

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA



STANDAR
PELAYANAN

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR PELAYANAN

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN
(BBPKH) CINAGARA**

Disahkan oleh,
Kepala UPP
Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara,

Tanggal,
Diperiksa oleh,
Kepala Bagian Umum,

drh. Djajadi Gunawan, MPH.
NIP. 19571208 198303 1 003

drh. Sri Gatiyono, M.Sc.
NIP. 19600522 198503 1 001

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

LEMBAR PENGESAHAN

**STANDAR PELAYANAN
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN
CINAGARA**

Standar Pelayanan ini disusun/dimutakhirkan oleh :

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	drh. Sri Gatiyono, M.Sc.	
2.	Ir. Agus Triyanto, M.Si.	
3.	Ir. Efi Sofyadi, M.Sc.	
4.	Tedy Cahyo Sulistiyo Widodo, S.Pt., MP.	
5.	Susilowati	
6.	Tri Wahyu Agus Riyadi, SP.	
7.	Usodo, SE.	
8.	Sutarwi, SE., M.Si.	
9.	Elies Lasmini, S.Pt., M.Si.	
10.	drh. Euis Nia Setiawati, MP.	
11.	drh. Wisnu Wasisa Putra, MP.	
12.	Wida Hayinah Lekomaya, S.Si.	
13.	Muhammad Bayu Aji, S.Pt.	
14.	drh. Heris Kustiningsih, M.Sc.	
15.	Effy Egawati, SE.	
16.	Didi Suryadi, SST.	
17.	Murni Haryati, S.Pd.	

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Daftar Isi	iii
Kata Pengantar	v
Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Sasaran	2
Sistem Manajemen Pelayanan – Persyaratan	3
1. Lingkup	3
1.1. Umum	3
1.2. Aplikasi	5
2. Acuan Normatif	6
3. Istilah dan Definisi	7
4. Sistem Manajemen Pelayanan Publik	10
4.1. Dasar Hukum	10
4.2. Persyaratan Umum	10
4.3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	11
4.3.1. Umum	11
4.3.2. Pengendalian Dokumen	13
4.3.3. Pengendalian Rekaman	13

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
 Bagian : Umum
 Halaman ke :
 Terbitan/Revisi ke :
 Tanggal Revisi :
 Paraf Ka.Bag.Umum :

5. Tanggng Jawab Manajemen	14
5.1. Komiteman Manajemen	14
5.2. Fokus Pada Pelayanan Pengguna Jasa	14
5.3. Kebijakan Pelayanan Publik	17
5.4. Perencanaan	17
5.4.1. Sasaran Pengguna Jasa	17
5.4.2. Perencanaan Sistem Manajemen Perencanaan	17
5.5. Tanggungjawab, Wewenang dan Komunikasi	18
5.5.1. Kompetensi Pelaksana	18
5.5.2. Jaminan Pelayanan Yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai dengan Standar Pelayanan	18
5.5.3. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas dari Bahaya, dan Resiko Keragu-raguan	19
5.6. Tinjauan Manajemen	19
5.6.1. Umum	19
5.6.2. Masukan untuk Manajemen	20
5.6.3. Keluaran dari Tinjauan Manajemen	20
6. Penyediaan Sumber daya	21
6.1. Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	21
6.2. Jumlah Pelaksana	21
6.3. Lingkungan Kerja	21

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
 Bagian : Umum
 Halaman ke :
 Terbitan/Revisi ke :
 Tanggal Revisi :
 Paraf Ka.Bag.Umum :

7. Realisasi Pelayanan	22
7.1 Perencanaan Realisasi Pelayanan	22
7.2. Proses yang Berkaitan dengan Pelayanan	22
7.3. Produk Layanan	22
7.4. Jangka Waktu Penyelesaian	23
7.5. Biaya / Tarif	24
7.6. Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran	24
8. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan	26
8.1. Umum	26
8.2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	26
8.3. Pengawasan Internal	27
8.4. Evaluasi Kinerja Pelaksana	28
8.5. Perbaikan	28

Lampiran

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT. atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusunan dokumen Standar Pelayanan dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan pedoman pelayanan yang akan dilaksanakan oleh Aparat UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara.

Penyusunan dokumen standar pelayanan ini berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan program kerja reformasi birokrasi yang tengah digulirkan pemerintah maka setiap instansi pelayanan publik harus selalu meningkatkan kinerjanya agar semakin efektif, efisien, transparan, responsif, dan akuntabel.

Standar pelayanan ini merupakan pedoman bagi pelaksana pelayanan di lingkup UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara dalam melaksanakan tugas pelayanan dan sebagai informasi bagi masyarakat pengguna pelayanan di lingkungan UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara dan/atau diluar Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara, baik berasal dari instansi terkait maupun masyarakat luas.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya dokumen standar pelayanan ini, diharapkan standar pelayanan ini dapat dilaksanakan dengan baik dan penuh tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara.

Bogor, 17 Mei 2016
Kepala UPP Balai Besar Pelatihan
Kesehatan Hewan Cinagara,

drh. Djajadi Gunawan, MPH.
NIP. 19571208 198303 1 003

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Unit Penyelenggara Pelayanan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara (UPP BBPKH Cinagara) merupakan unit pelaksana teknis (UPT) yang berada dibawah dan bertanggung-jawab kepada Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDMP) Kementerian Pertanian. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (diklat), UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara harus menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa agar memastikan pemberian pelayanan dan tersedianya informasi layanan yang jelas, tegas dan akuntabel.

Pelayanan yang diberikan UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara berupa pelayanan jasa penyelenggaraan diklat, dan penjualan produk hasil ternak.

Dalam memberikan pelayanan, UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada pengguna jasa. SPP wajib mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya manusia (SDM) pelaksana dan sarana pelayanan indikator pencapaian pelayanan.

Standar Pelayanan Publik merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara yang penerapannya tercermin dari indikator pencapaian layanan.

Agar Standar Pelayanan Publik dapat diterapkan dengan optimal, maka standar

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

pelayanan disusun berdasarkan jenis pelayanan yang dapat diukur, dicapai, relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan.

B. Maksud dan Tujuan


Standar Pelayanan Publik ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

Tujuan penetapan Standar Pelayanan Publik :

1. Meningkatkan pelayanan bidang penyelenggaraan diklat;
2. Meningkatkan pelayanan bidang penjualan produk hasil peternakan

C. Sasaran

Tercapainya kepuasan pengguna jasa atas pelayanan penyelenggaraan diklat dan penjualan produk hasil peternakan di UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara melalui sistem manajemen mutu yang telah dijabarkan dalam Panduan Mutu Pelayanan Publik dan penerapan Standar Pelayanan Publik.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA		
	<p style="text-align: center;">STANDAR PELAYANAN</p>	Tanggal Terbit : 17 Mei 2016 Bagian : Umum Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Paraf Ka.Bag.Umum :

01. Sistem Manajemen Pelayanan – Persyaratan

1. Lingkup


1.1. Umum

Dalam upaya menjadikan UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan secara baik, bersih, transparan, dan akuntabel sesuai dengan tugas dan fungsi Balai. Oleh karena itu, maka perlu ditetapkan visi, misi, motto, nilai-nilai budaya, maklumat dan komitmen pelayanan sebagai arah dan langkah tahapan yang perlu dituangkan dalam standar pelayanan publik dan dilaksanakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara dalam memberikan pelayanan.

VISI : Menjadi lembaga pelatihan yang kredibel dalam menghasilkan sumber daya manusia profesional di bidang kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner serta agribisnis peternakan.

MISI :

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara dalam memberikan pelayanan pelatihan dan konsultasi agribisnis yang prima.
2. Meningkatkan kualitas program pelatihan di bidang kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner serta kewirausahaan agribisnis peternakan sesuai standar kompetensi kerja (SKK).
3. Mengembangkan rancang bangun pelatihan dan standar kompetensi kerja (SKK) serta paket pembelajaran di bidang

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN		
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA		
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit : 17 Mei 2016 Bagian : Umum Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Paraf Ka.Bag.Umum :

kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner serta kewirausahaan agribisnis peternakan.

4. Mengembangkan sarana dan prasarana balai untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pelatihan dan pelayanan konsultasi usaha agribisnis peternakan.
5. Meningkatkan kerjasama pelatihan dalam negeri dengan Instansi terkait dan pelaku usaha agribisnis peternakan.
6. Mengembangkan sistem informasi, pemantauan, dan evaluasi serta pengendalian internal yang akurat dan kredibel.

MOTTO : “Berlatih, Berkarya, Bermanfaat”

KEBIJAKAN MUTU PELAYANAN

Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara bertekad untuk meningkatkan mutu pelayanan pelatihan teknis dan fungsional di bidang kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner bagi aparatur maupun non aparatur pertanian, melalui :

- (1). Peningkatan kompetensi sumber daya manusia Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara dalam memberikan pelayanan.
- (2). Peningkatan pemerataan kesempatan dengan memperluas pelayanan pelatihan bagi aparatur maupun non aparatur pertanian.
- (3). Memberikan pemahaman dan kesadaran terhadap sumber daya manusia Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara dan semua orang yang terlibat dalam proses pelayanan mengenai pentingnya penyelenggaraan pelatihan yang bermutu.

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

- (4). Memenuhi persyaratan, peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- (5). Peningkatan relevansi dan mutu penyelenggaraan pelayanan mencakup :
- Pengembangan kurikulum.
 - Peningkatan mutu sarana dan prasarana pelayanan dan melakukan perawatan dan perbaikan secara teratur.

Kebijakan Mutu Pelayanan ini akan selalu dievaluasi secara terus menerus sesuai perkembangan kegiatan dalam upaya untuk mencapai kepuasan pelanggan.


Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara mengadopsi, merancang, menerapkan, memelihara dan menyempurnakan secara terus menerus Sistem Manajemen Mutu yang sesuai dengan persyaratan standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

Tujuan penerapan Sistem Manajemen Mutu ini dalam upaya untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan persyaratan masyarakat/pemohon serta memenuhi peraturan-peraturan yang berlaku secara konsisten dalam rangka mencapai kepuasan masyarakat.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang diterapkan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara meliputi kegiatan : **Penyelenggaraan Pelatihan dibidang kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner serta agribisnis peternakan.**

NILAI-NILAI BUDAYA KERJA :

1. Komitmen;
2. Keteladanan;
3. Profesionalisme;
4. Integritas;
5. Disiplin.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA													
	<div style="text-align: center;"> STANDAR PELAYANAN </div> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>Tanggal Terbit</td> <td style="text-align: right;">: 17 Mei 2016</td> </tr> <tr> <td>Bagian</td> <td style="text-align: right;">: Umum</td> </tr> <tr> <td>Halaman ke</td> <td style="text-align: right;">:</td> </tr> <tr> <td>Terbitan/Revisi ke</td> <td style="text-align: right;">:</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Revisi</td> <td style="text-align: right;">:</td> </tr> <tr> <td>Paraf Ka.Bag.Umum</td> <td style="text-align: right;">:</td> </tr> </table>	Tanggal Terbit	: 17 Mei 2016	Bagian	: Umum	Halaman ke	:	Terbitan/Revisi ke	:	Tanggal Revisi	:	Paraf Ka.Bag.Umum	:
Tanggal Terbit	: 17 Mei 2016												
Bagian	: Umum												
Halaman ke	:												
Terbitan/Revisi ke	:												
Tanggal Revisi	:												
Paraf Ka.Bag.Umum	:												


MAKLUMAT PELAYANAN :

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENETAPI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”.

1.2. Aplikasi


Semua persyaratan standar ini bersifat umum dan diterapkan pada UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara.

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**

	STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit	: 17 Mei 2016
		Bagian	: Umum
		Halaman ke	:
		Terbitan/Revisi ke	:
		Tanggal Revisi	:
		Paraf Ka.Bag.Umum	:


02. Acuan Normatif

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 4) Peraturan Komisi Informasi Nomor 1/2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- 7) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
- 8) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
- 9) Peraturan Menteri Pertanian nomor: 107/Permentan/OT.140/10/2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA		
	<p style="text-align: center;">STANDAR PELAYANAN</p>	Tanggal Terbit : 17 Mei 2016 Bagian : Umum Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Paraf Ka.Bag.Umum :


03. Istilah dan Definisi

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur
- 4) Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
- 5) Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
- 6) Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara yang selanjutnya disebut BBPKH Cinagara adalah Unit Pelaksana Teknis di bidang pelatihan di lingkungan Kementerian Pertanian, yang menyelenggarakan Program Pendidikan dan pelatihan di bidang kesehatan

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA													
	<p style="text-align: center;">STANDAR PELAYANAN</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>Tanggal Terbit</td> <td>: 17 Mei 2016</td> </tr> <tr> <td>Bagian</td> <td>: Umum</td> </tr> <tr> <td>Halaman ke</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>Terbitan/Revisi ke</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Revisi</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>Paraf Ka.Bag.Umum</td> <td>:</td> </tr> </table>	Tanggal Terbit	: 17 Mei 2016	Bagian	: Umum	Halaman ke	:	Terbitan/Revisi ke	:	Tanggal Revisi	:	Paraf Ka.Bag.Umum	:
Tanggal Terbit	: 17 Mei 2016												
Bagian	: Umum												
Halaman ke	:												
Terbitan/Revisi ke	:												
Tanggal Revisi	:												
Paraf Ka.Bag.Umum	:												


Hewan. Dan Kesehatan Masyarakat Veteriner

- 7) Pendidikan dan Pelatihan yang selanjutnya disebut diklat adalah keseluruhan penyelenggaraan proses belajar-mengajar untuk meningkatkan kompetensi kerja dan kompetensi teknis bagi aparatur dan non aparatur pertanian
- 8) Tenaga Kediklatan adalah Widyaiswara, pengelola lembaga diklat dan tenaga kediklatan lainnya yang menyelenggarakan diklat.
- 9) Program diklat adalah serangkaian tahapan penyelenggaraan diklat yang mencakup analisis kebutuhan diklat, perumusan kebutuhan diklat, kurikulum dan silabus, pada diklat, metodologi diklat, modul dan atau bahan ajar, serta evaluasi pembelajaran untuk menjamin tercapainya hasil belajar.
- 10) Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang aparatur dan atau non aparatur pertanian berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatan dan pekerjaannya.
- 11) Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan yang selanjutnya disebut STTPP adalah suatu naskah dinas yang merupakan tanda bukti seseorang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan
- 12) Sertifikat adalah tanda atau surat keterangan (pernyataan tertulis/tercetak dari organisasi yang berwenang dan dapat digunakan sebagai bukti pengakuan yang syah.
- 13) Produk Hasil Ternak adalah :
Produk yang dihasilkan ternak hewan besar dan kecil serta unggas berupa susu, daging, telur dan hasil olahannya.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN	
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA	
	STANDAR PELAYANAN
	Tanggal Terbit : 17 Mei 2016 Bagian : Umum Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Paraf Ka.Bag.Umum :

04. Sistem Manajemen Pelayanan Publik

<p>1.1. Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 49/Permentan/OT.140/9/ 2011 tentang Pedoman Pendidikan dan Pelatihan Pertanian Aparatur dan Non Aparatur; 2) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 4/Permentan/OT.140/01/2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kerjasama Pendidikan dan Pelatihan Pertanian Dalam Negeri dan Luar Negeri; 3) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 107/Permentan/OT.140/10/2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara; 4) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 120/Permentan/OT. 140/11/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Kerjasama Dalam Negeri Di Bidang Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian. <p>1.2. Persyaratan Umum</p> <p>UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menyusun, menetapkan, mengimplementasikan, dan memelihara sistem manajemen pelayanan publik dan terus menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan Standar Pelayanan yang ditetapkan.</p> <p>UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara harus :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menentukan proses tahapan pelayanan untuk sistem manajemen pelayanan dan aplikasinya di seluruh Unit Layanan; 2) Menetapkan urutan dan interaksi proses tahapan pelayanan;

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA	
	STANDAR PELAYANAN
	Tanggal Terbit : 17 Mei 2016 Bagian : Umum Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Paraf Ka.Bag.Umum :

- 3) Menetapkan kriteria dan metode untuk memastikan operasional dan kendali proses tahapan pelayanan berjalan secara efektif;
- 4) Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi untuk mendukung operasional dan pemantauan proses tahapan pelayanan;
- 5) Memantau, mengukur, menganalisis proses tahapan pelayanan, dan mengimplementasikan tindakan untuk mencapai hasil yang direncanakan serta perbaikan berkesinambungan dari proses-proses; dan
- 6) Melakukan koreksi berkesinambungan dari proses pelayanan tersebut.

Proses tahapan pelayanan dikelola sesuai dengan persyaratan Standar yang telah ditetapkan.

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menetapkan prosedur dan instruksi kerja dalam pelayanan penyelenggaraan diklat dan kerjasama diklat sesuai dengan standar pelayanan yang dituangkan dalam dokumen standar pelayanan

1.3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

4.3.1. Umum

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menggunakan sistem manajemen yang didokumentasikan dan mencakup semua persyaratan pedoman ini, termasuk kebijakan, sistem, program, prosedur dan instruksi untuk menjamin mutu hasil pelayanan, serta dikomunikasikan, dimengerti, tersedia dan diterapkan oleh semua personel yang terkait.

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menetapkan kebijakan pelayanan yang dinyatakan dalam dokumen standar pelayanan mencakup :

- 1) Komitmen manajemen dalam memberikan pelayanan secara profesional untuk melayani kepuasan pelanggan.

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

- 2) Standar minimal pelayanan.
- 3) Tujuan sistem manajemen yang terkait dengan pelayanan.
- 4) Semua personel UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara terlibat dalam pelaksanaan pelayanan, memahami sistem manajemen pelayanan, dan menerapkan kebijakan serta prosedur yang ada dalam dokumen standar pelayanan
- 5) Komitmen UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara untuk menerapkan pelayanan standar secara berkelanjutan dalam meningkatkan efektifitas sistem manajemen.

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menyatakan komitmennya tentang pengembangan dan implementasi sistem manajemen mutu serta meningkatkan efektivitasnya secara berkelanjutan.

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara mengkomunikasikan kepada seluruh personel mengenai pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan, sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Dokumen Standar pelayanan menjadi acuan untuk prosedur pendukung termasuk juga prosedur teknisnya.

Peranan dan tanggung jawab pejabat administrasi dan pejabat struktural teknis lain untuk memastikan kesesuaian standar yang ditetapkan dalam dokumen standar pelayan.

4.3.2. Pengendalian Dokumen

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara mempunyai sistem pengendalian dokumen dan audit internal, serta kaji ulang manajemen yang sudah diterapkan termasuk ketentuan untuk perbaikan berkelanjutan, tindakan

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**


Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

koreksi dan pencegahan.

4.3.3. Pengendalian Rekaman

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara memelihara sistem rekaman yang membuktikan bahwa proses layanan publik dalam penyelenggaraan pendidikan telah dipenuhi secara efektif.

Rekaman disimpan selama periode waktu tertentu untuk memberikan jaminan kepercayaan berkelanjutan, minimal satu siklus penyelenggaraan pendidikan.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA													
	<p style="text-align: center;">STANDAR PELAYANAN</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Tanggal Terbit</td> <td style="width: 40%;">: 17 Mei 2016</td> </tr> <tr> <td>Bagian</td> <td>: Umum</td> </tr> <tr> <td>Halaman ke</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>Terbitan/Revisi ke</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Revisi</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>Paraf Ka.Bag.Umum</td> <td>:</td> </tr> </table>	Tanggal Terbit	: 17 Mei 2016	Bagian	: Umum	Halaman ke	:	Terbitan/Revisi ke	:	Tanggal Revisi	:	Paraf Ka.Bag.Umum	:
Tanggal Terbit	: 17 Mei 2016												
Bagian	: Umum												
Halaman ke	:												
Terbitan/Revisi ke	:												
Tanggal Revisi	:												
Paraf Ka.Bag.Umum	:												

05. Tanggung Jawab Manajemen

5.1. Komitmen Manajemen

Kepala UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan implementasi sistem manajemen pelayanan serta perbaikan berkesinambungan keefektifannya dengan :

- 1) Menginstruksikan seluruh personel, pentingnya memenuhi persyaratan yang ditetapkan;
- 2) Menetapkan kebijakan pelayanan;
- 3) Memastikan penetapan sasaran pelayanan setiap tahun;
- 4) Melakukan tinjauan manajemen minimal satu tahun sekali; dan
- 5) Memastikan tersedianya sumber daya manusia, sarana prasarana dan anggaran.

5.2. Fokus pada pelayanan masyarakat

Kepala UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara memastikan persyaratan pelayanan ditetapkan dan dipenuhi dengan sasaran untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pengguna jasa.

Untuk kelancaran pelaksanaan pelayanan dan memberikan kepastian dan kepuasan pengguna jasa, UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menetapkan persyaratan dan prosedur pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan Diklat
 - a) Persyaratan
 - 1) Calon peserta diklat teknis aparatur dan non aparatur belum pernah mengikuti

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

diklat yang sama;

- 2) Calon peserta diklat fungsional harus memenuhi persyaratan yang dipersyaratkan sesuai dengan jenis dan jenjang diklat fungsional yang akan diikuti;
- 3) Setiap calon peserta diklat teknis dan fungsional baik bagi aparatur maupun non aparatur harus mendapatkan rekomendasi dari badan/dinas/instansi asal calon peserta.
- 4) Setiap calon peserta diklat harus sehat jasmani dan rohani, serta tidak terlibat narkoba yang dibuktikan surat keterangan dari dokter dinas kesehatan yang ditunjuk dari instansi asal calon peserta.

b) Prosedur

- 1) Membuat surat panggilan peserta pelatihan sesuai informasi alokasi jumlah peserta, persyaratan dan waktu pelaksanaan pelatihan (H-14).
- 2) Mengirimkan surat panggilan peserta pelatihan baik melalui email, faximili atau via pos (H-12 s.d H-7);
- 3) Konfirmasi kehadiran calon peserta diklat (H-5 s.d. H-2)
- 4) Menerima calon peserta pelatihan pada hari dimulainya pelaksanaan diklat dengan menunjukkan kelengkapan syarat administrasi
- 5) Memeriksa kelengkapan peserta pelatihan berupa surat penugasan peserta, surat keterangan sehat dan tidak terlibat narkoba, pas photo.
Untuk peserta yang telah memenuhi persyaratan berhak diterima di asrama dan untuk peserta yang tidak memenuhi persyaratan akan dipulangkan dengan biaya sendiri;
- 6) Memberikan alat dan bahan keperluan pelatihan kepada peserta sesuai dengan anggaran yang tersedia;
- 7) Melaksanakan proses pembelajaran pelatihan di ruang kelas yang telah disediakan sesuai dengan jadwal pelatihan dengan menggunakan modul, bahan

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

ajar yang sudah disusun oleh narasumber dan pelatih/widyaiswara yang kompeten dibidangnya;

- 8) Memberikan hak-hak peserta berupa uang saku, penggantian biaya perjalanan sesuai dengan anggaran yang tersedia dan STTPP bagi peserta Aparatur Pertanian atau sertifikat bagi peserta Non Aparatur Pertanian.

2. Penjualan Produk Hasil Peternakan

a) Persyaratan

- 1) Setiap pemanfaatan prasarana dan sarana serta ketenagaan yang ada di Balai mempunyai tujuan mendukung pengembangan pengolahan produk hasil ternak yang ada di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara SDM Pertanian;
- 2) Setiap permohonan pemanfaatan prasarana dan sarana serta ketenagaan yang ada di Balai dapat dipenuhi sepanjang tidak sedang digunakan atau sedang bertugas melaksanakan program dan kegiatan Balai.
- 3) Pengelola Pengolahan hasil ternak melayani penjualan produk dan olahan hasil ternak dengan sebaik-baiknya[
- 4) Pengelola Pengolahan hasil ternak melakukan pencatataan adminitrasi penjualan produk dan olahan hasil ternak

b) Prosedur

- 1) Pembeli mendatangi Petugas keamanan untuk meminta informasi penjualan produk hasil ternak
- 2) Petugas memberikan informasi dan mengantarkan pembeli ke pengelola produk olahan hasil ternak
- 3) Petugas melakukan pencatataan adminitrasi penjualan produk dan olahan hasil ternak
- 4) Pengguna jasa menerima pembelian produk dan olahan hasil ternak

5.3. Kebijakan pelayanan publik

Kepala UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara memastikan kebijakan pelayanan :

- 1) Sesuai dengan sasaran pelayanan;

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

- 2) Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen pelayanan;
- 3) Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran pelayanan;
- 4) Dikomunikasikan dan dipahami; dan
- 5) Ditinjau terus menerus.

5.4. Perencanaan

5.4.1. Sasaran Pelayanan Pengguna Jasa

Kepala UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara memastikan sasaran pelayanan memenuhi persyaratan pelayanan yang ditetapkan. Sasaran pelayanan bersifat terukur dan konsisten dengan kebijakan pelayanan.

5.4.2. Perencanaansistem manajemen pelayanan

Kepala UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara memastikan :

- 1) Perencanaan sistem manajemen pelayanan dilaksanakan sesuai persyaratan yang ditetapkan;
- 2) Integritas sistem manajemen pelayanan dipelihara dengan memberi kodifikasi/revisi dokumen, pada sistem manajemen pelayanan yang direncanakan dan implementasinya.

5.5. Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi

Kepala UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara memastikan tanggung jawab dan wewenang ditetapkan dan diinstruksikan ke seluruh personel yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan.

5.5.1. Kompetensi Pelaksana

Kepala UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menetapkan :

- 1) Kompetensi personel yang melaksanakan pekerjaan sesuai dengan

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

persyaratan;

- 2) Pelaksanaan pelatihan untuk pemeliharaan dan peningkatan kompetensi;
- 3) Penilaian keefektifan evaluasi kompetensi personel;
- 4) Personel yang relevan untuk pencapaian sasaran pelayanan; dan
- 5) Pemeliharaan rekaman sesuai pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

5.5.2. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;

Kepala UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara memberikan Jaminan kepastian pelayanan setelah pengguna jasa memenuhi beberapa ketentuan yang dipersyaratkan di bidang penyelenggaraan diklat dan kerjasama diklat dan ketentuan persyaratan lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.

Kepala UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara memberikan jaminan kepastian pelayanan terhadap pengguna jasa yang memenuhi ketentuan persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Kepala UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara memberikan pelayanan yang meliputi penyelenggaraan diklat dan kerjasama diklat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan didokumentasikan.

5.5.3. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh .

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menyediakan fasilitas

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:

- 1) Petugas Kesehatan (dokter);
- 2) Petugas keamanan;
- 3) Petugas pelayanan informasi;
- 4) Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;
- 5) Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;
- 6) Sarana praktek dan obat P3K;
- 7) Ruang pelayanan;
- 8) Ruang Laboratorium ;
- 9) Adanya pemasangan CCTV
- 10) Sarana parkir;

5.6. Tinjauan manajemen

5.6.1. Umum

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menetapkan peninjauan sistem manajemen pelayanan, pada periode minimal satu tahun sekali, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan pelayanan. Pelaksanaan tinjauan dilakukan meliputi

Penilaian peluang perbaikan, koreksi dan peningkatan pada sistem manajemen pelayanan.

5.6.2. Masukan untuk tinjauan manajemen

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menetapkan bahan masukan untuk melakukan tinjauan manajemen minimal mencakup informasi:

- 1) Hasil audit;
- 2) Umpan balik masyarakat;
- 3) Kinerja proses dan kesesuaian pelayanan;

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**


Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

- 4) Status tindakan preventif dan tindakan korektif;
- 5) Tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu;
- 6) Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen pelayanan; dan
- 7) Saran – saran untuk perbaikan.

5.6.3. Keluaran dari tinjauan manajemen

Keluaran dari tinjauan manajemen mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

- 1) Perbaikan pada keefektifan sistem manajemen pelayanan dan proses-prosesnya;
- 2) Perbaikan pada pelayanan disesuaikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
- 3) Sumberdaya.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN													
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA													
	<p style="text-align: center;">STANDAR PELAYANAN</p>												
	<table> <tr> <td>Tanggal Terbit</td> <td>: 17 Mei 2016</td> </tr> <tr> <td>Bagian</td> <td>: Umum</td> </tr> <tr> <td>Halaman ke</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>Terbitan/Revisi ke</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Revisi</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>Paraf Ka.Bag.Umum</td> <td>:</td> </tr> </table>	Tanggal Terbit	: 17 Mei 2016	Bagian	: Umum	Halaman ke	:	Terbitan/Revisi ke	:	Tanggal Revisi	:	Paraf Ka.Bag.Umum	:
Tanggal Terbit	: 17 Mei 2016												
Bagian	: Umum												
Halaman ke	:												
Terbitan/Revisi ke	:												
Tanggal Revisi	:												
Paraf Ka.Bag.Umum	:												

06. Penyediaan Sumberdaya

6.1. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menetapkan, menyediakan dan memelihara sarana dan prasarana, seperti tertuang dalam standar sarana dan prasarana, serta pengelolaannya.

6.2. Jumlah pelaksana


UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara telah menetapkan standar pelaksana, berusaha untuk menjamin dan memenuhi standar dalam upaya pencapaian mutu layanan.

Penetapan personel dilakukan melalui identifikasi jenis, tahapan dan jumlah aktifitas pelayanan berdasarkan analisis beban kerja sesuai dengan kualifikasi aktifitas pelayanan.

6.3. Lingkungan kerja

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menyediakan sarana prasarana ruangan dan lingkungan kerja yang memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan.

Pengelolaan kondisi lingkungan kerja memastikan terhadap kondisi bersih, bebas dari suara gaduh, suhu dan kelembaban yang baik serta pemberian pencahayaan yang cukup.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA		
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit : 17 Mei 2016 Bagian : Umum Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Paraf Ka.Bag.Umum :

07. Realisasi Pelayanan

7.1. Perencanaan Realisasi Pelayanan

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara merencanakan dan mengembangkan proses realisasi tahapan pelayanan dapat berjalan dengan baik, mudah dan lancar mulai dari perencanaan diklat, proses diklat, bimbingan lanjutan dan evaluasi pasca diklat agar tujuan diklat dapat tercapai.

Perencanaan realisasi pelayanan tersebut dilaksanakan secara konsisten dengan memenuhi persyaratan dalam sistem manajemen pelayanan.

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menetapkan rencana proses tahapan pelayanan untuk :

- 1) Terpenuhinya sasaran dan persyaratan pelayanan bagi pengguna jasa;
- 2) Penyediaan sumber daya khusus dalam proses pelayanan dan penanganan dokumen;
- 3) Terlaksananya kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran sarana pelayanan;
- 4) Tersedianya rekaman terdokumentasi yang memastikan bukti proses realisasi pelayanan memenuhi persyaratan.

7.2. Proses yang berkaitan dengan Pelayanan Pengguna Jasa

7.2.1. Penetapan Persyaratan yang Berkaitan dengan Pelayanan

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menetapkan persyaratan pelayanan berdasarkan pertimbangan dan kesepakatan pengguna jasa.

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

7.2.2. Tinjauan Persyaratan yang Berkaitan dengan Pelayanan

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara melakukan peninjauan persyaratan berkaitan dengan pelayanan. UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara melakukan Tinjauan sebelum komitmen pada pemberian pelayanan kepada pengguna jasa (misalnya seleksi administrasi, atau rekomendasi dari pemerintah daerah setempat). Tinjauan resmi mencakup informasi pelayanan yang terdapat pada katalog, website, iklan dan media digital lainnya.

7.2.3. Komunikasi Masyarakat

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menyusun, menetapkan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk komunikasi dengan pengguna jasa berkaitan dengan:

- 1) Informasi pelayanan;
- 2) Pertanyaan, penanganan kerjasama, termasuk perubahan; dan
- 3) Umpan balik pengguna jasa, termasuk keluhan masyarakat.

7.3. Produk Layanan

Produk layanan UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara berupa peningkatan kompetensi peserta diklat yang ditandai dengan pemberian STTPP atau Sertifikat dan olahan hasil ternak berupa susu pasterisasi, yoghurt. Susu sapi segar, chicken nugget, bakso ayam, karkas ayam kampung.

7.4. Jangka Waktu Penyelesaian

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Waktu Pelayanan. Standar Waktu Pelayanan disesuaikan dengan jenis pelayanan.

Lamanya diklat yang merupakan jangka waktu penyelesaian telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12/Permentan/OT-140/J/02/12 tentang Petunjuk

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

Pelaksanaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Pertanian Aparatur dan Non Aparatur.

Waktu penyelesaian kegiatan diklat dituangkan dalam Standard Operating Proceduress (SOP) masing-masing jenis pelayanan.

7.5. Biaya / Tarif Pelayanan


1) Pelayanan Penyelenggaraan Diklat

Biaya berasal dari DIPA Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara pada tahun anggaran berjalan. Besarnya biaya tergantung pada jenis diklat, lamanya diklat dan jumlah peserta. Besarnya satuan biaya setiap komponen pembiayaan diklat telah disusun berdasarkan Standar Biaya Masukan (SBM) yang dikeluarkan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia dalam bentuk Peraturan Menteri Keuangan.

2) Pelayanan Penjualan olahan hasil ternak

Biaya/harga produk olahan hasil ternak tergantung jenis olahannya. Daftar harga produk olahan hasil ternak adalah sebagai berikut :

- Kefir cup Rp. 7.000,- per cup.
- Kefir mambo Rp. 15.000,- per pak.
- Yoghurt cup Rp. 2.500,- per cup.
- Yoghurt mambo Rp. 15.000,- per pak (isi 20 biji).
- Bibit Yoghurt (Starter) Rp. 25.000,- per pasang (LB & ST).
- Susu Sapi Segar Rp. 5.000,- per liter.
- Susu Pasteurisasi Rp. 2.000,- per cup.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA		
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit : 17 Mei 2016 Bagian : Umum Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Paraf Ka.Bag.Umum :

- Chicken Nugget Rp. 35.000,- per pak (isi 20 biji).
- Bakso Ayam Rp. 30.000,- per pak (isi 20 biji).
- Karkas Ayam Kampung Rp. 5.000,- per ons.

7.6. Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menetapkan pemantauan dan pengukuran yang dilakukan dan perangkat pemantau dan pengukur yang diperlukan untuk memberikan bukti kesesuaian produk terhadap persyaratan yang ditetapkan.

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menetapkan proses untuk memastikan bahwa pemantauan dan pengukuran dapat dilakukan, dan dilaksanakan dengan cara konsisten dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran.

Apabila diperlukan untuk memastikan keabsahan hasil, peralatan pengukuran harus :

- 1) dikalibrasi atau diverifikasi, atau keduanya, pada selang waktu tertentu atau sebelum dipakai, terhadap standar pengukuran yang tertelusur ke standar pengukuran internasional atau nasional; bila standar seperti itu tidak ada, dasar yang dipakai untuk kalibrasi atau verifikasi harus direkam;
- 2) disetel atau disetel ulang secukupnya;
- 3) memiliki identifikasi untuk menetapkan status kalibrasinya;
- 4) dijaga dari penyetelan yang akan membuat hasil pengukuran tidak valid;
- 5) dilindungi dari kerusakan dan penurunan mutu selama penanganan, perawatan dan penyimpanan.

Selain itu, UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara harus menilai

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**




**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	: 17 Mei 2016
Bagian	: Umum
Halaman ke	:
Terbitan/Revisi ke	:
Tanggal Revisi	:
Paraf Ka.Bag.Umum	:

dan merekam keabsahan hasil pengukuran sebelumnya bila peralatan ditemukan tidak memenuhi persyaratan.

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara melakukan tindakan yang sesuai terhadap peralatan dan produk mana pun yang terpengaruh. Rekaman hasil-hasil kalibrasi dan verifikasi harus terpelihara.

Apabila perangkat lunak komputer dipakai dalam pemantauan dan pengukuran terhadap persyaratan tertentu, maka kemampuan perangkat lunak komputer tersebut harus dikonfirmasi. Hal ini harus dilakukan sebelum pemakaian awal dan dikonfirmasi lagi seperlunya.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN		
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA		
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit : 17 Mei 2016 Bagian : Umum Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Paraf Ka.Bag.Umum :

08. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan

8.1. Umum

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara merencanakan dan mengimplementasikan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan untuk:

- 1) Memperagakan kesesuaian terhadap standar pelayanan;
- 2) Memastikan kesesuaian sistem manajemen pelayanan;
- 3) Terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen pelayanan.

Pelaksanaan pemantauan dan pengukuran pelayanan dilakukan dengan metode teknik statistik dan metode lain yang relevan.

8.2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara memberikan akses melalui media (nomor telepon, sms center dan e-mail) atau secara langsung kepada pengguna jasa untuk menyampaikan masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara memastikan pemberian informasi tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan oleh pengguna jasa.

Pengguna jasa atau pihak terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh penyelenggara, dapat melaporkan kepada Ombudsman. Ombudsman menyelesaikan pengaduan keberatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**




**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

- 8.2.1.** Pengguna jasa Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan jasa pendidikan dapat mengajukan pengaduan langsung yang kemudian diserahkan kepada Kepala Bidang Penyelenggaraan Diklat.
- 8.2.2.** Pengguna jasa dapat juga menyampaikan pengaduan melalui nomor telepon, sms center dan e-mail yang telah disediakan, kemudian pengaduan tersebut akan dicatat oleh petugas penerima dokumen.
- 8.2.3.** Tim penanganan pengaduan menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari dalam dan luar unit pelayanan kemudian menyerahkan kepada masing-masing bagian atau bidang yang sesuai dengan keluhan pengguna jasa.
- 8.2.4.** Kepala Subbagian Kepegawaian dan Rumah Tangga melakukan analisa dan klarifikasi terhadap pengaduan pelanggan untuk segera dilakukan tindakan perbaikan/penyelesaian/penanganan;
- 8.2.5.** Hasil tindakan perbaikan pengaduan pelanggan dilaporkan kepada pengguna jasa dan apabila tindakan perbaikan memerlukan tindaklanjut maka Kepala UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara dapat membuat kebijakan untuk tindakan pencegahan dan perbaikan yang berkelanjutan.

8.3. Pengawasan Pelayanan

Pembinaan dan pengawasan Pelayanan di lingkungan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara dilakukan oleh Tim yang ditetapkan oleh Kepala UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara. Pelaksanaan Pembinaan dan pengawasan dilakukan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN	
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA	
	STANDAR PELAYANAN
	Tanggal Terbit : 17 Mei 2016 Bagian : Umum Halaman ke : Terbitan/Revisi ke : Tanggal Revisi : Paraf Ka.Bag.Umum :

8.4. Evaluasi Kinerja Pelaksana

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara melakukan evaluasi kinerja personel pelaksana pelayanan mengacu kepada Permen PAN&RB Nomor 38 Tahun 2012 serta perundangan dan ketentuan lainnya. Selain itu UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara dalam mengevaluasi kinerja memperhatikan hasil pelaksanaan pengukuran IKM, IPNBK, Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), SPI dan survei eksternal.

Untuk optimalisasi pelayanan, UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1(satu) tahun. Hasil evaluasi menjadi dasar UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara melakukan peninjauan penyempurnaan Standar Pelayanan. UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menetapkan peninjauan ulang Standar Pelayanan setiap 3 (tiga) tahun sekali. Hasil peninjauan ulang menjadi dasar UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara melakukan perubahan Standar Pelayanan. Perubahan Standar Pelayanan dilakukan mengikuti mekanisme yang ditentukan.

8.5. Perbaikan

8.5.1. Perbaikan Berkesinambungan

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara secara terus-menerus melakukan perbaikan keefektifan sistem manajemen pelayanan melalui penerapan kebijakan pelayanan, sasaran pelayanan, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan preventif dan tinjauan manajemen.

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit : 17 Mei 2016
Bagian : Umum
Halaman ke :
Terbitan/Revisi ke :
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Bag.Umum :

8.5.2. Tindakan Korektif

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara melakukan tindakan korektif dengan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan dalam proses realisasi tahapan pelayanan mulai dari pemanggilan peserta diklat hingga pengakhiran/penutupan diklat yang ditandai dengan pemberian STTPP atau Sertifikat. Tindakan korektif dilakukan sesuai dengan faktor ketidaksesuaian yang terjadi.

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menetapkan prosedur tindakan korektif terdokumentasi mencakup :

- 1) Peninjauan ketidaksesuaian;
- 2) Penetapan penyebab ketidaksesuaian;
- 3) Penilaian kebutuhan tindakan untuk memastikan ketidaksesuaian tidak terulang;
- 4) Penetapan dan penerapan tindakan yang dilakukan;
- 5) Rekaman hasil tindakan yang dilakukan; dan
- 6) Peninjauan efektifitas tindakan korektif yang dilakukan.

8.5.3. Tindakan Pencegahan

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menetapkan tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan dalam proses realisasi tahapan pelayanan, yang berpengaruh potensial.

UPP Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara menetapkan prosedur tindakan pencegahan terdokumentasi mencakup :

- 1) Penetapan ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya;

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN CINAGARA**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	: 17 Mei 2016
Bagian	: Umum
Halaman ke	:
Terbitan/Revisi ke	:
Tanggal Revisi	:
Paraf Ka.Bag.Umum	:

- 2) Penilaian kebutuhan akan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian;
- 3) Penetapan dan penerapan tindakan;
- 4) Rekaman hasil tindakan yang dilakukan; dan
- 5) Peninjauan efektifitas tindakan preventif yang dilakukan.