



STANDAR PELAYANAN PUBLIK



Kata Pengantar

Untuk mendukung program pemerintah dalam meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas –asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) Bogor merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Kementerian Pertanian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Dalam rangka melaksanakan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi keamanan produk hewan, BPMSPH Bogor 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.

Untuk meningkatkan pelayanan dan menyempurkan Standar Pelayanan Publik yang sudah ada. BPMSPH Bogor telah menerbitkan Standar Pelayanan Publik Tahun 2023 yang digunakan sebagai acuan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di BPMSPH.

Penerbitan Standar Pelayanan Edisi Tahun 2023 ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai acuan sehingga pelaksanaan kegiatan BPMSPH Bogor lebih terarah, berhasil guna dan berdaya guna.

Bogor, Februari 2023
Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi
Produk Hewan



drh Nasirudin, M.Sc

NIP. 19650508 199003 1 001



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
DIREKTORAT KESEHATAN MASYARAKAT VETERINER
BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN

JL. PEMUDA NOMOR 29 A BOGOR 16161
Telp : (0251) 8377111, 8353712 Fax : (0251) 8353712 E-mail : bpmsph@pertanian.go.id



SURAT KEPUTUSAN

KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN

Nomor : B-28015/OT.080/F.5.A/02/2023

Tentang:

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
DI LINGKUNGAN BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN

KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa dalam rangka memberikan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada *stakeholder*, perlu disusun Standar pelayanan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi keamanan dan mutu produk hewan, pelayanan magang atau bimbingan teknis dan penelitian, pelayanan sewa ruang kelas dan rumah tamu, pelayanan pemberian informasi dan dokumentasi;
- c. bahwa sehubungan dengan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) di Lingkungan Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara

Halaman 1 dari 3



"Pelayanan kami bebas dari Suap, Pungli dan Gratifikasi"



- Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 5. Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada di Kementerian Pertanian (Tambahan Lembaran Negara Tahun 2016 Nomor 5918, Penjelasan atas Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 171);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 40 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1674);
 8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan (Berita Negara Tahun 2020 Nomor 1757);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN, NOMOR :B-28015/OT.080/F.5.A/02/2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) DI LINGKUNGAN BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN
- Kesatu : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan yang tercantum dalam lampiran keputusan ini meliputi Standar Pelayanan:
1. Pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi keamanan dan mutu produk hewan;
 2. Magang atau bimbingan teknis dan penelitian;
 3. sewa ruang kelas dan rumah tamu;
 4. Pemberian informasi dan dokumentasi
- Kedua : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan dalam lampiran Keputusan ini digunakan sebagai pedoman bagi pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan;
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terjadi kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bogor
Tanggal : 28 Februari 2023
Kepala Balai Pengujian Mutu dan
Sertifikasi Produk Hewan



Daftar Isi

[Document subtitle]	1
Kata Pengantar	1
Penetapan SPP	2
Daftar Isi.....	5
STANDAR PELAYANAN PUBLIKBALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN	1
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II STANDAR PELAYANAN PUBLIK BPMSPH	4
A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY.....	4
1) Standar Pelayanan pemeriksaan, , pengujian dan sertifikasi keamanan dan mutu produk hewan.....	4
2) Standar Pelayanan Bimtek/Magang dan Penelitian.....	6
3) Pelayanan Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	7
4) Standar Pelayanan dokumentasi dan informasi publik	9
B. KOMPONEN MANUFACTURING	10
BAB III PENUTUP.....	12

STANDAR PELAYANAN PUBLIKBALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, 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 warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Kementerian Pertanian yang bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Dengan tupoksi melaksanakan pemeriksaan, pengujian, dan sertifikasi keamanan dan mutu produk hewan dengan stakeholder yang terdapat di seluruh Indonesia. BPMSPH memerlukan Standar Pelayanan (SP) sebagai jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan BPMSPH. Standar Pelayanan ini disusun dengan memperhatikan aspirasimasyarakat pengguna / pelanggan.

Pelayanan yang diberikan oleh BPMSPH berupa:

1. Pelayanan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi keamanan produk hewan
2. Pelayanan bimtek/magang dan penelitian
3. Pelayanan sewa ruang kelas dan rumah tamu,
4. Pelayanan dokumentasi dan informasi publik.

Berdasarkan pedoman Standar Pelayanan yang tercantum dalam PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014, dalam memberikan pelayanan, komponen SP dibedakan menjadi 2 bagian yaitu a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) dan *service delivery*. *Manufacturing* terdiri dari; 1) dasar hukum, 2) sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas, 3) kompetensi pelaksana, 4) pengawasan internal, 5) jumlah pelaksana, 6) jaminan pelayanan, 7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, 8) evaluasi kinerja pelayanan. Sedangkan komponen *service delivery* terdiri dari; 1) persyaratan, 2) prosedur, 3) waktu pelayanan, 4) biaya/tarif, 5) produk pelayanan dan 6) pengelolaan pengaduan.

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan, BPMSPH memperhatikan prinsip – prinsip sebagai berikut:

1. **Sederhana.** Standar Pelayanan (SP) yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya yang terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. **Partisipatif.** Penyusunan SP dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam SP harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. **Berkelanjutan.** Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. **Transparansi.** Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. **Keadilan.** Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Penerapan SP yang optimal dapat diterapkan dengan pelayanan yang disusun berdasarkan persyaratan SMART (*Specific, Measurable, Attainable, Reliable, Timely*) yaitu : fokus pada jenis pelayanan, dapat diukur, dapat dicapai, relevan dan dapat diandalkan serta tepat waktu.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud ditetapkannya SPP adalah sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tujuan penerapan SPP:

Untuk memberikan kepastian dan meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan penyelenggara guna meningkatkan kepercayaan masyarakat.

C. Sasaran

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

D. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan Bogor 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. **Standar pelayanan publik** merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas

pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

4. **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.
5. **Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut UKPP** adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. **Masyarakat** adalah seluruh pihak, baik warga, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. **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.
8. **Maklumat pelayanan** adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
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. **Pengujian** adalah cara atau perbuatan untuk menguji
12. **Produk Hewan** adalah segala macam bahan yang didapatkan dari tubuh hewan, seperti daging, lemak, darah, susu, telur, madu, sarang burung walet dan sebagainya
13. **Bimbingan teknis** adalah bimbingan yang diselenggarakan untuk meningkatkan keterampilan petugas yang dilakukan secara berkelompok.

BAB II STANDAR PELAYANAN PUBLIK BPMSPH

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

Merupakan komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan. Bagian ini merupakan fokus perhatian dalam penyusunan standar pelayanan publik karena pada komponen ini BPMSPH berhubungan langsung dengan pengguna pelayanan dan wajib dipublikasikan. Spesifikasi jenis pelayanan penting dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

1) Standar Pelayanan Pemeriksaan, Pengujian dan Sertifikasi Keamanan dan Mutu Produk Hewan

No	Komponen	Keterangan
1.	Produk	: Sertifikat Hasil Uji
2.	Persyaratan	: Pembeli : <ol style="list-style-type: none"> a. Membawa surat pengantar/permohonan pengujian, b. Mengisi surat kontrak pengujian dan mengisi tanda terima pengujian c. Membawa Sampel dengan jumlah minimal sampel uji sebesar: <ul style="list-style-type: none"> - Daging Mamalia, 500 gr - Daging Unggas, 500 gr - Daging puyuh, merpati, 200 gr - Hati Mamalia, 400 gr - Hati Unggas 200 gr - Susu 500 ml - Susu Bubuk 500 gr - Telur Ayam 10-12 butir/ 500 gr - Telur Angsa 6 butir - Telur puyuh atau sejenisnya 24 butir - Air Kaldu 200 gr - Lemak unggas 50 gr - Gelatin 50-100 gr - Sarang Burung Walet 50 gr - Madu 250 ml - Propolis 30-50 gr - Yoghurt 250 ml - Kefir 100 ml - Kolostrum 200 ml - Mentega 200 gr - Produk Serupa yang memiliki nilai jual tinggi 50-200 gr

3	Prosedur	<p>: a. Pemohon membawa sampel ke BPMSPH untuk melakukan pengujian</p> <p>b. Petugas Penerima Sampel, Membuat tanda terima dan surat kontrak sampel</p> <p>c. Petugas menerbitkan e-billing</p> <p>d. Pemohon melakukan pembayaran</p> <p>e. Bagian sampel melakukan pelabellan (labelling)</p> <p>f. Bagian sampel membawa sampel ke laboratorium untuk dilakukan pengujian</p> <p>g. Penguji melakukan verifikasi pengujian</p> <p>h. Pembuatan sertifikat hasil uji</p> <p>i. Hasil Uji di kirim via email dan surat ke pemohon</p>
4	Waktu Pelayanan	<p>: Bervariasi, sesuai jenis pengujian , terdapat pada website BPMSPH (7 – 14 hari kerja)</p> <p>chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://bpmsph.ditjenpkh.pertanian.go.id/wp-content/uploads/2023/02/Tarif-uji-new-2023-revisi-5.pdf</p>
5	Biaya / Tarif	<p>: a. Harga pengujian sesua PP No 35 Tahun 2016 : sesuai jenis uji</p> <p>chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://bpmsph.ditjenpkh.pertanian.go.id/wp-content/uploads/2023/02/Tarif-uji-new-2023-revisi-5.pdf</p>
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>: Pengaduan / keluhan / masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada Tim Dumas BPMSPH melalui :</p> <p>i. Kotak dumas (di kantor BPMSPH)</p> <p>ii. Telepon : (0251) 8377111/8353712</p> <p>iii. SMS / Whatsaap : 08111109922</p> <p>iv. Email (bpmsph@pertanian.go.id)</p>

2) Standar Pelayanan Bimtek/Magang dan Penelitian

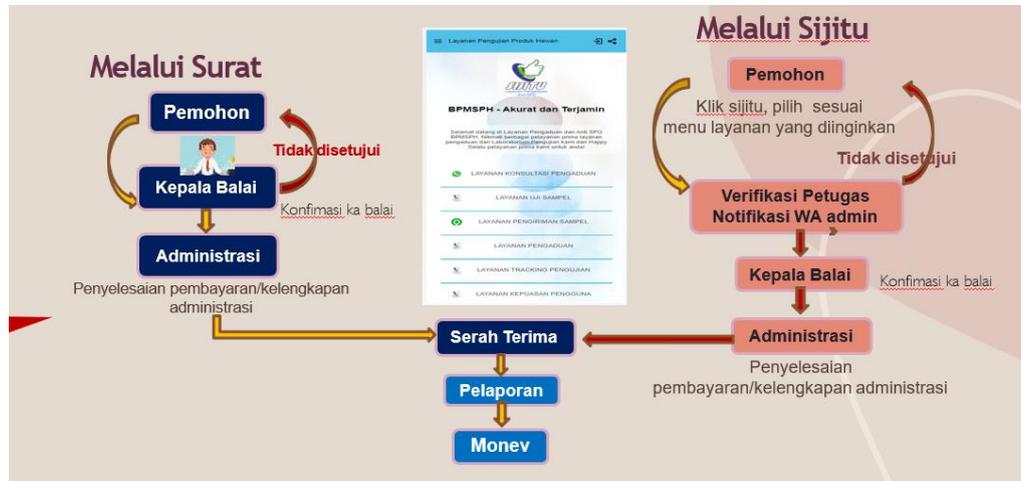
No	Komponen	Keterangan
1	Produk	: Ketrampilan meningkat dan Hasil Penelitian / Data
2	Persyaratan	: a. Berasal dari instansi pemerintah dan non pemerintah. b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) c. Mengirimkan proposal penelitian untuk pelayanan penelitian d. Mengikuti peraturan yang berlaku
3	Prosedur	: a. Stakeholder mengajukan permohonan bimtek/magang dan atau Penelitian secara tertulis atau melalui email BPMSPH bpmsph@pertanian.go.id atau WA Center 08111109922 b. Kepala BPMSPH memberikan jawaban menyetujui atau menolak permohonan tersebut baik melalui surat maksimal 5 hari kerja c. Setelah permohonan bimtek/magang atau penelitian disetujui dan disepakati, petugas yang ditunjuk melakukan koordinasi dengan pemohon d. Penerbitan dan pembayaran kode pembayaran e. Pelaksanaan kegiatan f. Konsultasi data penelitian yang akan dipublikasikan g. Menyampaikan laporan hasil penelitian

4	Waktu Pelayanan : Sesuai Kebutuhan
5	Biaya / Tarif : Sesuai Peraturan Pemerintah (PP) Tarif No 35 tahun 2016 PP No. 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian <ul style="list-style-type: none"> - 1 - 7 hari : Rp 200.000 per orang per penelitian - 8 - 14 hari : Rp 300.000 per orang per penelitian - 15 - 30 hari : Rp 500.000 per orang per penelitian - 31 - 90 hari : Rp 1 juta per orang per penelitian <p><i>*Untuk siswa/mahasiswa magang/PKL tidak dikenakan biaya (GRATIS)</i></p>
6	Pengelolaan Pengaduan : Pengaduan / keluhan / masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada Tim Dumas BPMSPH melalui : <ol style="list-style-type: none"> i. Kotak dumas (di kantor BPMSPH) ii. Telepon : (0251) 8377111/8353712 v. SMS / Whatsaap : 08111109922 vi. Email (bpmsph@pertanian.go.id)

3) Pelayanan Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu

No	Komponen	Keterangan
1	Produk	: Ruang Kelas dan rumah tamu
2	Persyaratan	: a. Berasal dari instansi pemerintah dan non pemerintah. b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) c. Menyampaikan pemberitahuan sewa kelas / rumah tamu baik melalui WA ataupun email. d. Mengikuti peraturan yang berlaku
3	Prosedur	: a. Stakeholder mengajukan permohonan sewar uang kelas atau ruang tamu secara tertulis atau melalui email BPMSPH bpmsph@pertanian.go.id atau WA Center 08111109922 b. Kepala BPMSPH memberikan jawaban menyetujui atau menolak permohonan tersebut baik melalui surat maksimal 5 hari kerja c. Setelah permohonan sewar uang kelas dan rumah tamu

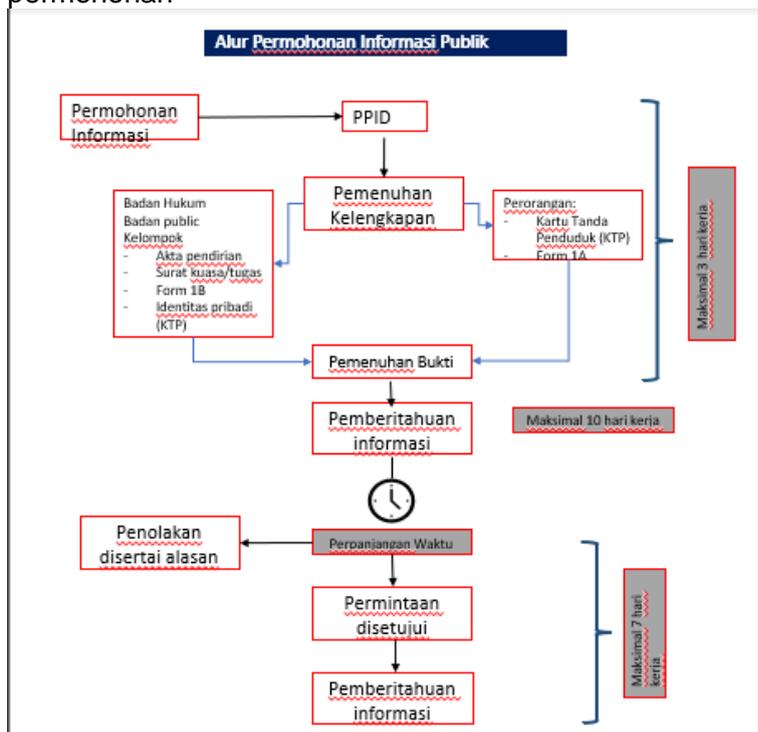
- d. Penerbitan dan pembayaran kode pembayaran
- e. Pelaksanaan kegiatan



4	<p>Waktu Pelayanan : Sesuai Kebutuhan</p>
5	<p>Biaya / Tarif : Sesuai Peraturan Pemerintah (PP) Tarif No 35 tahun 2016 PP No. 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian</p> <p>Biaya kelas/ruang meeting Ruang kelas/meeting/ fasilitas AC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kapasitas 30 org : Rp 250.000 per 8 jam - Kapasitas 80 org : Rp 550.000 per 8 jam - Kapasitas 100 org : Rp 750.000 per 8 jam - Kapasitas 120 org : Rp 1.000.000 per 8 jam - Kapasitas 150 org : Rp 1.500.000 per 8 jam <p>Penambahan Waktu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kapasitas 30 org : Rp 35.000 per 8 jam - Kapasitas 80 org : Rp 60.000 per 8 jam - Kapasitas 100 org : Rp 100.000 per 8 jam - Kapasitas 120 org : Rp 125.000 per 8 jam - Kapasitas 150 org : Rp 200.000 per 8 jam <p>Biaya Sewa Rumah Tamu Rp 75.000 per orang/hari</p>
6	<p>Pengelolaan Pengaduan : Pengaduan / keluhan / masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada Tim Dumas BPMSPH melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Kotak dumas (di kantor BPMSPH) ii. Telepon : (0251) 8377111/8353712 vii. SMS / Whatsaap : 08111109922 viii. Email (bpmsph@pertanian.go.id)

4) Standar Pelayanan Dokumentasi dan Informasi Publik

No	Komponen	Keterangan
1	Produk	: Informasi berupa dokumen atau file
2	Persyaratan	: a. Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk perorangan b. Akte pengesahan badan hukum organisasi/lembaga untuk organisasi/lembaga c. Mengisi formulir permohonan informasi publik yang tersedia di meja pelayanan atau melalui website: http://BPMSPHBogor-ditjennak-ppid.pertanian.go.id/
3	Prosedur	: a. Stakeholder mengajukan permohonan informasi dan dokumentasi secara langsung di meja pelayanan PPID atau melalui aplikasi SILAYAN di http://BPMSPHBogor-ditjennak-ppid.pertanian.go.id/ b. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi publik c. PPID pelaksana menerima permohonan informasi dan memberikan jawaban d. Proses pemenuhan informasi yang diminta e. Informasi dan dokumentasi diberikan sesuai dengan permohonan



4	Waktu Pelayanan	: Jawaban diebrikan dalam waktu maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima dan memenuhi syarat <i>*penambahan waktu 7 (tujuh) hari kerja apabila proses pelayanan masih membutuhkan tambahan waktu</i>
5	Biaya / Tarif	: Gratis
6	Pengelolaan Pengaduan	: Pengaduan / keluhan / masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada Tim Dumas BPMSPH melalui: a. Kotak dumas (di kantor BPMSPH) b. Telepon: (0251) 8211555 / 8211988 c. SMS / Whatsaap: 08111148878 d. Email (BPMSPH.Bogor@pertanian.go.id)

B. KOMPONEN MANUFACTURING

No	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	: a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan lembaran Negara Nomor 4846); b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058); c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Palyanan Publik; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		<ul style="list-style-type: none"> h. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian; i. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan.
2	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer, mesin cetak, komputer, fotokopi, utk pelayanan administrasi b. Peralatan laboratorium untuk pengujian c. Alat tulis kantor & alat praktek untuk peserta bimtek/magang, penelitian d. Ruang tunggu, toilet, WiFi, meja informasi, ruang menyusui, kursi roda untuk disabilitas, sarana pengaduan masyarakat, masjid / mushola, mess bimtek dan guess house.
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kualifikasi pendidikan: minimal SMA b. Menguasai komputer dan aplikasi di dalamnya untuk layanan administrasi c. Menguasai tata bahasa yang baik d. Telah mengikuti bimbingan teknis atau pelatihan sesuai dengan jenis layanan e. Memahami peraturan perundang - undangan
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang b. Pengawasan oleh SPI
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Jumlah pelaksana menyesuaikan dengan kebutuhan tiap pelayanan b. Pelaksana merupakan petugas layanan dibantu oleh pejabat teknis tertentu pada bidangnya
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan b. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun c. Pengiriman hasil uji/sertifikat tepat waktu dan dalam kondisi baik d. Narasumber kompeten di bidangnya
7	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan b. Hasil uji dapat dipertanggungjawabkan c. Petugas melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar keselamatan kerja d. Tersedianya CCTV di lingkungan kantor BPMSPH, petugas satpam 24 jam
8	Evaluasi Kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> : Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kerja minimal 1 (satu) bulan sekali

BAB III PENUTUP

Demikian Standar Pelayanan Publik ini disusun untuk dapat digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan di Pelayanan Publik di Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan Bogor. Standar pelayanan publik ini akan terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Standar Pelayanan Publik akan diubah apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses dan perubahan lainnya.