dengan menggunakan alat inseminasi dengan tujuan agar ternak bunting.
16. Transfer Embrio adalah :
Kegiatan memasukkan embrio ke dalam alat reproduksi ternak betina sehat dengan teknik tertentu agar ternak bunting.
17. Sertifikasi Bibit adalah :
Proses penerbitan sertifikat bibit setelah melalui pemeriksaan, pengujian, dan pengawasan serta memenuhi semua persyaratan untuk diedarkan.
18. Bimbingan Teknis dan Konsultasi adalah :
Bimbingan yang diselenggarakan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta magang, masyarakat maupun petugas lapangan baik dilakukan secara berkelompok maupun perorangan.
19. Mahasiswa adalah
Mahasiswa yang akan melaksanakan kunjungan , magang dan penelitian untuk menyelesaikan program studi.
20. Pengguna Jasa Pelayanan adalah
Masyarakat umum, instansi pemerintah maupun swasta yang menggunakan jasa pelayanan BPTU-HPT Sembawa .
21. Komponen SPP adalah :
Semua unsur yang harus dipenuhi dalam SPP.
22. Kompetensi adalah :
Seluruh kemampuan yang meliputi skill dan knowledge yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas pekerjaan. Jadi kompetensi meliputi aspek pengetahuan, sikap dan keterampilan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan.

A. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Pemasaran Bibit Ternak Ayam

No	KOMPONEN	URAIAN															
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib Menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan public b. Peratutran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan penetapan dan penerapan standar pelayanan c. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang organisasidan tatakerja Kementerian Pertanian; tanggal 02 Desember 2022 d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan															
2	Jam Pelayanan	a. Senin - Kamis: Pukul 07.30-16.00 WIB. b. Jumat: Pukul 07.30-16.30 WIB.															
3	Persyaratan	a. Pemohon merupakan instansi pemerintah, swasta, peternak, kelompok ternak, koperasi, lembaga pendidikan, atau masyarakat umum. b. Pemohon melakukan registrasi akun dan pemesanan melalui https://lapaksembawa.id c. Pemohon mengisi data pemesanan secara lengkap dan benar. d. Bibit ayam (DOC) tersedia sesuai hasil produksi dan jadwal penetasan. e. Pemohon melakukan pembayaran melalui e-Billing setelah memperoleh konfirmasi ketersediaan produk. f. Pemohon wajib mengambil produk sesuai jadwal yang telah disepakati.															
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th><th>Pelaksana</th><th>Tahapan Kegiatan</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>Pemohon</td><td>Melakukan pemesanan produk melalui link : https://lapaksembawa.id/produk/kategori/ayam</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Pemohon</td><td>Membayar harga produk melalui biling yang dikeluarkan oleh bendahara penerima sesuai dengan tarif yang berlaku</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Petugas Pemasaran</td><td>Berkoordinasi dengan petugas pemeliharaan ternak ayam</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Petugas Pemasaran</td><td>Menyerahkan produk kepada pelanggan berikut kelengkapan administrasi berupa berita acara penjualan dan Surat Keterangan/Jalan</td></tr> </tbody> </table>	No	Pelaksana	Tahapan Kegiatan	1	Pemohon	Melakukan pemesanan produk melalui link : https://lapaksembawa.id/produk/kategori/ayam	2	Pemohon	Membayar harga produk melalui biling yang dikeluarkan oleh bendahara penerima sesuai dengan tarif yang berlaku	3	Petugas Pemasaran	Berkoordinasi dengan petugas pemeliharaan ternak ayam	4	Petugas Pemasaran	Menyerahkan produk kepada pelanggan berikut kelengkapan administrasi berupa berita acara penjualan dan Surat Keterangan/Jalan
No	Pelaksana	Tahapan Kegiatan															
1	Pemohon	Melakukan pemesanan produk melalui link : https://lapaksembawa.id/produk/kategori/ayam															
2	Pemohon	Membayar harga produk melalui biling yang dikeluarkan oleh bendahara penerima sesuai dengan tarif yang berlaku															
3	Petugas Pemasaran	Berkoordinasi dengan petugas pemeliharaan ternak ayam															
4	Petugas Pemasaran	Menyerahkan produk kepada pelanggan berikut kelengkapan administrasi berupa berita acara penjualan dan Surat Keterangan/Jalan															

		5	Pemohon	Menerima produk dan menyerahkan Surat Keterangan/jalan kepada petugas Satpam		
5	Jangka Waktu Penyelesaian	Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon paling lambat 1 (satu) bulan sejak pemesanan diterima.				
6	Biaya dan Tarif	No	Jenis Produk Perolehan Dari Pertanian	Satuan	Besaran Harga (Rp)	Keterangan
		1	DOC Ayam Sembawa	ekor	4.500	
		2	DOC Ayam KUB	ekor	6.000	
		3	DOC Ayam Merawang	ekor	6.000	
		4	DOC Ayam Sensi	ekor	6.000	
		5	DOC Ayam Golden Sembawa	ekor	4.500	
		6	DOC Ayam Kapas Sembawa	ekor	7.500	
7	Produk Pelayanan	DOC Ayam Lokal				
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	Kardus/boks DOC, ruang tunggu dilengkapi pendingin ruangan, televisi, bahan bacaan, charger booth, toilet pria dan wanita, internet (wifi), air minum kemasan, kotak P3K, ruang laktasi, kantin, tempat ibadah, tempat parkir roda 2 dan roda 4, penitipan jaket dan helm, kids corner, smooking area, Kursi roda, huruf braile, jalur guiding block, apar dan jalur evakuasi, area pelayanan perantau cctv, sarana pengaduan (SMS/Telpon/WA/email, kotak saran), Sarana pengukuran kepuasan pelanggan (Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)).				
9	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Petugas pelaksana layanan dalam melaksanakan pelayanan kepada pemohon /pengguna pelayanan publik dibantu oleh Pejabat Fungsional Pengawas Bibit Ternak dan Medik/Paramedik Veteriner. Untuk petugas pada Desk layanan informasi public memiliki kompetensi seperti pengetahuan mengenai prosedur pelayanan, keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan penjualan bibit tenak ayam. Adapun kompetensi sebagai berikut : 1. Pendidikan minimal SMA/Sederajat 2. ASN/P3K Paruh waktu Jumlah pelaksana : 4 orang				
10	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal. c. Pengisian Kuisioner SKM oleh pengguna layanan.				
11	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Petugas menerima keluhan pelanggan dan melaporkan kepada Ketua Tim Kerja Informasi dan Jasa Produksi (IJP) b. Ketua tim kerja IJP menugaskan pengelola kehumasan untuk segera membuat nota dinas laporan keluhan pelanggan kepada kepala balai untuk mendapatkan tindak lanjut				

		c. Disposisi kepala balai kepada ketua tim kerja IJP untuk segera menindak lanjuti dan berkoordinasi dengan Ketua Tim Kerja Pelayanan Teknis (Yantek) untuk menjadwalkan dan menugaskan pegawai yang memiliki kompetensi sesuai dengan materi keluhan pelanggan. d. Pengelola kehumasan menyiapkan form isian tindak lanjut penanganan keluhan pelanggan serta menyerahkan kepada tim teknis yang ditugaskan e. Tim teknis melakukan monitoring dengan kunjungan lapang dan membuat laporan.
12	Jaminan Pelayanan	a. ISO 9001 : 2015 b. ISO 37001 : 2016 c. SNI 8405-1 : 2017 d. SNI 8405-2 : 2023 e. SNI 8405-3 : 2023 f. SNI 8405-4 : 2023 g. SNI 8405-5 : 2023 h. SNI 8405-6 : 2023 i. Bibit ternak ayam yang akan di pasarkan dilakukan sertifikasi LSPRO j. Sistem Pengendalian Internal (SPI)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Produk DOC berasal dari unit pembibitan yang menerapkan biosecurity. b. Kemasan DOC sesuai SNI 2043. c. Penyerahan DOC dilengkapi dokumen administrasi yang sah (Surat Jalan/BAST apabila diperlukan). d. Area pelayanan dipantau CCTV. e. Tersedia petugas keamanan selama jam pelayanan. f. Tersedia APAR, jalur evakuasi, P3K dan titik kumpul. g. Gerbang Biosecurity
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pengaduan Masyarakat b. Kepuasan Pelanggan (Indeks Kepuasan Masyarakat) c. Monev Pelayanan SPI
15	Pengarsipan	Dilakukan pendokumentasian setiap kegiatan.

2. Pelayanan Pemasaran Bibit Ternak Sapi

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib Menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan public b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan penetapan dan penerapan standar pelayanan c. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang organisasi dan tatakerja Kementerian Pertanian; tanggal 02 Desember 2022 d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis lingkup

		Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan																	
2	Jam Pelayanan	a. Senin - Kamis: Pukul 07.30-16.00 WIB. b. Jumat: Pukul 07.30-16.30 WIB.																	
3	Persyaratan	a. Pemohon merupakan instansi pemerintah, swasta, peternak, kelompok ternak, koperasi, atau masyarakat umum. b. Pemohon mengajukan surat atau permohonan pembelian kepada Kepala BPTU HPT Sembawa melalui surat, email, WhatsApp, telepon, atau datang langsung. c. Bibit sapi tersedia dan telah dinyatakan dapat dipasarkan berdasarkan hasil seleksi teknis serta rekomendasi Tim Pelayanan Teknis (Yantek). d. Penjualan hanya dilakukan terhadap ternak yang telah ditetapkan sebagai ternak jual sesuai ketentuan yang berlaku. e. Apabila bibit belum tersedia, pemohon dimasukkan ke dalam daftar tunggu (waiting list). f. Estimasi waiting list dapat mencapai 1 (satu) tahun atau menyesuaikan hasil seleksi ternak, produksi, dan ketersediaan bibit. g. Pemohon melakukan pembayaran melalui e-Billing setelah memperoleh persetujuan dan konfirmasi ketersediaan ternak. h. Pemohon bersedia melaksanakan ketentuan administrasi, penyerahan ternak, dan dokumen sesuai ketentuan BPTU HPT Sembawa.																	
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<table><tr><th>No</th><th>Pelaksana</th><th>Tahapan Kegiatan</th></tr><tr><td>1</td><td>Pemohon</td><td>Pembeli mengajukan permohonan pembelian kepada kepala BPTU-HPT Sembawa</td></tr><tr><td>2</td><td>Bendahara Penerima</td><td>Setelah pemohon pembelian disetujui dan disepakati jumlah dan jenisnya, pemohon melakukan pembayaran berdasarkan atas tarif PNBP yang berlaku melalui bendahara penerima atau petugas yang ditunjuk menggunakan Billing dalam Sistem Informasi PNBP online (Simponi)</td></tr><tr><td>3</td><td>Pemohon</td><td>Apabila transaksi dilaksanakan pada saat jam kerja Bank persepsi tutup maka dilaksanakan langkah sebagai berikut : (1.) Penerima uang adalah bendahara penerima, (2.) Uang disimpan dalam brankas, (3.) Penyetoran dilaksanakan pada hari kerja pertama setelah tertundanya penyetoran dimaksud</td></tr><tr><td>4</td><td>Informasi dan Jasa Produksi</td><td>Membuat Kontrak Kerjasama yang ditanda tangani oleh pihak pertama (BPTU-HPT Sembawa), pihak kedua (pembeli)</td></tr></table>			No	Pelaksana	Tahapan Kegiatan	1	Pemohon	Pembeli mengajukan permohonan pembelian kepada kepala BPTU-HPT Sembawa	2	Bendahara Penerima	Setelah pemohon pembelian disetujui dan disepakati jumlah dan jenisnya, pemohon melakukan pembayaran berdasarkan atas tarif PNBP yang berlaku melalui bendahara penerima atau petugas yang ditunjuk menggunakan Billing dalam Sistem Informasi PNBP online (Simponi)	3	Pemohon	Apabila transaksi dilaksanakan pada saat jam kerja Bank persepsi tutup maka dilaksanakan langkah sebagai berikut : (1.) Penerima uang adalah bendahara penerima, (2.) Uang disimpan dalam brankas, (3.) Penyetoran dilaksanakan pada hari kerja pertama setelah tertundanya penyetoran dimaksud	4	Informasi dan Jasa Produksi	Membuat Kontrak Kerjasama yang ditanda tangani oleh pihak pertama (BPTU-HPT Sembawa), pihak kedua (pembeli)
No	Pelaksana	Tahapan Kegiatan																	
1	Pemohon	Pembeli mengajukan permohonan pembelian kepada kepala BPTU-HPT Sembawa																	
2	Bendahara Penerima	Setelah pemohon pembelian disetujui dan disepakati jumlah dan jenisnya, pemohon melakukan pembayaran berdasarkan atas tarif PNBP yang berlaku melalui bendahara penerima atau petugas yang ditunjuk menggunakan Billing dalam Sistem Informasi PNBP online (Simponi)																	
3	Pemohon	Apabila transaksi dilaksanakan pada saat jam kerja Bank persepsi tutup maka dilaksanakan langkah sebagai berikut : (1.) Penerima uang adalah bendahara penerima, (2.) Uang disimpan dalam brankas, (3.) Penyetoran dilaksanakan pada hari kerja pertama setelah tertundanya penyetoran dimaksud																	
4	Informasi dan Jasa Produksi	Membuat Kontrak Kerjasama yang ditanda tangani oleh pihak pertama (BPTU-HPT Sembawa), pihak kedua (pembeli)																	

		5	Pemohon	Melakukan penyerahan produk kepada pembeli sesuai dengan waktu yang telah disepakati																																																																																																																																		
5	Jangka Waktu Penyelesaian	Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon paling lambat 1 (satu) tahun sejak pemesanan diterima.																																																																																																																																				
6	Biaya dan Tarif	Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian. a. Bibit Sapi Brahman (jantan) <table> <tr> <th>No</th><th>Jenis Produk Perolehan Dari Hasil Pertanian</th><th>Satuan</th><th>Besaran Harga (Rp)</th><th>Keterangan</th></tr> <tr><td>1</td><td>Umur >6-9 bulan</td><td>Ekor</td><td>8.500.000</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>Umur >9-12 bulan</td><td>Ekor</td><td>10.000.000</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>Umur >12-15 bulan</td><td>Ekor</td><td>11.400.000</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>Umur > 15-18 bulan</td><td>Ekor</td><td>13.000.000</td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>Umur > 18-21 bulan</td><td>Ekor</td><td>15.300.000</td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>Umur > 21-24 bulan</td><td>Ekor</td><td>17.000.000</td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td>Umur >24-36 bulan</td><td>Ekor</td><td>21.000.000</td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td>Umur > 36 bulan</td><td>Ekor</td><td>22.400.000</td><td></td></tr> </table> b. Bibit Sapi Brahman (betina) <table> <tr> <th>No</th><th>Jenis Produk Perolehan Dari Hasil Pertanian</th><th>Satuan</th><th>Besaran Harga (Rp)</th><th>Keterangan</th></tr> <tr><td>1</td><td>Umur >6-9 bulan</td><td>Ekor</td><td>7.800.000</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>Umur >9-12 bulan</td><td>Ekor</td><td>8.700.000</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>Umur >12-15 bulan</td><td>Ekor</td><td>11.400.000</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>Umur > 15-18 bulan</td><td>Ekor</td><td>12.000.000</td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>Umur > 18-21 bulan</td><td>Ekor</td><td>13.200.000</td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>Umur > 21-24 bulan</td><td>Ekor</td><td>14.500.000</td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td>Umur >24-36 bulan</td><td>Ekor</td><td>16.400.000</td><td></td></tr> </table> c. Bibit Sapi Peranakan Onggole (Jantan) <table> <tr> <th>No</th><th>Jenis Produk Perolehan Dari Hasil Pertanian</th><th>Satuan</th><th>Besaran Harga (Rp)</th><th>Keterangan</th></tr> <tr><td>1</td><td>Umur >6-9 bulan</td><td>Ekor</td><td>7.200.000</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>Umur >9-12 bulan</td><td>Ekor</td><td>8.700.000</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>Umur >12-15 bulan</td><td>Ekor</td><td>10.000.000</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>Umur > 15-18 bulan</td><td>Ekor</td><td>11.500.000</td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>Umur > 18-21 bulan</td><td>Ekor</td><td>13.700.000</td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>Umur > 21-24 bulan</td><td>Ekor</td><td>15.200.000</td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td>Umur >24-36 bulan</td><td>Ekor</td><td>19.000.000</td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td>Umur > 36 bulan</td><td>Ekor</td><td>21.000.000</td><td></td></tr> </table> d. Bibit Sapi Peranakan Onggole (Betina)			No	Jenis Produk Perolehan Dari Hasil Pertanian	Satuan	Besaran Harga (Rp)	Keterangan	1	Umur >6-9 bulan	Ekor	8.500.000		2	Umur >9-12 bulan	Ekor	10.000.000		3	Umur >12-15 bulan	Ekor	11.400.000		4	Umur > 15-18 bulan	Ekor	13.000.000		5	Umur > 18-21 bulan	Ekor	15.300.000		6	Umur > 21-24 bulan	Ekor	17.000.000		7	Umur >24-36 bulan	Ekor	21.000.000		8	Umur > 36 bulan	Ekor	22.400.000		No	Jenis Produk Perolehan Dari Hasil Pertanian	Satuan	Besaran Harga (Rp)	Keterangan	1	Umur >6-9 bulan	Ekor	7.800.000		2	Umur >9-12 bulan	Ekor	8.700.000		3	Umur >12-15 bulan	Ekor	11.400.000		4	Umur > 15-18 bulan	Ekor	12.000.000		5	Umur > 18-21 bulan	Ekor	13.200.000		6	Umur > 21-24 bulan	Ekor	14.500.000		7	Umur >24-36 bulan	Ekor	16.400.000		No	Jenis Produk Perolehan Dari Hasil Pertanian	Satuan	Besaran Harga (Rp)	Keterangan	1	Umur >6-9 bulan	Ekor	7.200.000		2	Umur >9-12 bulan	Ekor	8.700.000		3	Umur >12-15 bulan	Ekor	10.000.000		4	Umur > 15-18 bulan	Ekor	11.500.000		5	Umur > 18-21 bulan	Ekor	13.700.000		6	Umur > 21-24 bulan	Ekor	15.200.000		7	Umur >24-36 bulan	Ekor	19.000.000		8	Umur > 36 bulan	Ekor	21.000.000	
No	Jenis Produk Perolehan Dari Hasil Pertanian	Satuan	Besaran Harga (Rp)	Keterangan																																																																																																																																		
1	Umur >6-9 bulan	Ekor	8.500.000																																																																																																																																			
2	Umur >9-12 bulan	Ekor	10.000.000																																																																																																																																			
3	Umur >12-15 bulan	Ekor	11.400.000																																																																																																																																			
4	Umur > 15-18 bulan	Ekor	13.000.000																																																																																																																																			
5	Umur > 18-21 bulan	Ekor	15.300.000																																																																																																																																			
6	Umur > 21-24 bulan	Ekor	17.000.000																																																																																																																																			
7	Umur >24-36 bulan	Ekor	21.000.000																																																																																																																																			
8	Umur > 36 bulan	Ekor	22.400.000																																																																																																																																			
No	Jenis Produk Perolehan Dari Hasil Pertanian	Satuan	Besaran Harga (Rp)	Keterangan																																																																																																																																		
1	Umur >6-9 bulan	Ekor	7.800.000																																																																																																																																			
2	Umur >9-12 bulan	Ekor	8.700.000																																																																																																																																			
3	Umur >12-15 bulan	Ekor	11.400.000																																																																																																																																			
4	Umur > 15-18 bulan	Ekor	12.000.000																																																																																																																																			
5	Umur > 18-21 bulan	Ekor	13.200.000																																																																																																																																			
6	Umur > 21-24 bulan	Ekor	14.500.000																																																																																																																																			
7	Umur >24-36 bulan	Ekor	16.400.000																																																																																																																																			
No	Jenis Produk Perolehan Dari Hasil Pertanian	Satuan	Besaran Harga (Rp)	Keterangan																																																																																																																																		
1	Umur >6-9 bulan	Ekor	7.200.000																																																																																																																																			
2	Umur >9-12 bulan	Ekor	8.700.000																																																																																																																																			
3	Umur >12-15 bulan	Ekor	10.000.000																																																																																																																																			
4	Umur > 15-18 bulan	Ekor	11.500.000																																																																																																																																			
5	Umur > 18-21 bulan	Ekor	13.700.000																																																																																																																																			
6	Umur > 21-24 bulan	Ekor	15.200.000																																																																																																																																			
7	Umur >24-36 bulan	Ekor	19.000.000																																																																																																																																			
8	Umur > 36 bulan	Ekor	21.000.000																																																																																																																																			

		No	Jenis Produk Perolehan Dari Hasil Pertanian	Satuan	Besaran Harga (Rp)	Keterangan
		1	Umur >6-9 bulan	Ekor	7.000.000	
		2	Umur >9-12 bulan	Ekor	8.000.000	
		3	Umur >12-15 bulan	Ekor	9.000.000	
		4	Umur > 15-18 bulan	Ekor	10.000.000	
		5	Umur > 18-21 bulan	Ekor	11.000.000	
		6	Umur > 21-24 bulan	Ekor	12.000.000	
		7	Umur >24-36 bulan	Ekor	15.000.000	
7	Produk Pelayanan	Bibit Sapi Brahman dan Peranakan Onggole				
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	Lokasi bongkar muat ternak, cateliyard, kandang jepit, tali tampar, timbangan, ruang tunggu dilengkapi pendingin ruangan, televisi, bahan bacaan, charger booth, toilet pria dan wanita, internet (wifi), air minum kemasan, kotak P3K, ruang laktasi, kantin, tempat ibadah, tempat parkir roda 2 dan roda 4, penitipan jaket dan helm, kids corner, smooking area, Kursi roda, huruf braile, jalur guiding block, apar dan jalur evakuasi, area pelayanan perantau cctv, sarana pengaduan (SMS/Telpon/WA/email, kotak saran), Sarana pengukuran kepuasan pelanggan (Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)).				
9	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Petugas pelaksana layanan dalam melaksanakan pelayanan kepada pemohon /pengguna pelayanan publik dibantu oleh Pejabat Fungsional Pengawas Bibit Ternak dan Medik/Paramedik Veteriner. Untuk petugas pada Desk layanan informasi public memiliki kompetensi seperti pengetahuan mengenai prosedur pelayanan, keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan penjualan bibit tenak sapi brahman dan peranakan ongole. Adapun kompetensi sebagai berikut : 1. Pendidikan minimal SMA/Sederajat 2. ASN/P3K Paruh waktu Jumlah pelaksana : 4 orang				
10	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal. c. Pengisian Kuisioner SKM oleh pengguna layanan.				
11	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Petugas menerima keluhan pelanggan dan melaporkan kepada Ketua Tim Kerja Informasi dan Jasa Produksi (IJP) b. Ketua tim kerja IJP menugaskan pengelola kehumasan untuk segera membuat nota dinas laporan keluhan pelanggan kepada kepala balai untuk mendapatkan tindak lanjut c. Disposisi kepala balai kepada ketua tim kerja IJP untuk segera menindak lanjuti dan berkoodinasi dengan Ketua Tim Kerja Pelayanan Teknis (Yantek) untuk menjadwalkan dan menugaskan pegawai yang memiliki kompetensi sesuai dengan materi keluhan pelanggan. d. Pengelola kehumasan menyiapkan form isian tindak lanjut				

		penanganan keluhan pelanggan serta menyerahkan kepada tim teknis yang ditugaskan e. Tim teknis melakukan monitoring dengan kunjungan lapang dan membuat laporan.
12	Jaminan Pelayanan	a. SNI ISO 9001 : 2015 b. SNI ISO 37001 : 2016 c. SNI 7651-1 : 2022 d. SNI 7651-5 : 2022 e. Bibit ternak sapi yang akan di pasarkan dilakukan sertifikasi LSPRO f. Sistem Pengendalian Internal (SPI)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Bibit sapi telah dinyatakan layak dipasarkan oleh Tim Pelayanan Teknis. b. Penyerahan sapi dilakukan di fasilitas handling ternak yang aman (cattle yard, kandang jepit, loading ramp). c. Pengeluaran ternak disertai dokumen administrasi sesuai ketentuan. d. Area kandang menerapkan biosecurity. e. Petugas pendamping tersedia selama proses penyerahan ternak. f. Area pelayanan diawasi CCTV dan petugas keamanan. g. Tersedia APAR, P3K dan jalur evakuasi. h. Gerbang Biosecurity i. Satuan Pengamanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pengaduan Masyarakat 2. Kepuasan Pelanggan (Indeks Kepuasan Masyarakat) 3. Monev Pelayanan SPI
15	Pengarsipan	Dilakukan pendokumentasian setiap kegiatan.

3. Pelayanan Pemasaran Bibit Rumpot

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib Menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan public b. Peratutran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan penetapan dan penerapan standar pelayanan c. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang organisasidan tatakerja Kementerian Pertanian; tanggal 02 Desember 2022 d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
2	Jam Pelayanan	a. Senin – Kamis : Pukul 07.30 -16.00 WIB b. Jumat : Pukul 07.30 -16.30 WIB
3	Persyaratan	a. Pemohon merupakan instansi pemerintah, swasta, peternak, kelompok ternak, koperasi, atau masyarakat umum. b. Mengajukan permohonan pembelian melalui surat, email,

		WhatsApp, telepon atau datang langsung. c. Bibit hijauan tersedia sesuai stok produksi. d. Apabila stok belum tersedia maka pemohon menunggu informasi ketersediaan produk. e. Pembayaran dilakukan melalui e-Billing setelah memperoleh konfirmasi ketersediaan produk.																																								
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<table><tr><td>No</td><td>Pelaksana</td><td colspan="4">Tahapan Kegiatan</td></tr><tr><td>1</td><td>Pemohon</td><td colspan="4">Pembeli mengajukan permohonan pembelian kepada Kepala BPTU-HPT Sembawa</td></tr><tr><td>2</td><td>Bendahara Penerima</td><td colspan="4">Setelah pemohon pembelian disetujui dan disepakati jumlah dan jenisnya, pemohon melakukan pembayaran berdasarkan atas tarif PNBP yang berlaku melalui bendahara penerima atau petugas yang ditunjuk menggunakan Billing dalam Sistem Informasi PNBP online (Simponi)</td></tr><tr><td>3</td><td>Pemohon</td><td colspan="4">Apabila transaksi dilaksanakan pada saat jam kerja Bank persepsi tutup maka dilaksanakan langkah sebagai berikut = (1.) Penerima uang adalah bendahara penerima, (2.) Uang disimpan dalam brankas, (3.) Penyetoran dilaksanakan pada hari kerja pertama setelah tertundanya penyetoran dimaksud</td></tr><tr><td>4</td><td>Informasi dan Jasa Produksi</td><td colspan="4">Membuat Kontrak Kerjasama yang ditanda tangani oleh pihak pertama (BPTU-HPT Sembawa), pihak kedua (pembeli)</td></tr><tr><td>5</td><td>Pemohon</td><td colspan="4">Melakukan penyerahan produk kepada pembeli sesuai dengan waktu yang telah disepakati</td></tr></table>					No	Pelaksana	Tahapan Kegiatan				1	Pemohon	Pembeli mengajukan permohonan pembelian kepada Kepala BPTU-HPT Sembawa				2	Bendahara Penerima	Setelah pemohon pembelian disetujui dan disepakati jumlah dan jenisnya, pemohon melakukan pembayaran berdasarkan atas tarif PNBP yang berlaku melalui bendahara penerima atau petugas yang ditunjuk menggunakan Billing dalam Sistem Informasi PNBP online (Simponi)				3	Pemohon	Apabila transaksi dilaksanakan pada saat jam kerja Bank persepsi tutup maka dilaksanakan langkah sebagai berikut = (1.) Penerima uang adalah bendahara penerima, (2.) Uang disimpan dalam brankas, (3.) Penyetoran dilaksanakan pada hari kerja pertama setelah tertundanya penyetoran dimaksud				4	Informasi dan Jasa Produksi	Membuat Kontrak Kerjasama yang ditanda tangani oleh pihak pertama (BPTU-HPT Sembawa), pihak kedua (pembeli)				5	Pemohon	Melakukan penyerahan produk kepada pembeli sesuai dengan waktu yang telah disepakati			
No	Pelaksana	Tahapan Kegiatan																																								
1	Pemohon	Pembeli mengajukan permohonan pembelian kepada Kepala BPTU-HPT Sembawa																																								
2	Bendahara Penerima	Setelah pemohon pembelian disetujui dan disepakati jumlah dan jenisnya, pemohon melakukan pembayaran berdasarkan atas tarif PNBP yang berlaku melalui bendahara penerima atau petugas yang ditunjuk menggunakan Billing dalam Sistem Informasi PNBP online (Simponi)																																								
3	Pemohon	Apabila transaksi dilaksanakan pada saat jam kerja Bank persepsi tutup maka dilaksanakan langkah sebagai berikut = (1.) Penerima uang adalah bendahara penerima, (2.) Uang disimpan dalam brankas, (3.) Penyetoran dilaksanakan pada hari kerja pertama setelah tertundanya penyetoran dimaksud																																								
4	Informasi dan Jasa Produksi	Membuat Kontrak Kerjasama yang ditanda tangani oleh pihak pertama (BPTU-HPT Sembawa), pihak kedua (pembeli)																																								
5	Pemohon	Melakukan penyerahan produk kepada pembeli sesuai dengan waktu yang telah disepakati																																								
5	Jangka Waktu Penyelesaian	Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon paling lambat 3 (tiga) bulan sejak pemesanan diterima.																																								
6	Biaya dan Tarif	Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian. <table><tr><td>No</td><td>Jenis Produk Perolehan Dari Hasil Pertanian</td><td>Satuan</td><td>Besaran Harga (Rp)</td><td>Keterangan</td></tr><tr><td>1</td><td>Leguminosa Indigofera</td><td>Pohon</td><td>2.000</td><td></td></tr></table>					No	Jenis Produk Perolehan Dari Hasil Pertanian	Satuan	Besaran Harga (Rp)	Keterangan	1	Leguminosa Indigofera	Pohon	2.000																											
No	Jenis Produk Perolehan Dari Hasil Pertanian	Satuan	Besaran Harga (Rp)	Keterangan																																						
1	Leguminosa Indigofera	Pohon	2.000																																							
7	Produk Pelayanan	Bibit Hijauan Pakan Ternak (Rumput dan Leguminosa)																																								
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	Karung/palstik/polibag, ruang tunggu dilengkapi pendingin ruangan, televisi, bahan bacaan, charger booth, toilet pria dan wanita, internet (wifi), air minum kemasan, kotak P3K, ruang laktasi, kantin, tempat ibadah, tempat parkir roda 2 dan roda 4,																																								

		penitipan jaket dan helm, kids corner, smooking area, Kursi roda, huruf braille, jalur guiding block, apar dan jalur evakuasi, area pelayanan perantau cctv, sarana pengaduan (SMS/Telpon/WA/email, kotak saran), Sarana pengukuran kepuasan pelanggan (Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)).
9	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Petugas pelaksana layanan dalam melaksanakan pelayanan kepada pemohon /pengguna pelayanan publik dibantu oleh Pejabat Fungsional Pengawas Mutu Pakan. Untuk petugas pada Desk layanan informasi public memiliki kompetensi seperti pengetahuan mengenai prosedur pelayanan, keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan penjualan bibit hijauan pakan ternak (rumput dan leguminosa). Adapun kompetensi sebagai berikut : 1. Pendidikan minimal SMA/Sederajat 2. ASN/P3K Paruh waktu Jumlah pelaksana : 4 orang
10	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal. c. Pengisian Kuisioner SKM oleh pengguna layanan.
11	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Petugas menerima keluhan pelanggan dan melaporkan kepada Ketua Tim Kerja Informasi dan Jasa Produksi (IJP) b. Ketua tim kerja IJP menugaskan pengelola kehumasan untuk segera membuat nota dinas laporan keluhan pelanggan kepada kepala balai untuk mendapatkan tindak lanjut c. Disposisi kepala balai kepada ketua tim kerja IJP untuk segera menindak lanjuti dan berkoodinasi dengan Ketua Tim Kerja Prasarana dan Sarana Teknis (Prastek) untuk menjadwalkan dan menugaskan pegawai yang memiliki kompetensi sesuai dengan materi keluhan pelanggan. d. Pengelola kehumasan menyiapkan form isian tindak lanjut penanganan keluhan pelanggan serta menyerahkan kepada tim teknis yang ditugaskan e. Tim teknis melakukan monitoring dengan kunjungan lapang dan membuat laporan.
12	Jaminan Pelayanan	a. SNI ISO 9001 : 2015 b. SNI ISO 37001 : 2016 c. Bibit rumput yang akan di pasarkan dilakukan sertifikasi LSPRO d. Sistem Pengendalian Internal (SPI)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Produk diserahkan sesuai jenis dan jumlah yang disetujui. b. Pengemasan dilakukan agar produk aman selama pengangkutan. c. Area pelayanan diawasi CCTV. d. Tersedia petugas keamanan. e. Gerbang Biosecurity
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pengaduan Masyarakat 2. Kepuasan Pelanggan (Indeks Kepuasan Masyarakat)

		3. Monev Pelayanan SPI
15	Pengarsipan	Dilakukan pendokumentasian setiap kegiatan.

4. Pelayanan Pelaksanaan Bimbingan Teknis

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib Menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan public c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik f. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian g. 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 h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan penetapan dan penerapan standar pelayanan j. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang organisasi dan tatakerja Kementerian Pertanian; tanggal 02 Desember 2022 k. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
2	Jam Pelayanan	a. Senin – Kamis : Pukul 07.30 -16.00 WIB b. Jumat : Pukul 07.30 -16.30 WIB
3	Persyaratan	a. Pemohon berasal dari instansi pemerintah, perguruan tinggi, sekolah, kelompok ternak, koperasi, perusahaan, organisasi profesi atau masyarakat; b. Mengajukan surat permohonan kepada Kepala Balai. c. Melampirkan identitas diri/surat rekomendasi (bila berasal

		dari Instansi) d. Sehat jasmani dan rohani; e. Pengajuan Bimtek sesuai tupoksi BPTU HPT Sembawa; f. Jadwal narasumber, lokasi praktik, dan sarana pelatihan tersedia. g. Jumlah peserta sesuai kapasitas pelaksanaan Bimtek. h. Peserta bersedia mematuhi tata tertib di BPTU HPT Sembawa.																							
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<table><tr><th>No</th><th>Pelaksana</th><th>Tahapan Kegiatan</th></tr><tr><td>1</td><td>Pemohon</td><td>Mengajukan Surat Permohonan Bimbingan Teknis kepada Kepala Balai secara langsung, atau melalui telepon dan email.</td></tr><tr><td>2</td><td>Petugas informasi</td><td>Membalas Surat Permohonan bimbingan teknis dan memberikan kepastian kepada pemohon terkait bimtek yang di inginkan dan menentukan para narasumber bimtek.</td></tr><tr><td>3</td><td>Pemohon</td><td>Mendapatkan jawaban surat persetujuan, pelaksanaan bimtek sesuai dengan jadwal dan ketentuan balai.</td></tr><tr><td>4</td><td>Informasi dan Jasa Produksi</td><td>Berkoordinasi dengan petugas TU dan Pelayanan Teknis dan Sarana Teknis tentang kegiatan bimtek Petugas dan materi yang disepakati.</td></tr><tr><td>5</td><td>Pemohon</td><td>Melakukan kegiatan bimtek sesuai bidang yang dipilih selama waktu yang telah ditentukan dan memperoleh Sertifikat selesai melakukan bimtek.</td></tr><tr><td>6</td><td>Pemohon</td><td>Evaluasi dan Penyampaian kepuasan pelanggan.</td></tr></table>	No	Pelaksana	Tahapan Kegiatan	1	Pemohon	Mengajukan Surat Permohonan Bimbingan Teknis kepada Kepala Balai secara langsung, atau melalui telepon dan email.	2	Petugas informasi	Membalas Surat Permohonan bimbingan teknis dan memberikan kepastian kepada pemohon terkait bimtek yang di inginkan dan menentukan para narasumber bimtek.	3	Pemohon	Mendapatkan jawaban surat persetujuan, pelaksanaan bimtek sesuai dengan jadwal dan ketentuan balai.	4	Informasi dan Jasa Produksi	Berkoordinasi dengan petugas TU dan Pelayanan Teknis dan Sarana Teknis tentang kegiatan bimtek Petugas dan materi yang disepakati.	5	Pemohon	Melakukan kegiatan bimtek sesuai bidang yang dipilih selama waktu yang telah ditentukan dan memperoleh Sertifikat selesai melakukan bimtek.	6	Pemohon	Evaluasi dan Penyampaian kepuasan pelanggan.		
No	Pelaksana	Tahapan Kegiatan																							
1	Pemohon	Mengajukan Surat Permohonan Bimbingan Teknis kepada Kepala Balai secara langsung, atau melalui telepon dan email.																							
2	Petugas informasi	Membalas Surat Permohonan bimbingan teknis dan memberikan kepastian kepada pemohon terkait bimtek yang di inginkan dan menentukan para narasumber bimtek.																							
3	Pemohon	Mendapatkan jawaban surat persetujuan, pelaksanaan bimtek sesuai dengan jadwal dan ketentuan balai.																							
4	Informasi dan Jasa Produksi	Berkoordinasi dengan petugas TU dan Pelayanan Teknis dan Sarana Teknis tentang kegiatan bimtek Petugas dan materi yang disepakati.																							
5	Pemohon	Melakukan kegiatan bimtek sesuai bidang yang dipilih selama waktu yang telah ditentukan dan memperoleh Sertifikat selesai melakukan bimtek.																							
6	Pemohon	Evaluasi dan Penyampaian kepuasan pelanggan.																							
5	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Maksimal 1 (satu) bulan kerja membalas surat persetujuan Bimtek b. Sesuai dengan surat permohonan																							
6	Biaya dan Tarif	Sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BPTU HPT Sembawa																							
7	Produk Pelayanan	Keterampilan dan keahlian peserta bimtek meningkat																							
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	Auditorium, mess, tempat praktik, bahan praktik, alat tulis, kendaraan, ruang tunggu dilengkapi pendingin ruangan, televisi, bahan bacaan, charger booth, toilet pria dan wanita, internet (wifi), air minum kemasan, kotak P3K, ruang laktasi, kantin, tempat ibadah, tempat parkir roda 2 dan roda 4, penitipan jaket dan helm, kids corner, smooking area, Kursi roda, huruf braile, jalur guiding block, apar dan jalur evakuasi, area pelayanan perpantau cctv, sarana pengaduan (SMS/Telpon/WA/email, kotak saran), Sarana pengukuran kepuasan pelanggan (Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)).																							

9	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Dalam pelaksanaan kegiatan BIMTEK dibimbing/didampingi oleh pejabat Fungsional Pengawas Bibit Ternak, Medik/Paramedik Veteriner dan Pengawas Mutu Pakan. Adapun kompetensi sebagai berikut : 1. Pendidikan minimal SMA/Sederajat 2. ASN/P3K Paruh waktu Jumlah pelaksana : sesuai kebutuhan
10	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal. c. Pengisian Kuisioner SKM oleh pengguna layanan.
11	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Pengaduan/saran/masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada kepala balai atau melalui kotak saran yang tersedia, telpon/sms/wa, email dan media sosial lainnya b. Kasubbag TU setelah berkonsultasi dengan kepala balai menindaklanjuti pengaduan/saran/masukan
12	Jaminan Pelayanan	a. SNI ISO 9001 : 2015 b. SNI ISO 37001 : 2016 c. Sistem Pengendalian Internal (SPI)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Peserta didampingi instruktur selama praktik. b. Tersedia P3K, APAR dan jalur evakuasi. c. Area praktik menerapkan biosecurity. d. Gerbang Biosecurity e. Satuan Pengamanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pengaduan Masyarakat 2. Kepuasan Pelanggan (Indeks Kepuasan Masyarakat) 3. Monev Pelayanan SPI
15	Pengarsipan	Dilakukan pendokumentasian setiap kegiatan.

5. Pelayanan Magang / PKL

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib Menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan public b. Peratutran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan penetapan dan penerapan standar pelayanan c. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang organisasidan tatakerja Kementerian Pertanian; tanggal 02 Desember 2022 d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
2	Jam Pelayanan	a. Senin - Kamis: Pukul 07.30-16.00 WIB. b. Jumat: Pukul 07.30-16.30 WIB.
3	Persyaratan	a. Berasal dari perguruan tinggi, sekolah, instansi pemerintah,

		swasta, atau masyarakat. b. Mengajukan surat permohonan atau mendaftar melalui sistem MAGENTA (Magang Generasi Ternak Sembawa) di website BPTU HPT Sembawa c. Bidang magang tersedia dan kuota masih tersedia. d. Jadwal pelaksanaan tidak berbenturan dengan kegiatan operasional balai. e. Peserta bersedia mematuhi tata tertib, biosecurity, dan ketentuan keselamatan kerja. f. Peserta dalam kondisi sehat.																					
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<table> <tr> <th>No</th><th>Pelaksana</th><th>Tahapan Kegiatan</th></tr> <tr> <td>1</td><td>Pemohon</td><td>Mengajukan permohonan kepada Kepala BPTU-HPT Sembawa. melalui Link Pemesanan pendaftaran, telephon, email dan whatsapp atau datang langsung,</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Petugas Informasi</td><td>Membalas Surat Permohonan Magang dan memberikan kepastian kepada pemohon terkait magang dan membuat jadwal kegiatan magang sesuai bidang yang dipilih.</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Pemohon</td><td>Apabila disetujui pemohon mendapatkan jawaban surat persetujuan, pelaksanaan magang sesuai dengan jadwal dan ketentuan balai. Apabila belum disetujui pemohon mendapatkan jawaban surat belum disetujui dan diberikan alasan terkait penundaan kegiatan.</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Informasi dan Jasa Produksi</td><td>Berkoordinasi dengan petugas Pelayanan Teknis dan / Prasarana dan Sarana Teknis tentang kegiatan magang dan tempat magang.</td></tr> <tr> <td>5</td><td>Pemohon</td><td>Melakukan kegiatan magang sesuai bidang yang dipilih selama waktu yang telah ditentukan dan memperoleh Surat Keterangan selesai magang.</td></tr> <tr> <td>6</td><td>Pemohon</td><td>Evaluasi dan Penyampaian kepuasan pelanggan.</td></tr> </table>	No	Pelaksana	Tahapan Kegiatan	1	Pemohon	Mengajukan permohonan kepada Kepala BPTU-HPT Sembawa. melalui Link Pemesanan pendaftaran, telephon, email dan whatsapp atau datang langsung,	2	Petugas Informasi	Membalas Surat Permohonan Magang dan memberikan kepastian kepada pemohon terkait magang dan membuat jadwal kegiatan magang sesuai bidang yang dipilih.	3	Pemohon	Apabila disetujui pemohon mendapatkan jawaban surat persetujuan, pelaksanaan magang sesuai dengan jadwal dan ketentuan balai. Apabila belum disetujui pemohon mendapatkan jawaban surat belum disetujui dan diberikan alasan terkait penundaan kegiatan.	4	Informasi dan Jasa Produksi	Berkoordinasi dengan petugas Pelayanan Teknis dan / Prasarana dan Sarana Teknis tentang kegiatan magang dan tempat magang.	5	Pemohon	Melakukan kegiatan magang sesuai bidang yang dipilih selama waktu yang telah ditentukan dan memperoleh Surat Keterangan selesai magang.	6	Pemohon	Evaluasi dan Penyampaian kepuasan pelanggan.
No	Pelaksana	Tahapan Kegiatan																					
1	Pemohon	Mengajukan permohonan kepada Kepala BPTU-HPT Sembawa. melalui Link Pemesanan pendaftaran, telephon, email dan whatsapp atau datang langsung,																					
2	Petugas Informasi	Membalas Surat Permohonan Magang dan memberikan kepastian kepada pemohon terkait magang dan membuat jadwal kegiatan magang sesuai bidang yang dipilih.																					
3	Pemohon	Apabila disetujui pemohon mendapatkan jawaban surat persetujuan, pelaksanaan magang sesuai dengan jadwal dan ketentuan balai. Apabila belum disetujui pemohon mendapatkan jawaban surat belum disetujui dan diberikan alasan terkait penundaan kegiatan.																					
4	Informasi dan Jasa Produksi	Berkoordinasi dengan petugas Pelayanan Teknis dan / Prasarana dan Sarana Teknis tentang kegiatan magang dan tempat magang.																					
5	Pemohon	Melakukan kegiatan magang sesuai bidang yang dipilih selama waktu yang telah ditentukan dan memperoleh Surat Keterangan selesai magang.																					
6	Pemohon	Evaluasi dan Penyampaian kepuasan pelanggan.																					
5	Jangka Waktu Penyelesaian	a . Maksimal 1 (satu) bulan kerja membalas surat persetujuan magang / PKL b. Sesuai dengan surat permohonan																					
6	Biaya dan Tarif	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2023 : 1) 1-7 hari : Rp. 200.000/orang 2) 8-14 hari : Rp. 300.000/orang 3) 15-30 hari : Rp. 500.000/orang 4) 31-90 hari : Rp. 1.000.000/orang Ketentuan :																					

		a. Tarif berlaku untuk pemohon yang berasal dari instansi pemerintah dan non pemerintah, mahasiswa program magister/doktor. b. Tarif tidak berlaku untuk pelajar SMA/SMK/Sederajat, mahasiswa program Diploma dan sarjana c. Tarif tidak berlaku untuk pemegang Kartu Indonesia Pintar (KIP)
7	Produk Pelayanan	Magang / PKL Pemeliharaan Ternak Sapi, Unggas dan Hijauan Pakan Ternak
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	Ruang diskusi, tempat praktik, ruang tunggu dilengkapi pendingin ruangan, televisi, bahan bacaan, charger booth, toilet pria dan wanita, internet (wifi), air minum kemasan, kotak P3K, ruang laktasi, kantin, tempat ibadah, tempat parkir roda 2 dan roda 4, penitipan jaket dan helm, kids corner, smooking area, Kursi roda, huruf braile, jalur guiding block, apar dan jalur evakuasi, area pelayanan terpantau cctv, sarana pengaduan (SMS/Telpon/WA/email, kotak saran), Sarana pengukuran kepuasan pelanggan (Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)).
9	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Dalam pelaksanaan kegiatan magang/PKL dibimbing/didampingi oleh pejabat Fungsional Pengawas Bibit Ternak, Medik/Paramedik Veteriner dan Pengawas Mutu Pakan. Adapun kompetensi sebagai berikut : 1. Pendidikan minimal SMA/Sederajat 2. ASN/P3K Paruh waktu Jumlah pelaksana : sesuaikan dengan kebutuhan
10	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal. c. Pengisian Kuisioner SKM oleh pengguna layanan.
11	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Pengaduan/saran/masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada kepala balai atau melalui kotak saran yang tersedia, telpon/sms/wa, email dan media sosial lainnya b. Kasubbag TU setelah berkonsultasi dengan kepala balai menindaklanjuti pengaduan/saran/masukan
12	Jaminan Pelayanan	a. ISO 9001 : 2015 b. ISO 37001 : 2016 c. Sistem Pengendalian Internal (SPI)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Peserta memperoleh briefing K3 dan biosecurity sebelum kegiatan. b. Peserta didampingi pembimbing selama praktik. c. Area magang dipantau petugas. d. Tersedia APAR, P3K dan jalur evakuasi. e. Gerbang Biosecurity f. Satuan Pengamanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pengaduan Masyarakat b. Kepuasan Pelanggan (Indeks Kepuasan Masyarakat) c. Monev Pelayanan SPI
15	Pengarsipan	Dilakukan pendokumentasian setiap kegiatan.

6. Pelayanan pemberian informasi dan dokumentasi serta informasi publik

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib Menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publicUndang-undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan c. 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 d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian e. 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 f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan g. Peratutran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan penetapan dan penerapan standar pelayanan h. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang organisasi dan tatakerja Kementerian Pertanian; tanggal 02 Desember 2022 i. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
2	Jam Pelayanan	a. Senin - Kamis: Pukul 07.30-16.00 WIB. b. Jumat: Pukul 07.30-16.30 WIB.
3	Persyaratan	a. Pemohon merupakan warga negara Indonesia, badan hukum, instansi pemerintah maupun non pemerintah. b. Mengajukan permohonan informasi melalui media yang tersedia. c. Identitas pemohon disampaikan sesuai ketentuan pelayanan informasi publik. d. Informasi yang dimohon merupakan informasi yang berada dalam penguasaan PPID BPTU HPT Sembawa. e. Informasi yang dimohon bukan termasuk informasi yang

		dikecualikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.																					
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<table> <tr> <th>No</th><th>Pelaksana</th><th>Tahapan Kegiatan</th></tr> <tr> <td>1</td><td>Pemohon</td><td>Pemohon membuat surat pengaduan/komplain kepada Kepala Balai dan atau melalui email, kotak pengaduan web site dan sejenisnya</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Petugas PPID</td><td>Petugas PPID memeriksa surat pengaduan/komplain dan menjawab sesuai ketentuan</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Petugas PPID</td><td>Petugas paling lambat 10 hari kerja sejak diterimanya permintaan/pengaduan, penerimaan atau penolakan permintaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Pemohon</td><td>Keberatan pemohon atas jawaban diterima diajukan secara tertulis paling lambat 30 hari setelah jawaban diterima</td></tr> <tr> <td>5</td><td>Atasan PPID</td><td>Jawaban atas keberatan akan diberikan oleh atasan petugas PPID dengan dilampirkan tanggapan sebelumnya paling lambat 30 hari setelah menerima keberatan</td></tr> <tr> <td>6</td><td>Petugas PPID</td><td>Keberatan atau sengketa atas alasan kedua belah pihak yang diberikan dapat diselesaikan secara musyawarah oleh kedua belah pihak</td></tr> </table>	No	Pelaksana	Tahapan Kegiatan	1	Pemohon	Pemohon membuat surat pengaduan/komplain kepada Kepala Balai dan atau melalui email, kotak pengaduan web site dan sejenisnya	2	Petugas PPID	Petugas PPID memeriksa surat pengaduan/komplain dan menjawab sesuai ketentuan	3	Petugas PPID	Petugas paling lambat 10 hari kerja sejak diterimanya permintaan/pengaduan, penerimaan atau penolakan permintaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	4	Pemohon	Keberatan pemohon atas jawaban diterima diajukan secara tertulis paling lambat 30 hari setelah jawaban diterima	5	Atasan PPID	Jawaban atas keberatan akan diberikan oleh atasan petugas PPID dengan dilampirkan tanggapan sebelumnya paling lambat 30 hari setelah menerima keberatan	6	Petugas PPID	Keberatan atau sengketa atas alasan kedua belah pihak yang diberikan dapat diselesaikan secara musyawarah oleh kedua belah pihak
No	Pelaksana	Tahapan Kegiatan																					
1	Pemohon	Pemohon membuat surat pengaduan/komplain kepada Kepala Balai dan atau melalui email, kotak pengaduan web site dan sejenisnya																					
2	Petugas PPID	Petugas PPID memeriksa surat pengaduan/komplain dan menjawab sesuai ketentuan																					
3	Petugas PPID	Petugas paling lambat 10 hari kerja sejak diterimanya permintaan/pengaduan, penerimaan atau penolakan permintaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku																					
4	Pemohon	Keberatan pemohon atas jawaban diterima diajukan secara tertulis paling lambat 30 hari setelah jawaban diterima																					
5	Atasan PPID	Jawaban atas keberatan akan diberikan oleh atasan petugas PPID dengan dilampirkan tanggapan sebelumnya paling lambat 30 hari setelah menerima keberatan																					
6	Petugas PPID	Keberatan atau sengketa atas alasan kedua belah pihak yang diberikan dapat diselesaikan secara musyawarah oleh kedua belah pihak																					
5	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;. b. 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 c. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi public dilakukan secara langsung,melalui email atau jasa pos/pengiriman																					
6	Biaya dan Tarif	Gratis																					
7	Produk Pelayanan	Informasi berupa dokumen hard copy maupun soft copy																					
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	Ruang konsultasi/pengaduan, formulir pengaduan, kotak saran dan pengaduan, alat tulis, ruang tunggu dilengkapi pendingin ruangan, televisi, bahan bacaan, charger booth, toilet pria dan wanita, internet (wifi), air minum kemasan, kotak P3K, ruang laktasi, kantin, tempat ibadah, tempat parkir roda 2																					

		dan roda 4, penitipan jaket dan helm, kids corner, smooking area, Kursi roda, huruf braile, jalur guiding block, apar dan jalur evakuasi, area pelayanan perantau cctv, sarana pengaduan (SMS/Telpon/WA/email, kotak saran), Sarana pengukuran kepuasan pelanggan (Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)).
9	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Petugas pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pelayanan kepada pemohon/pengguna layanan public 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. Adapun kompetensi sebagai berikut : 1. Pendidikan minimal SMA/Sederajat 2. ASN Jumlah pelaksana : disesuaikan dengan kebutuhan
10	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal. c. Pengisian Kuisioner SKM oleh pengguna layanan.
11	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Pengaduan/saran/masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada kepala balai atau melalui kotak saran yang tersedia, telpon/sms/wa, email dan media sosial lainnya b. Kasubbag TU setelah berkonsultasi dengan kepala balai menindaklanjuti pengaduan/saran/masukan
12	Jaminan Pelayanan	a. ISO 9001 : 2015 b. ISO 37001 : 2016 c. Sistem Pengendalian Internal (SPI)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Dokumen permohonan informasi dijaga kerahasiaannya. b. Data pribadi pemohon dilindungi sesuai ketentuan. c. Informasi yang dikecualikan tidak diberikan kepada pihak yang tidak berwenang. d. Area pelayanan dipantau CCTV. e. Tersedia petugas keamanan. f. Gerbang Biosecurity
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pengaduan Masyarakat b. Kepuasan Pelanggan (Indeks Kepuasan Masyarakat) c. Monev Pelayanan SPI
15	Pengarsipan	Dilakukan pendokumentasian setiap kegiatan.

7. Pelayanan Kunjungan Eduwisata

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib Menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam

		penyelenggaraan pelayanan public b. Peratutan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan penetapan dan penerapan standar pelayanan c. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang organisasidan tatakerja Kementerian Pertanian; tanggal 02 Desember 2022 d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan																		
2	Jam Pelayanan	a. Senin - Kamis: Pukul 07.30-16.00 WIB. b. Jumat: Pukul 07.30-16.30 WIB.																		
3	Persyaratan	a. Berasal dari sekolah, perguruan tinggi, instansi pemerintah, swasta, kelompok masyarakat atau masyarakat umum. b. Mengajukan surat permohonan atau reservasi kepada BPTU HPT Sembawa. c. Jadwal kunjungan telah memperoleh persetujuan. d. Kuota kunjungan pada tanggal yang dimohon masih tersedia. e. Lokasi kunjungan aman dan dapat diakses sesuai kondisi operasional serta biosecurity. f. Peserta bersedia mematuhi tata tertib dan ketentuan keselamatan selama kunjungan. g. Melakukan pembayaran apabila dikenakan tarif PNBP sesuai ketentuan yang berlaku.																		
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th><th>Pelaksana</th><th>Tahapan Kegiatan</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>Pemohon</td><td>Mengajukan Surat Permohonan Kunjungan kepada Kepala Balai secara langsung, atau melalui telepon dan email.</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Petugas Informasi</td><td>Membalas Surat Permohonan Kunjungan dan memberikan kepastian kepada calon pengunjung terkait kegiatan kunjungan dan mencatat dalam buku jadwal kunjungan.</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Pemohon</td><td>Menghubungi petugas informasi sebelum tiba waktu kunjungan</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Pemohon</td><td>Melapor kepada Satpam dan meninggalkan identitas salah satu pemohon kemudian diantar ke petugas informasi untuk mengisi buku tamu.</td></tr> <tr> <td>5</td><td>Petugas</td><td>Berkoordinasi dengan petugas TU dan tim Pelayanan Teknis tentang kegiatan kunjungan dan tempat yang akan dikunjungi.</td></tr> </tbody> </table>	No	Pelaksana	Tahapan Kegiatan	1	Pemohon	Mengajukan Surat Permohonan Kunjungan kepada Kepala Balai secara langsung, atau melalui telepon dan email.	2	Petugas Informasi	Membalas Surat Permohonan Kunjungan dan memberikan kepastian kepada calon pengunjung terkait kegiatan kunjungan dan mencatat dalam buku jadwal kunjungan.	3	Pemohon	Menghubungi petugas informasi sebelum tiba waktu kunjungan	4	Pemohon	Melapor kepada Satpam dan meninggalkan identitas salah satu pemohon kemudian diantar ke petugas informasi untuk mengisi buku tamu.	5	Petugas	Berkoordinasi dengan petugas TU dan tim Pelayanan Teknis tentang kegiatan kunjungan dan tempat yang akan dikunjungi.
No	Pelaksana	Tahapan Kegiatan																		
1	Pemohon	Mengajukan Surat Permohonan Kunjungan kepada Kepala Balai secara langsung, atau melalui telepon dan email.																		
2	Petugas Informasi	Membalas Surat Permohonan Kunjungan dan memberikan kepastian kepada calon pengunjung terkait kegiatan kunjungan dan mencatat dalam buku jadwal kunjungan.																		
3	Pemohon	Menghubungi petugas informasi sebelum tiba waktu kunjungan																		
4	Pemohon	Melapor kepada Satpam dan meninggalkan identitas salah satu pemohon kemudian diantar ke petugas informasi untuk mengisi buku tamu.																		
5	Petugas	Berkoordinasi dengan petugas TU dan tim Pelayanan Teknis tentang kegiatan kunjungan dan tempat yang akan dikunjungi.																		

		6	Petugas Informasi, Petugas Yantek dan pemohon	Turun kelapangan melakukan kunjungan terkait informasi yang akan dikunjungi.
		7	Pemohon	Kembali ke kantor setelah memperoleh informasi yang diinginkan.
		8	Pemohon	Pemohon meninggalkan kantor setelah mendapatkan informasi.
5	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Maksimal 1 (satu) bulan kerja membalas surat persetujuan kunjungan b. Sesuai dengan surat permohonan		
6	Biaya dan Tarif	Rp. 7000,-/ Orang		
7	Produk Pelayanan	Kunjungan eduwisata		
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	Taman ayam, perpustakaan hijau, gazebo, auditorium, kendaraan, ruang tunggu dilengkapi pendingin ruangan, televisi, bahan bacaan, charger booth, toilet pria dan wanita, internet (wifi), air minum kemasan, kotak P3K, ruang laktasi, kantin, tempat ibadah, tempat parkir roda 2 dan roda 4, penitipan jaket dan helm, kids corner, smooking area, Kursi roda, huruf braile, jalur guiding block, apar dan jalur evakuasi, area pelayanan perantau cctv, sarana pengaduan (SMS/Telpon/WA/email, kotak saran), Sarana pengukuran kepuasan pelanggan (Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)).		
9	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Dalam pelaksanaan kegiatan petugas pelayanan dibantu oleh ptugas informasi dan jasa produksi dan petugas yang ditunjuk pimpinan sebagai pemandu eduwisata. Adapun kompetensi sebagai berikut : 1. Pendidikan minimal SMA/Sederajat 2. ASN/P3K Paruh waktu Jumlah pelaksana : 10 orang		
10	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal. c. Pengisian Kuisisioner SKM oleh pengguna layanan.		
11	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Pengaduan/saran/masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada kepala balai atau melalui kotak saran yang tersedia, telpon/sms/wa, email dan media sosial lainnya b. Kasubbag TU setelah berkonsultasi dengan kepala balai menindaklanjuti pengaduan/saran/masukan		
12	Jaminan Pelayanan	a. ISO 9001 : 2015 b. ISO 37001 : 2016 c. Sistem Pengendalian Internal (SPI)		
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Pengunjung memperoleh briefing keselamatan sebelum memasuki area peternakan. b. Pengunjung didampingi petugas selama kunjungan.		

	Pelayanan	c. Area yang berisiko dibatasi untuk pengunjung. d. Jalur kunjungan telah ditetapkan. e. Penerapan biosecurity sebelum memasuki area kandang. f. Tersedia APAR, P3K, jalur evakuasi dan titik kumpul. g. Gerbang Biosecurity h. Satuan Pengamanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pengaduan Masyarakat b. Kepuasan Pelanggan (Indeks Kepuasan Masyarakat) c. Monev Pelayanan SPI
15	Pengarsipan	Dilakukan pendokumentasian setiap kegiatan.

8. Pelayanan Prioritas Inklusif Kelompok Rentan (Disabilitas, Lansia, Ibu Hamil/Menyusui, Anak)

No	KOMPONEN	URAIAN									
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib Menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan public b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan penetapan dan penerapan standar pelayanan c. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang organisasidan tatakerja Kementerian Pertanian; tanggal 02 Desember 2022 d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan									
2	Jam Pelayanan	a. Senin - Kamis: Pukul 07.30-16.00 WIB. b. Jumat: Pukul 07.30-16.30 WIB.									
3	Persyaratan	a. Pemohon berasal dari Dinas, swasta, peternak dan umum yang teridentifikasi sebagai penyandang disabilitas, lanjut usia (>60 tahun), ibu hamil/menyusui, atau pemohon yang membawa anak-anak. b. Melaporkan tujuan layanan langsung kepada petugas keamanan atau resepsionis tanpa mengambil nomor antrean reguler. c. Melakukan transaksi pelayanan publik (seperti pembelian bibit, pengambilan DOC Sembawa, magang, dll) melalui mekanisme pendampingan.									
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th><th>Pelaksana</th><th>Tahapan Kegiatan</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>Pemohon</td><td>Tiba di area balai dan langsung dibantu mobilitasnya oleh Petugas Keamanan menuju loket/area prioritas.</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Petugas Informasi</td><td>Menyambut pemohon tanpa antrean reguler, mengidentifikasi kebutuhan layanan teknis, serta mencatat pada Buku Tamu Prioritas.</td></tr> </tbody> </table>	No	Pelaksana	Tahapan Kegiatan	1	Pemohon	Tiba di area balai dan langsung dibantu mobilitasnya oleh Petugas Keamanan menuju loket/area prioritas.	2	Petugas Informasi	Menyambut pemohon tanpa antrean reguler, mengidentifikasi kebutuhan layanan teknis, serta mencatat pada Buku Tamu Prioritas.
No	Pelaksana	Tahapan Kegiatan									
1	Pemohon	Tiba di area balai dan langsung dibantu mobilitasnya oleh Petugas Keamanan menuju loket/area prioritas.									
2	Petugas Informasi	Menyambut pemohon tanpa antrean reguler, mengidentifikasi kebutuhan layanan teknis, serta mencatat pada Buku Tamu Prioritas.									

		3	Pemohon (Membawa Anak)	Saat proses administrasi berjalan, pengguna layanan yang membawa anak dapat memanfaatkan fasilitas <i>kids corner</i> atau area luar ruang seperti Taman Ayam dan taman bermain ketangkasan konsep ninja (area perosotan, ayunan, jaring laba-laba).
		4	Petugas	Melakukan jemput bola untuk menyelesaikan administrasi billing dan penyediaan dokumen/produk pesanan secara langsung di meja prioritas.
		5	Petugas	Menyerahkan produk kepada pelanggan berikut kelengkapan administrasi dan mendampingi akses pemohon hingga ke kendaraan.
5	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian proses layanan diprioritaskan selesai lebih cepat maksimal 20 menit untuk administrasi di meja pelayanan. Waktu penyiapan produk disesuaikan dengan standar batas maksimal hari kerja masing-masing jenis layanan reguler.		
6	Biaya dan Tarif	Fasilitas pendampingan prioritas tidak dikenakan biaya (Gratis). Tarif layanan teknis (pembelian ternak, pendaftaran magang, dll) tetap mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian.		
7	Produk Pelayanan	Layanan Pendampingan Khusus, Aksesibilitas Mudah, dan Percepatan Administrasi Inklusif.		
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	Ruang tunggu dilengkapi pendingin ruangan, televisi, bahan bacaan, charger booth, toilet pria dan wanita, internet (wifi), air minum kemasan, kotak P3K, ruang laktasi, kantin, tempat ibadah, tempat parkir roda 2 dan roda 4, penitipan jaket dan helm, kids corner, smooking area, Kursi roda, huruf braille, jalur guiding block, apar dan jalur evakuasi, area pelayanan perpantau cctv. Sarana pengaduan (SMS/TelponWA/email, kotak saran), Sarana pengukuran kepuasan pelanggan (Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)). Fasilitas ramah anak luar ruang meliputi Taman Ayam serta taman ketangkasan konsep ninja dengan ayunan, perosotan, dan jaring laba-laba.		
9	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Petugas pelaksana layanan dalam melaksanakan pelayanan kepada pemohon /pengguna pelayanan publik dibantu oleh Pejabat Fungsional. Petugas di desk layanan informasi publik dituntut menguasai prinsip pelayanan prima (seperti penerapan <i>3-second first impression</i> untuk kesiapan merespon tamu rentan), serta memiliki pengetahuan mengenai prosedur pelayanan, keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi. Adapun kompetensi sebagai berikut: 1. Pendidikan minimal SMA/Sederajat 2. ASN/P3K Paruh waktu		

		Jumlah pelaksana disesuaikan dengan kebutuhan
10	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal. c. Pengisian Kuisioner SKM oleh pengguna layanan.
11	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Petugas menerima keluhan pelanggan dan melaporkan kepada Ketua Tim Kerja Informasi dan Jasa Produksi (IJP). b. Pengaduan/saran/masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada kepala balai atau melalui kotak saran yang tersedia, telpon/sms/wa, email dan media sosial lainnya.
12	Jaminan Pelayanan	a. ISO 9001 : 2015 b. ISO 37001 : 2016 c. Sistem Pengendalian Internal (SPI)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pengguna layanan kelompok rentan memperoleh pendampingan selama pelayanan. b. Fasilitas aksesibilitas tersedia dan aman digunakan. c. Petugas membantu mobilitas pengguna layanan apabila diperlukan. d. Tersedia kursi roda, guiding block, toilet dan ruang laktasi. e. Area pelayanan dipantau CCTV. f. Tersedia APAR, P3K, jalur evakuasi dan titik kumpul. g. Gerbang Biosecurity h. Satuan Pengamanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pengaduan Masyarakat b. Kepuasan Pelanggan (Indeks Kepuasan Masyarakat) c. Monev Pelayanan SPI
15	Pengarsipan	Dilakukan pendokumentasian setiap kegiatan.

BAB III

PENUTUP

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