TAHUN
2021

STANDAR PELAYANAN

UPTD BALAI PENGEMBANGAN PERBIBITAN TERNAK DAN DIAGNOSTIK KEHEWANAN (BPPTDK)

DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN DIY

UPTD BPPTDK DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN DIY

Jalan Gondosuli No. 2 Yogyakarta Telp./Faks (0274) 552241

Website : dpkp@jogjaprov.go.id Email : bpbptdk@gmail.com atau bpbptdk@jogjaprov.go.id

TAHUN 2021

STANDAR PELAYANAN

UPTD BALAI PENGEMBANGAN PERBIBITAN TERNAK DAN DIAGNOSTIK KEHEWANAN (BPPTDK)

DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN DIY

UPTD BPPTDK DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN DIY

Jalan Gondosuli No. 2 Yogyakarta Telp./Faks (0274) 552241

Website : dpkp@jogjaprov.go.id Email : bpbptdk@gmail.com atau bpbptdk@jogjaprov.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta dapat menyelesaikan Standar Pelayanan pada Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021. Standar Pelayanan dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan.

Standar Pelayanan bertujuan untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan serta memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, produk layanan dan penanganan pengaduan, saran, masukan, dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

Kami berharap semua pihak turut memberikan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan pelayanan publik sehingga tercipta layanan publik yang baik dan prima sesuai Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Yogyakarta, 31 Maret 2021
KEPALA BPPTDK

drh. HARIS HANDONO
NIP. 19650211 199303 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

MAKLUMAT PELAYANAN iii

VISI MISI DAN MOTTO LAYANAN iv

SK PENETAPAN STANDAR PELAYANAN BALAI PENGEMBANGAN PERBIBITAN TERNAK DAN DIAGNOSTIK KEHEWANAN 1

A. Pendahuluan 5

B. Standar Pelayanan 8

1. Layanan Pengujian Laboratorium Kesehatan Hewan 8

2. Layanan Pengujian Laboratorium Kesehatan Masyarakat Veteriner 14

3. Layanan Penjualan Bibit Ternak 20

4. Layanan Penjualan Semen Beku 25

5. Layanan Informasi 30

6. Layanan Pengaduan Keluhan 36

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN
BALAI PENGEMBANGAN PERBIBITAN TERNAK DAN DIAGNOSTIK KEHEWANAN
Jalan Gondosuli Nomor 2 Yogyakarta Telepon/Faksimile (0274) 552241
Email : bpbptdk@gmail.com atau bpbptdk@jogjaprov.go.id Kode Pos 55165

MAKLUMAT PELAYANAN

"DENGAN INI, KAMI UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS BALAI PENGEMBANGAN PERBIBITAN TERNAK DAN DIAGNOSTIK KEHEWANAN (UPTD BPPTDK) DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN YANG BERLAKU"

YOGYAKARTA, 31 MARET 2021
PIMPINAN PENYELENGGARA LAYANAN

drh. HARIS HANDONO
NIP. 19650211 199303 1 002

MAKLUMAT LAYANAN

"DENGAN INI, KAMI PIMPINAN DAN KARYAWAN
UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS
BALAI PENGEMBANGAN PERBIBITAN TERNAK DAN
DIAGNOSTIK KEHEWANAN (UPTD BPPTDK)
DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN DIY
SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN
SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN
DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI,
KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN
PERUNDANG – UNDANGAN YANG BERLAKU"

VISI MISI LAYANAN

VISI

MENJADI BALAI PENYEDIA BIBIT TERNAK, PENGUJI PENYAKIT HEWAN, DAN PRODUK HEWAN YANG HANDAL UNTUK MENDUKUNG TERWUJUDNYA PERTANIAN YANG KOMERSIAL DAN TANGGUH"

MISI

1. MENINGKATKAN PROFESIONALISME DAN KINERJA APARAT UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN YANG BERMUTU
2. PENGEMBANGAN SARANA DAN PRASARANA BALAI UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN BIBIT TERNAK DAN PENGUJIAN PENYAKIT HEWAN SERTA PRODUK HEWAN.

MOTTO LAYANAN

"MEMBERIKAN PELAYANAN DENGAN CEPAT, TEPAT, DAN AKURAT"

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN
BALAI PENGEMBANGAN PERBIBITAN TERNAK DAN DIAGNOSTIK KEHEWANAN
Jalan Gondosuli Nomor 2 Yogyakarta Telepon/Faksimili (0274) 552241
Email: bpbptdk@gmail.com atau bpbptdk@jogjaprov.go.id Kode Pos 55165

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGEMBANGAN PERBIBITAN TERNAK DAN DIAGNOSTIK KEHEWANAN – DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR : 065 / 03208

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA BALAI PENGEMBANGAN PERBIBITAN TERNAK DAN DIAGNOSTIK KEHEWANAN DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

TAHUN 2021

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGEMBANGAN PERBIBITAN TERNAK DAN DIAGNOSTIK KEHEWANAN DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN DIY

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Penetapan Standar Pelayanan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia. Nomor 5339);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244)sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas UndangUndang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;

9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10/Permentan/PK.210/3/2016 tentang Penyediaan dan Peredaran Semen Beku Ternak;
10. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
11. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
12. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 96 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan;
13. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
14. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha;
15. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan pada Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi ruang lingkup pelayanan jasa dan barang sebagai berikut :

a. Layanan Pengujian Laboratorium Kesehatan Hewan;
b. Layanan Pengujian Laboratorium Kesehatan Masyarakat Veteriner;
c. Layanan Penjualan Bibit Ternak;
d. Layanan Penjualan Semen Beku;
e. Layanan Informasi;
f. Layanan Pengaduan Keluhan.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Yogyakarta
pada tanggal : 31 Maret 2021

Kepala Balai PPTDK,

HARIS HANDONO
NIP. 19650211 199303 1 002

Dikuatkan dengan pengesahan oleh
Pembina/Penyelenggara,
Kepala Dinas Pertanian dan
Ketahanan Pangan DIY

SUGENG PURWANTO
NIP. 19650525 199103 1 017

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA BALAI
PENGEMBANGAN PERBIBITAN
TERNAK DAN DIAGNOSTIK
KEHEWANAN DINAS PERTANIAN DAN
KETAHANAN PANGAN DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR : 065 / 03208

TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PADA BALAI
PENGEMBANGAN PERBIBITAN
TERNAK DAN DIAGNOSTIK
KEHEWANAN DINAS PERTANIAN DAN
KETAHANAN PANGAN DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN
2021

A. PENDAHULUAN

Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan (BPPTDK) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta (DPKP DIY), mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta dibidang pengembangan bibit ternak dan diagnostik kehewanan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan mempunyai tugas sebagai berikut : penyusunan program kerja Balai; pengembangan benih, bibit dan pakan ternak; pelaksanaan pengujian penyakit hewan dan produk hewan; pemantauan, surveilans produk dan penyakit hewan; pelaksanaan ketatausahaan; pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan program Balai; dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi UPT.

Penyakit hewan disamping dapat meningkatkan kesejahteraan manusia, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi peternak disebabkan karena kematian yang tinggi dan / atau penurunan produktifitas. Dapat juga mengancam kesehatan manusia, jika penyakit tersebut bersifat zoonotik.

Penyakit Zoonotik adalah penyakit hewan yang dapat menular pada manusia atau sebaliknya. Contoh penyakit zoonotik adalah Flu Burung/AI, Rabies, Anthrax, Brucellosis, Salmonellosis, Comphylobacteriosis dan lainnya.

Peneguhan penyebab penyakit pada hewan / ternak harus ditentukan melalui serangkaian pengujian di laboratorium yang berwenang dan kompeten.

Untuk peneguhan penyebab penyakit hewan, maka perlu dilakukan pengujian laboratorium kesehatan hewan sesuai dengan jenis pengujian dan Standar Operasional Prosedur nya.

Penyediaan produk hewan harus memenuhi persyaratan teknis Kesehatan Masyarakat Veteriner (Kesmavet) dalam rangka menjamin ketenteraman batin masyarakat yang mengkonsumsi produk hewan ASUH, bebas dari penyakit zoonotik (salmonelosis), dan terbebas dari daging yang tidak halal karena mengandung Babi atau karena sudah menjadi bangkai (daging tiren), maka perlu dilakukan pengujian Kesehatan Masyarakat Veteriner (Kesmavet) sesuai dengan jenis pengujian dan Standar Operasional Prosedur nya.

Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan Negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak atas informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan.

Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/ atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan Negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Pengguna Informasi adalah orang yang menggunakan informasi publik sebagaimana diatur dalam peraturan PerUndang-Undangan.

Pemohon Informasi Publik adalah warga Negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permintaan informasi publik sebagaimana diatur dalam peraturan PerUndang-Undangan.

Setelah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disahkan dan diberlakukan, penyelenggara pelayanan publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan. Ada 2 (dua) aspek yang dapat dilihat dari pengaduan ini, yaitu : pertama, aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan kedua, aspek kepentingan penerima layanan (*customers*).

Terkait dengan tugas dan fungsi UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta diperlukan adanya layanan Informasi, meliputi :

a. Informasi Pengembangan Bibit Ternak, Hijauan Pakan Ternak dan Semen Beku;
b. Informasi Pengujian Laboratorium Kesehatan Hewan;
c. Informasi Pengujian Laboratorium Kesehatan Masyarakat Veteriner;
d. Informasi Praktek Kerja Lapangan/ Koasistensi/ Magang/ Kunjungan Sekolah/ Kunjungan Lapangan.

Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek kepentingan penerima pelayanan dan masyarakat merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, maka UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta menyediakan layanan sebagai berikut :

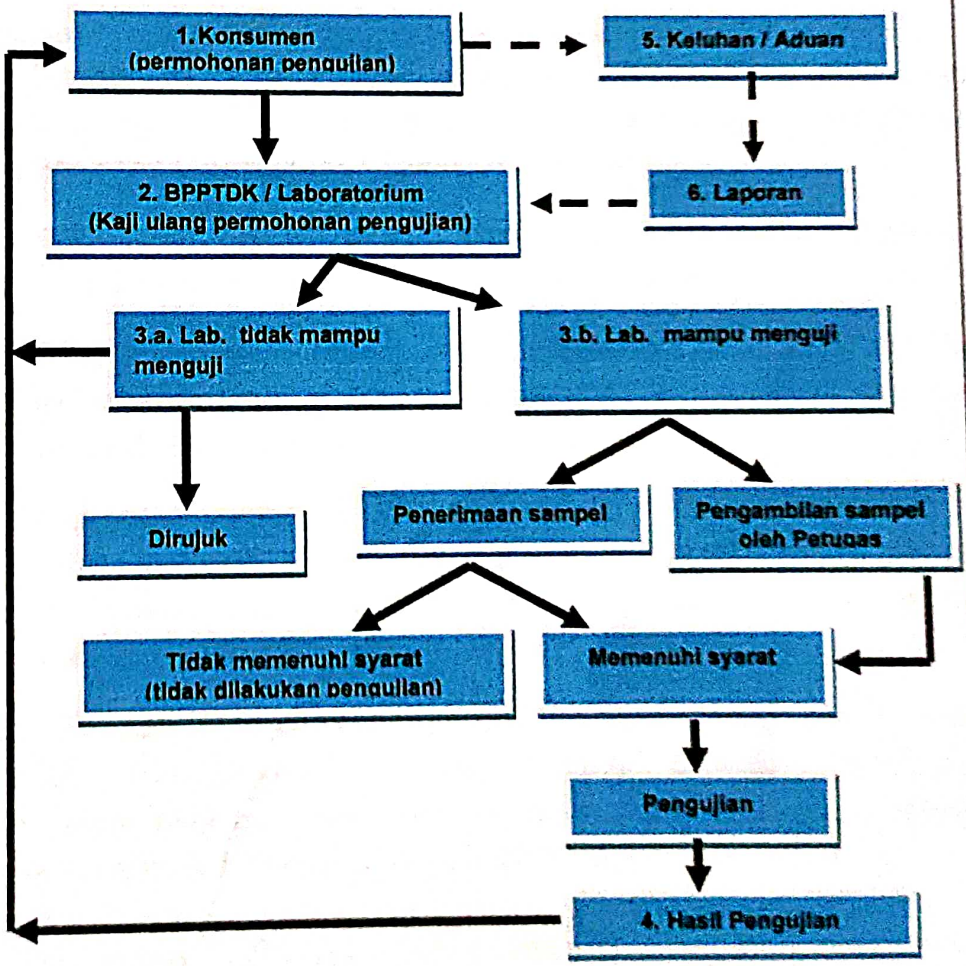
a. Layanan Pengujian Laboratorium Kesehatan Hewan (Seksi Diagnostik Kehewanan yang beralamatkan di Sumberagung, Jetis, Bantul);
b. Layanan Pengujian Laboratorium Kesehatan Masyarakat Veteriner (Seksi Diagnostik Kehewanan yang beralamatkan di Sumberagung, Jetis, Bantul);
c. Layanan Penjualan Bibit Ternak (Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak yang beralamatkan di Jalan Palagan Tentara Pelajar KM. 15 Sumedang, Purwobinangun, Pakem, Sleman);
d. Layanan Penjualan Semen Beku (Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak yang beralamatkan di Jalan Palagan Tentara Pelajar KM. 15 Sumedang, Purwobinangun, Pakem, Sleman);
e. Layanan Informasi
    i. Informasi Pengembangan Bibit Ternak, Hijauan Pakan Ternak dan Semen Beku (Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak yang beralamatkan di Jalan Palagan Tentara Pelajar KM. 15 Sumedang, Purwobinangun, Pakem, Sleman);
    ii. Informasi Pengujian Laboratorium Kesehatan Hewan dan Laboratorium Kesehatan Masyarakat Veteriner (Seksi Diagnostik Kehewanan yang beralamatkan di Sumberagung, Jetis, Bantul);
    iii. Informasi Praktek Kerja Lapangan/ Koasistensi/ Magang/ Kunjungan Sekolah/ Kunjungan Lapangan (Sekretariat yang beralamatkan di Jalan Gondosuli No.2 Yogyakarta).
f. Layanan Pengaduan Keluhan (Sekretariat yang beralamatkan di Jalan Gondosuli No.2 Yogyakarta, Seksi Diagnostik Kehewanan yang beralamatkan di Sumberagung, Jetis, Bantul dan Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak yang beralamatkan di Jalan Palagan Tentara Pelajar KM. 15 Sumedang, Purwobinangun, Pakem, Sleman).

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan (BPPTDK) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta

Jenis Pelayanan : **Layanan Pengujian Laboratorium Kesehatan Hewan**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Menyerahkan formulir yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon, dengan menunjukkan : a. Identitas Pemohon (SIM/KTP); b. Membawa hewan/specimen yang akan diperiksa; c. Membawa surat pengantar (jika rujukan). b. Menerapkan protokol kesehatan (memakai masker, mencuci tangan pakai sabun, menjaga jarak minimal 1 meter dan menghindari kerumunan).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	**PROSEDUR PELAYANAN**  **Keterangan Alur :** : Alur Layanan : Alur Komplain / Aduan

		Keterangan Bagan : 1. Pemohon / Konsumen datang ke Laboratorium untuk melakukan permohonan pengujian dengan mengisi formulir. Jika rujukan, harus membawa surat pengantar dan diverifikasi oleh petugas; 2. Bagian laboratorium melakukan kaji ulang permohonan pengujian; 3. **a.** Jika pengujian yang diminta belum bisa dikerjakan oleh laboratorium karena keterbatasan alat/bahan maka sampel akan dirujuk ke laboratorium yang dapat menguji (dengan persetujuan pemohon); **b.** Jika pengujian yang diminta bisa dikerjakan oleh laboratorium maka Petugas (laboratorium) akan menerima sampel dan pengambilan sampel dilakukan oleh petugas laboratorium. Sampel yang memenuhi syarat akan dilakukan pengujian, tetapi bila sampel tidak memenuhi syarat maka tidak dilakukan pengujian. Pengujian dilakukan sesuai dengan permintaan pelanggan / konsumen dan instruksi kerja pengujian/ Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Pemohon dapat mengambil hasil pengujian setelah melakukan pembayaran pengujian sampel; 5. Bila konsumen mempunyai keluhan / aduan terhadap pelayanan yang diterima maka konsumen mengisi formulir pengaduan keluhan dengan alur tersendiri; 6. Laporan keluhan / aduan diterima oleh bagian Laboratorium Kesehatan Hewan UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY untuk ditindak lanjuti. NB : Semua Petugas layanan publik dan Pengguna layanan publik/ Konsumen, wajib menerapkan protokol kesehatan (memakai masker, mencuci tangan pakai sabun, menjaga jarak minimal 1 meter dan menghindari kerumunan).
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Pengujian Pullorum, paling lama 2 (dua) hari kerja sejak sampel/spesimen diterima; b. Pengujian HI/Ai, paling lama 2 (dua) hari kerja sejak sampel/spesimen diterima; c. Pengujian RBT, paling lama 2 (dua) hari kerja sejak sampel/spesimen diterima;

		d. Pengujian Parasit / Helmintiasis, paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak sampel/spesimen diterima.
4.	Biaya/tarif	Biaya Pengujian sesuai dengan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta No. 1 Tahun 2020 tentang Retribusi Jasa Usaha sebagai berikut : a. Pengujian Pullorum Test sebesar Rp. 2.350,- per ekor; b. Pengujian HI / Ai Test sebesar Rp. 15.000,- per sampel; c. Pengujian RBT / Rose Bengal Test sebesar Rp. 5.000,- per sampel; d. Pengujian Parasit / Helmintiasis sebesar Rp. 5.000,- per sampel.
5.	Produk pelayanan	Hasil Pengujian Keswan berupa : a. Hasil Pengujian Pullorum Test; b. Hasil Pengujian HI / Ai Test; c. Hasil Pengujian RBT / Rose Bengal Test; d. Hasil Pengujian Parasit / Helmintiasis.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	c. Datang langsung di Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY, beralamatkan di Jl. Gondosuli No. 2 Yogyakarta; d. Seksi Diagnostik Kehewanan, UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY, beralamatkan di Sumberagung Jetis, Bantul, Telepon 08112950898; e. Kotak Saran; f. Telepon/Fax. Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY, Telepon (0274) 552241; g. Email : bpbptdk@gmail.com atau bpbptdk@jogjaprov.go.id

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. Undang-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 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian; d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; g. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha; h. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; i. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat; j. Surat Keputusan Kepala Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 065/03208 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021.

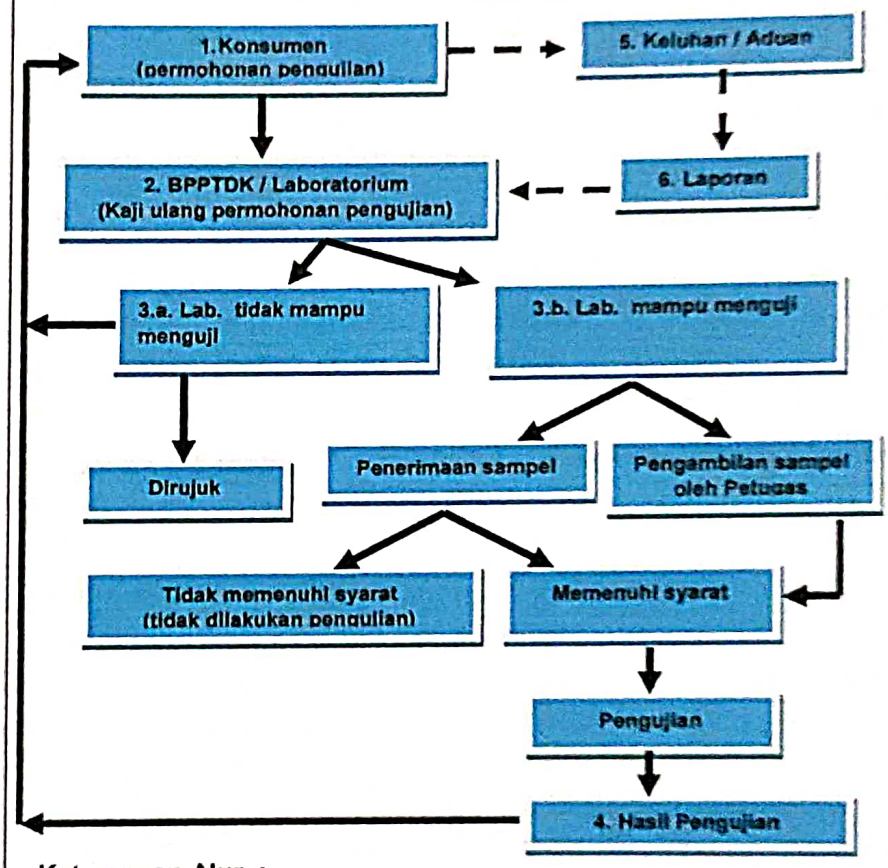
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Buku register dan buku pengambilan; b. ATK; c. Komputer, Printer; d. Jaringan Internet/WIFI; e. Blangko pendaftaran; f. Bahan kimia; g. Alat-alat pengujian; h. Petunjuk Operasional Pengujian; i. Tanda bukti/kwitansi pembayaran; j. Kalkulator. **Sarana Pendukung :** a. Ruang tunggu yang representatif; b. Tersedianya instalasi listrik yang dilengkapi dengan genset.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Penyelia : Sarjana Kedokteran Hewan / Dokter Hewan b. Penguji : Dokter Hewan/Sarjana Kedokteran Hewan/Sarjana Peternakan/Sarjana Kimia/Diploma Kesehatan Hewan/Diploma Peternakan/SNAKMA c. Petugas Penerima Sampel : Minimal SMA/Sederajat
4.	Pengawasan internal	a. Dilakukan oleh Penyelia; b. Manajer Teknis; c. Kepala Seksi Diagnostik Kehewanan, UPTD BPPTDK DPKP DIY.
5.	Jumlah pelaksana	6 orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	a. Hasil pengujian tidak diragukan karena telah dilakukan oleh petugas yang telah terlatih di bidang pengujian Kesehatan Hewan; b. Laboratorium telah terakreditasi KAN (Komite Akreditasi Nasional) dengan nomor akreditasi LP-1166-IDN untuk ruang lingkup pengujian HI/Ai, RBT dan Pullorum test; c. Apabila karena sesuatu hal pengujian tidak selesai sesuai dengan Standar Opersional Prosedur (SOP) pengujian, maka petugas akan menghubungi pemohon.

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Kerahasiaan dan keamanan berkas terjamin; b. Kepastian biaya yang dikeluarkan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku; c. Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Evaluasi dilaksanakan 1 tahun sekali jika tidak ada pengaduan; b. Pengisian kuesioner/ Survei Kepuasan Masyarakat tentang layanan setiap 12 bulan sekali.
9.	Aksesibilitas	a. Mudah dijangkau; b. Persyaratan sampel yang sederhana; c. Pelayanan pengambilan sampel/ spesimen ke lokasi;
10.	Waktu Pelayanan	Senin sampai dengan Kamis, pukul 08.00 – 15.30 (istirahat 12.00 – 13.00) Jumat, pukul 08.00 – 14.30 (istirahat 11.30 – 13.00) Sabtu-Minggu & Tanggal Merah (Tutup/Libur)

2. Satuan Kerja : Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan (BPPTDK) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta

Jenis Pelayanan :**Layanan Pengujian Laboratorium Kesehatan Masyarakat Veteriner**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Menyerahkan formulir yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon, dengan menunjukkan : a. Identitas Pemohon (SIM/KTP); b. Membawa sampel yang akan diperiksa; c. Membawa surat pengantar (jika rujukan). b. Menerapkan protokol kesehatan (memakai masker, mencuci tangan pakai sabun, menjaga jarak minimal 1 meter dan menghindari kerumunan).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	**PROSEDUR PELAYANAN**  Keterangan Alur : : Alur Layanan : Alur Komplain / Aduan

		Keterangan Bagan : 1. Pemohon / Konsumen datang ke Laboratorium untuk melakukan permohonan pengujian dengan mengisi formulir. Jika rujukan harus membawa surat pengantar dan diverifikasi oleh petugas; 2. Bagian laboratorium melakukan kaji ulang permohonan pengujian; 3. **a.** Jika pengujian yang diminta belum bisa dikerjakan oleh laboratorium karena keterbatasan alat/bahan maka sampel akan dirujuk ke laboratorium yang dapat menguji (dengan persetujuan pemohon); **b.** Jika pengujian yang diminta bisa dikerjakan oleh laboratorium maka Petugas (laboratorium) akan menerima sampel dan pengambilan sampel dilakukan oleh petugas laboratorium. Sampel yang memenuhi syarat akan dilakukan pengujian, tetapi bila sampel tidak memenuhi syarat maka tidak dilakukan pengujian. Pengujian dilakukan sesuai dengan permintaan pelanggan / konsumen dan instruksi kerja pengujian/ Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Pemohon dapat mengambil hasil pengujian setelah melakukan pembayaran pengujian sampel; 5. Bila konsumen mempunyai keluhan / aduan terhadap pelayanan yang diterima maka konsumen mengisi formulir pengaduan keluhan dengan alur tersendiri; 6. Laporan keluhan / aduan diterima oleh bagian Laboratorium Kesehatan Masyarakat Veteriner UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY untuk ditindak lanjuti. NB : Semua Petugas layanan publik dan Pengguna layanan publik/ Konsumen, wajib menerapkan protokol kesehatan (memakai masker, mencuci tangan pakai sabun, menjaga jarak minimal 1 meter dan menghindari kerumunan).
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Pengujian TPC, paling lama 4 (empat) hari kerja sejak sampel/spesimen diterima; b. Pengujian Coliform, paling lama 6 (enam) hari kerja sejak sampel/spesimen diterima; c. Pengujian Salmonella, paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak sampel/spesimen diterima;

		d. Pengujian Formalin, paling lama 2 (dua) hari kerja sejak sampel/spesimen diterima; e. Pengujian Boraks, paling lama 2 (dua) hari kerja sejak sampel/spesimen diterima; f. Pengujian E Coli, paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak sampel/spesimen diterima.
4.	Biaya/tarif	Biaya Pengujian sesuai dengan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta No. 1 Tahun 2020 tentang Retribusi Jasa Usaha sebagai berikut : 1. Pengujian TPC sebesar Rp. 40.000,- per sampel; 2. Pengujian Coliform sebesar Rp. 40.000,- per sampel; 3. Pengujian Salmonella sebesar Rp. 40.000,- per sampel; 4. Pengujian Formalin sebesar Rp. 15.000,- per sampel; 5. Pengujian Boraks sebesar Rp. 10.000,- per sampel; 6. Pengujian E Coli sebesar Rp. 75.000,- per sampel.
5.	Produk pelayanan	Hasil Pengujian Kesmavet berupa : a. Hasil Pengujian TPC; b. Hasil Pengujian Coliform; c. Hasil Pengujian Salmonella; d. Hasil Pengujian Formalin; e. Hasil Pengujian Boraks; f. Hasil Pengujian E Coli.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang langsung di Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY, beralamatkan di Jl. Gondosuli No. 2 Yogyakarta; b. Seksi Diagnostik Kehewanan, UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY, beralamatkan di Sumberagung, Jetis, Bantul, Telepon 08112950898; c. Kotak Saran; d. Telepon/Fax. Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY, Telepon (0274) 552241; e. Email:bpbptdk@gmail.com atau bpbptdk@jogjaprov.go.id

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-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 Indnesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian; d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; k. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha; l. Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; m. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat; n. Surat Keputusan Kepala Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 065/03208 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021.

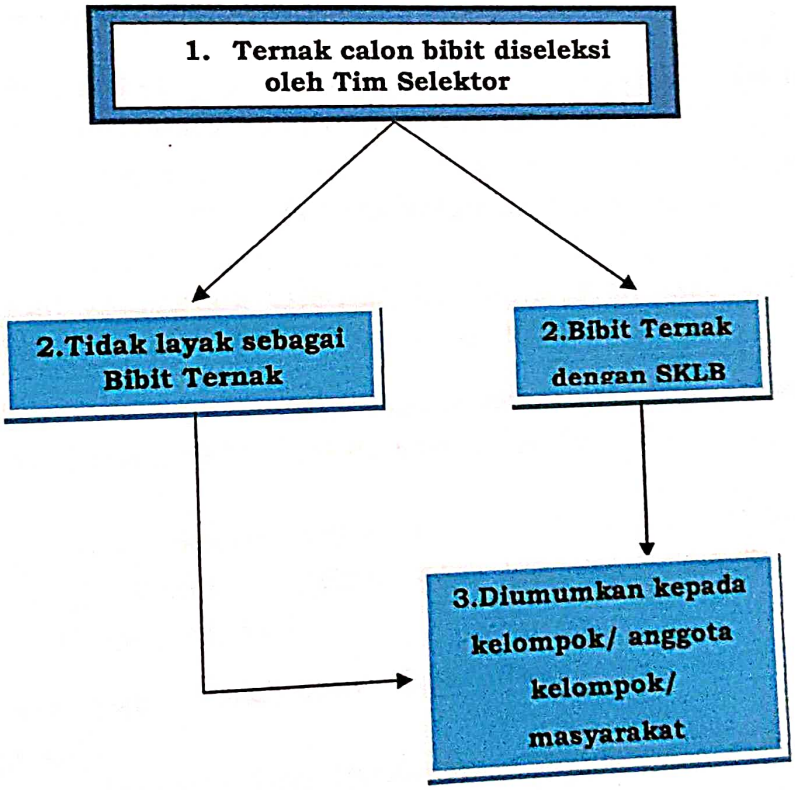
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Buku register dan buku pengambilan; b. ATK; c. Komputer; d. Jaringan Internet/WIFI; e. Printer; f. Blangko pendaftaran; g. Bahan kimia; h. Alat-alat pengujian; i. Petunjuk Operasional Pengujian; j. Tanda bukti/kwitansi pembayaran; k. Kalkulator. **Sarana Pendukung :** a. Ruang tunggu yang representatif; b. Tersedianya instalasi listrik yang dilengkapi dengan genset.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Penyelia : Sarjana Kedokteran Hewan / Dokter Hewan b. Penguji : Dokter Hewan/Sarjana Kedokteran Hewan/Sarjana Peternakan/Sarjana Kimia/Diploma Kesehatan Hewan/Diploma Peternakan/SNAKMA c. Petugas Penerima Sampel : Minimal SMA/Sederajat
4.	Pengawasan internal	a. Dilakukan oleh Penyelia; b. Manajer Teknis; c. Kepala Seksi Diagnostik Kehewanan, UPTD BPPTDK DPKP DIY.
5.	Jumlah pelaksana	6 orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	a. Hasil pengujian tidak diragukan karena telah dilakukan oleh petugas yang telah terlatih di bidang pengujian Kesehatan Masyarakat Veteriner; b. Laboratorium telah terakreditasi KAN (Komite Akreditasi Nasional) dengan nomor akreditasi LP-1166-IDN untuk ruang lingkup pengujian TPC (*Total Plate Count*);

		c. Apabila karena sesuatu hal pengujian tidak selesai sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pengujian, maka petugas akan menghubungi pemohon.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Kerahasiaan dan keamanan berkas terjamin; b. Kepastian biaya yang dikeluarkan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku; c. Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Evaluasi dilaksanakan 1 tahun sekali jika tidak ada pengaduan; b. Pengisian kuesioner/ Survei Kepuasan Masyarakat tentang layanan setiap 12 bulan sekali.
9.	Aksesibilitas	a. Mudah dijangkau; b. Persyaratan sampel yang sederhana; c. Pelayanan pengambilan sampel/ spesimen ke lokasi;
10.	Waktu Pelayanan	Senin sampai dengan Kamis, pukul 08.00 – 15.30 (istirahat 12.00 – 13.00) Jumat, pukul 08.00 – 14.30 (istirahat 11.30 – 13.00) Sabtu-Minggu & Tanggal Merah (Tutup/Libur)

3. Satuan Kerja : Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan (BPPTDK) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta

Jenis Pelayanan : **Layanan Penjualan Bibit Ternak**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Kelompok Ternak/ Anggota Kelompok Ternak/ Masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta dan sekitarnya; b. Identitas Kelompok Ternak/ Anggota Kelompok Ternak/ Masyarakat; c. Menerapkan protokol kesehatan (memakai masker, mencuci tangan pakai sabun, menjaga jarak minimal 1 meter dan menghindari kerumunan).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	**PROSEDUR PELAYANAN** 

		Keterangan bagan : 1. Pertemuan koordinasi yang dilaksanakan secara intern untuk menentukan Bibit Ternak yang akan dipasarkan oleh Tim Penjualan UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY; 2. Tim selektor UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY menentukan Bibit Ternak menjadi 2 yaitu dengan kriteria Tidak Layak sebagai Bibit Ternak dan Bibit Ternak dengan Surat Keterangan Layak Bibit (SKLB) diserahkan kepada tim penjualan untuk diumumkan kepada kelompok ternak/ anggota kelompok ternak/ masyarakat; 3. Hasil seleksi oleh Tim (tidak layak sebagai Bibit Ternak dan Bibit Ternak dengan SKLB) kemudian diumumkan kepada kelompok/ anggota kelompok/ masyarakat; 4. Proses penjualan ternak dilakukan melalui lelang oleh tim penjualan UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY. NB : Semua Petugas layanan publik dan Pengguna layanan publik/ Konsumen, wajib menerapkan protokol kesehatan (memakai masker, mencuci tangan pakai sabun, menjaga jarak minimal 1 meter dan menghindari kerumunan).
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Rapat koordinasi internal dan identifikasi Bibit Ternak dilaksanakan sebelum penjualan bibit ternak; b. Penjualan bibit ternak dilaksanakan tergantung dengan ketersediaan Bibit Ternak yang dihasilkan.
4.	Biaya/tarif	Harga sesuai dengan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2020 tentang Retribusi Jasa Usaha sebagai berikut: a. Dara Sapi Perah Rp. 9.000.000,- per ekor harga terendah; b. Dara Bunting Sapi Perah Rp. 15.000.000,- per ekor harga terendah; c. Dara Bunting Sapi Potong Rp. 10.000.000,- per ekor harga terendah; d. Pedet Jantan / Betina Sapi Perah Tidak Layak Bibit Rp. 3.000.000,- per ekor harga terendah; e. Pedet Jantan / Betina Sapi Potong Tidak Layak Bibit Rp. 3.500.000,- per ekor harga terendah;

		f. Dara Betina Sapi Potong Rp. 7.500.000,- per ekor harga terendah; g. Dara Jantan Sapi Potong Rp. 10.000.000,- per ekor harga terendah; h. Kambing PE Dara Betina Rp. 1.000.000,- per ekor harga terendah; i. Kambing PE Dara Jantan Rp. 1.500.000,- per ekor harga terendah; j. Kambing PE Cempe Tidak Layak Bibit Rp. 350.000,- per ekor harga terendah; k. Kambing Dara Jantan / Betina Rp. 600.000,- per ekor harga terendah; l. Kambing Cempe Tidak Layak Bibit Rp. 250.000,- per ekor harga terendah; m. Domba Dara Jantan / Betina Rp. 500.000,- per ekor harga terendah; n. Domba Cempe Tidak Layak Bibit Rp. 250.000,- per ekor harga terendah.
5.	Produk pelayanan	a. Bibit Sapi Perah; b. Bibit Sapi Potong; c. Bibit Kambing/Domba.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang langsung di Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY Jl. Gondosuli No. 2 Yogyakarta; b. Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak, UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY di Ngipiksari – Jl. Kaliurang KM. 23 Ngipiksari, Hargobinangun, Pakem, Sleman, Telepon (0274) 897006; c. Kotak Saran; d. Telepon/Faks. Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY, Telepon (0274) 552241; e. Email:bpbptdk@gmail.com atau bpbptdk@jogjaprov.go.id

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan; c. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; f. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha; g. Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; h. Surat Keputusan Kepala Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 065/03208 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Buku register penjualan ternak bibit; b. Surat Keterangan Layak Bibit (SKLB); c. ATK; d. Komputer; e. Jaringan Internet/WIFI; f. Printer; g. Blangko pendaftaran;

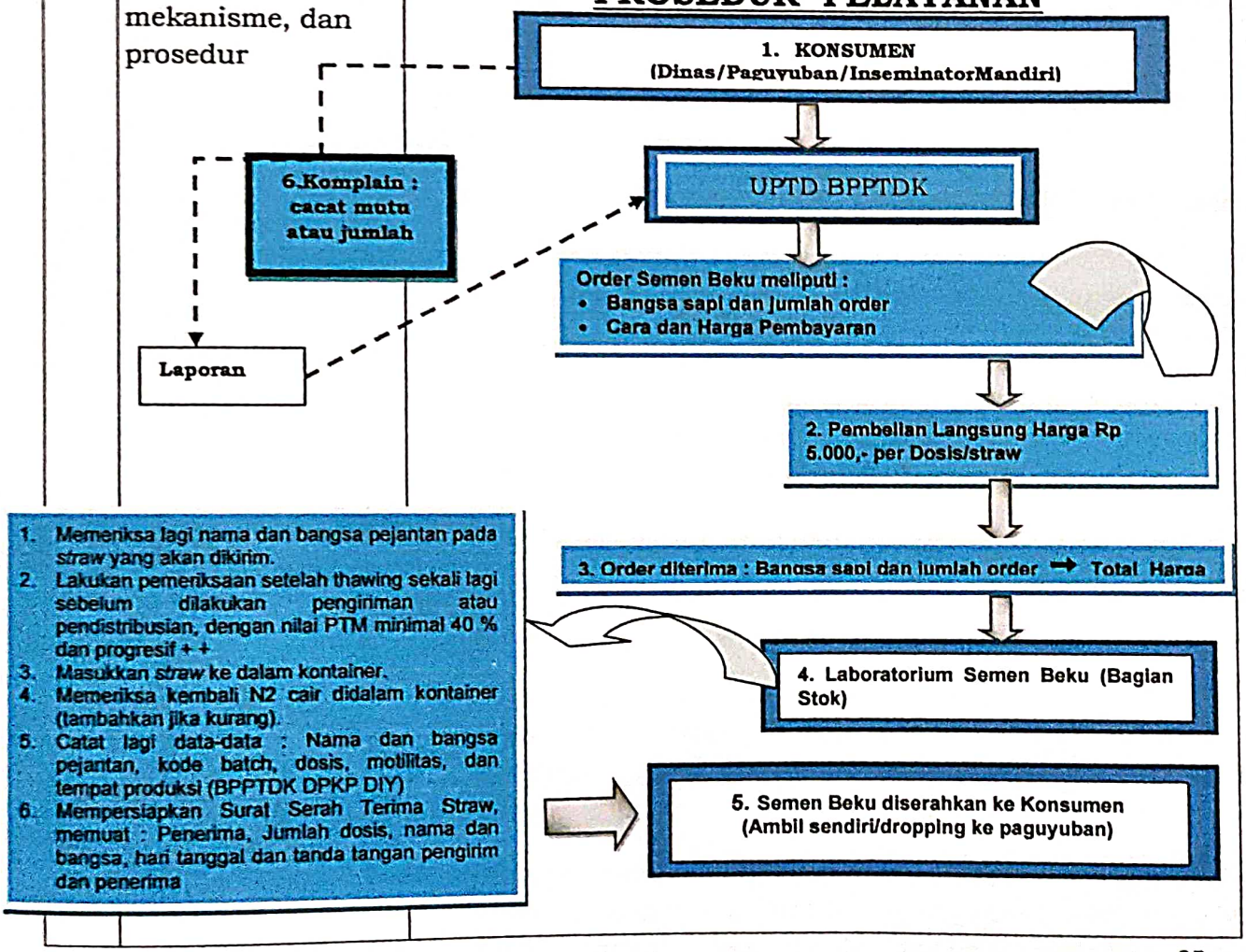
		h. Tanda bukti/kwitansi pembayaran; i. Papan Tulis; j. Kalkulator. **Sarana Pendukung :** a. Ruang tunggu yang representatif.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Tim Seleksi : Minimal SLTA b. Petugas Penjualan Ternak : Minimal SLTA c. Pemberi Layanan Informasi : Minimal SLTA
4.	Pengawasan internal	a. Dilakukan oleh Kepala Balai PPTDK DPKP DIY; b. Dilakukan oleh Tim Seleksi Bibit/ Penjualan Bibit Ternak; c. Kepala Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak, UPTD BPPTDK DPKP DIY.
5.	Jumlah pelaksana	10 orang (Kepala Seksi Perbibitan Ternak & Hijauan Pakan Ternak, Pengawas Mutu Bibit Ternak, Pengawas Mutu Pakan, Medik Veteriner, Paramedik Veteriner, Pengurus Barang, Penyimpan Barang).
6.	Jaminan pelayanan	a. Jadwal Lelang Ternak diumumkan di UPTD BPPTDK DPKP DIY; b. Proses lelang bersifat tertutup dan pemenang lelang diumumkan secara terbuka.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Kerahasiaan dan keamanan berkas terjamin; b. Kepastian biaya yang dikeluarkan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku; c. Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Pengisian kuesioner/ Survei Kepuasan Masyarakat tentang layanan setiap 12 bulan sekali.
9.	Aksesibilitas	Mudah dijangkau
10.	Waktu Pelayanan	Jadwal disusun kemudian saat akan dilakukan Lelang Ternak

4. Satuan Kerja : Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan (BPPTDK) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta

Jenis Pelayanan : **Layanan Penjualan Semen Beku**

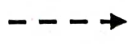
KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Inseminator Pengguna Semen Beku UPTD BPPTDK DPKP DIY mempunyai SIM-I (Surat Izin Melakukan Inseminasi Buatan untuk Petugas Inseminator) yang ditetapkan oleh Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta; b. Paguyuban Inseminator tingkat Kabupaten/Kota atau Asosiasi Inseminator Indonesia; c. Dokter Hewan yang tergabung dalam PDHI (Perhimpunan Dokter Hewan Indonesia); d. Menerapkan protokol kesehatan (memakai masker, mencuci tangan pakai sabun, menjaga jarak minimal 1 meter dan menghindari kerumunan).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	**PROSEDUR PELAYANAN**



Keterangan Alur :

: Alur Layanan

 : Alur Komplain/Aduan

Keterangan bagan :

1. Konsumen yang terdiri dari Dinas yang membidangi peternakan, paguyuban inseminator tingkat Kabupaten/Kota, Asosiasi Inseminator Indonesia/ Mandiri, Dokter Hewan yang tergabung dalam PDHI (Perhimpunan Dokter Hewan Indonesia) melakukan order semen beku di UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY yang meliputi bangsa sapi dan jumlah order; cara dan harga pembayaran;
2. Konsumen dapat membeli per dosis/straw dengan harga Rp. 5.000,-
3. Order diterima setelah konsumen memilih cara pembelian (order diterima : bangsa sapi dan jumlah order atau total order);
4. Laboratorium Semen Beku (Bagian Stock) kemudian melakukan langkah-langkah seperti :
   a. Memeriksa lagi nama dan bangsa pejantan pada *straw* yang akan dikirim;
   b. Lakukan pemeriksaan setelah thawing sekali lagi sebelum dilakukan pengiriman/pendistribusian dengan nilai PTM minimal 40 % dan progresif ++
   c. Masukkan *straw* ke dalam kontainer;
   d. Memeriksa kembali N2 cair didalam kontainer (tambahkan jika kurang);
   e. Catat lagi data-data : nama dan bangsa pejantan, kode batch, dosis, motilitas, dan tempat produksi (BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY);
   f. Mempersiapkan surat serah terima *straw* yang memuat penerima, jumlah dosis, nama dan bangsa, hari tanggal dan tanda tangan pengirim dan penerima.

		5. Semen Beku siap untuk diserahkan ke Konsumen dengan cara mengambil sendiri/ dropping ke konsumen; 6. Komplain semen beku yang cacat mutu atau jumlah dapat menghubungi/ lapor kepada UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY melalui Laboratorium Semen Beku UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY dan Komplain dilayani maksimal 3 bulan setelah serah terima semen beku. NB : Semua Petugas layanan publik dan Pengguna layanan publik/ Konsumen, wajib menerapkan protokol kesehatan (memakai masker, mencuci tangan pakai sabun, menjaga jarak minimal 1 meter dan menghindari kerumunan).
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Pengiriman Semen Beku ke konsumen dikirim 2 hari kerja setelah pemesanan; b. Konsumen dilayani pada waktu datang ke Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY di Jalan Palagan Tentara Pelajar KM.15, Sumedang, Purwobinangun, Pakem, Sleman pada jam kerja.
4.	Biaya/tarif	Harga sesuai dengan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2020 tentang Retribusi Jasa Usaha yaitu Semen Beku Rp. 5.000,- per dosis.
5.	Produk pelayanan	Semen Beku/ *Straw* Sapi Peranakan Ongole (PO), Brahman, Simmental dan Limousin.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang langsung di Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY Jl. Gondosuli No. 2 Yogyakarta; b. Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak, UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY di Sumedang – Jl. Palagan Tentara Pelajar KM. 15 Sumedang, Purwobinangun, Pakem, Sleman, Telepon (0274) 897006; c. Kotak Saran; d. Telepon/Faks. Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY, Telepon (0274) 552241; e. Email:bpbptdk@gmail.com atau bpbptdk@jogjaprov.go.id

KOMPONEN MANUFACTURING

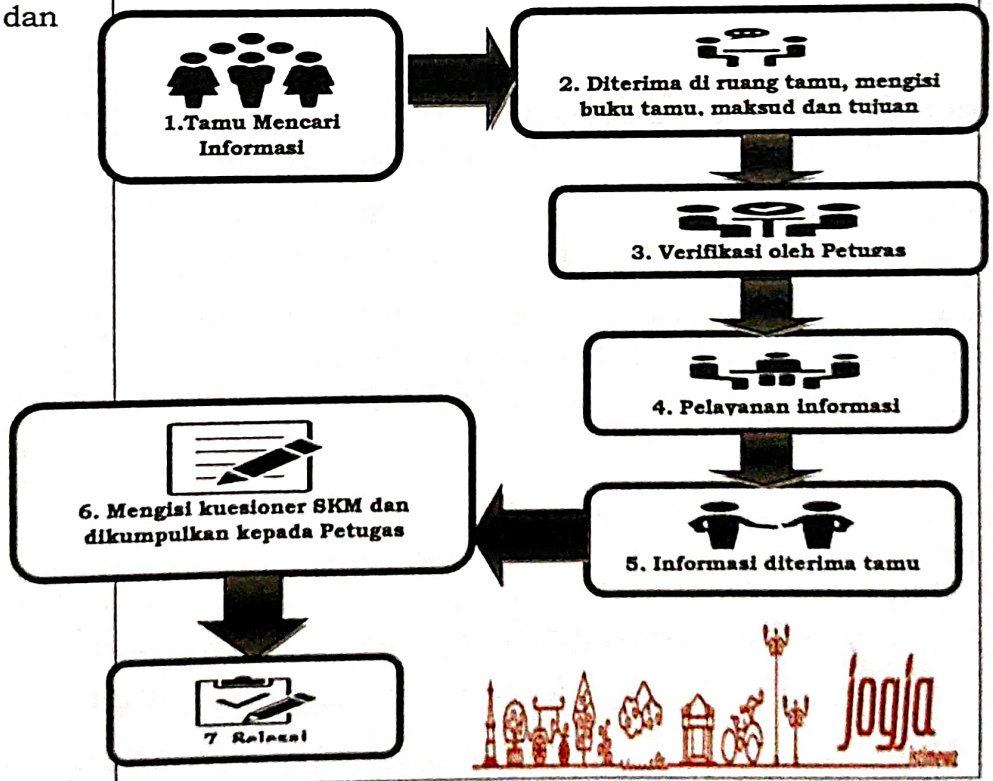
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan; c. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; d. Peraturan Menteri Pertanian RI Nomor 10/Permenta/PK.210/3/2016 tentang Penyediaan dan Peredaran Semen Beku Ternak; e. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; f. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha; g. Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; h. Surat Keputusan Kepala Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 065/03208 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Buku register penjualan semen beku; b. *Straw*, Kontainer, N2 Cair; c. ATK; d. Komputer; e. Jaringan Internet/WIFI; f. Printer;

		g. Blangko pendaftaran; h. Surat serah terima *straw*; i. Tanda bukti/kwitansi pembayaran; j. Kalkulator. **Sarana Pendukung :** a. Ruang tunggu yang representatif.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Penyelia / penguji : Minimal D3 b. Laboran : Minimal SLTA c. Petugas Pengirim Semen : Minimal SLTA
4.	Pengawasan internal	a. Dilakukan oleh Kepala Balai PPTDK DPKP DIY; b. Dilakukan oleh Kepala Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak, UPTD BPPTDK DPKP DIY.
5.	Jumlah pelaksana	3 orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	a. Hasil pengujian tidak diragukan karena telah dilakukan oleh petugas yang telah terlatih di bidang pengujian semen beku.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Kerahasiaan dan keamanan berkas terjamin; b. Kepastian biaya yang dikeluarkan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku; c. Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Pengisian kuesioner/ Survei Kepuasan Masyarakat tentang layanan setiap 12 bulan sekali.
9.	Aksesibilitas	Mudah dijangkau; Semen Beku bisa diambil sendiri/ dropping ke Paguyuban.
10.	Waktu Pelayanan	Senin sampai dengan Kamis, pukul 08.00 – 15.30 (istirahat 12.00 – 13.00) Jumat, pukul 08.00 – 14.30 (istirahat 11.30 – 13.00) Sabtu-Minggu & Tanggal Merah (Tutup/Libur)

5. Satuan Kerja : Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan (BPPTDK) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta

Jenis Pelayanan : **Layanan Informasi**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Warga Negara Indonesia; b. Menunjukkan KTP/ Identitas lain; c. Mengisi Buku Tamu serta mengisi formulir permohonan Informasi Publik; d. Pemohon mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setelah mendapatkan informasi yang diinginkan; e. Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan informasi publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan PerUndang-Undangan; f. Menerapkan protokol kesehatan (memakai masker, mencuci tangan pakai sabun, menjaga jarak minimal 1 meter dan menghindari kerumunan).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	**PROSEDUR PELAYANAN** 

Keterangan bagan :

1. Tamu datang ke UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY untuk mencari informasi publik;
2. Tamu diterima di ruang tamu oleh petugas, kemudian petugas menanyakan maksud dan tujuan kedatangan di UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY serta mengisi buku tamu yang telah disediakan;
3. Maksud dan tujuan tamu di verifikasi oleh petugas yang ada dengan cara mengisi formulir permohonan informasi publik yang telah disediakan;
4. Tamu diberikan pelayanan informasi yang ada di UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY sesuai dengan permintaan yang ditulis pada formulir permohonan informasi publik. Layanan Informasi Publik yang terdapat di UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY meliputi :
   a. Informasi Pengembangan Bibit Ternak, Hijauan Pakan Ternak dan Semen Beku;
   b. Informasi Pengujian Laboratorium Kesehatan Hewan;
   c. Informasi Pengujian Laboratorium Kesehatan Masyarakat Veteriner;
   d. Informasi Praktek Kerja Lapangan/ Koasistensi/ Magang/ Kunjungan Sekolah/ Kunjungan Lapangan.
5. Informasi Publik diterima oleh Tamu sesuai dengan permintaan/ permohonan dari Tamu;
6. Setelah Informasi Publik diterima oleh Tamu, Tamu kemudian mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan diserahkan kepada petugas;
7. Layanan selesai.

NB : Semua Petugas layanan publik dan Pengguna layanan publik/ Konsumen, wajib menerapkan protokol kesehatan (memakai masker, mencuci tangan pakai sabun, menjaga jarak minimal 1 meter dan menghindari kerumunan).

Media Informasi :

1. Melalui Website atau Email;
   Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website: dpkp@jogjaprov.go.id atau melalui email dengan alamat bpbptdk@gmail.com

		2. Melalui Telepon/ Fax; Dapat menghubungi telepon/fax pada Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY, di No. Telp. (0274) 552241, pada Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak di No. Telp. (0274) 897006, pada Seksi Diagnostik Kehewanan di No. Telp. (08112950898); 3. Langsung. Datang Langsung di Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY Jl. Gondosuli No. 2 Yogyakarta 55165; Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak, Unit Sumedang – Jl. Palagan Tentara Pelajar KM.15 Sumedang, Purwobinangun, Pakem, Sleman 55582; Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak, Unit Ngipiksari – Jl. Kaliurang KM.23 Ngipiksari, Hargobinangun, Pakem, Sleman; Seksi Diagnostik Kehewanan – Sumberagung, Jetis, Bantul;
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan 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 (permohonan yang dilakukan lewat website, email, pos, fax), bila permohonan secara langsung dapat dilaksanakan saat itu juga; Petugas Layanan Informasi akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Apabila informasi bersifat sangat teknis/ merupakan lingkup Seksi, maka akan ditunjukkan agar pemohon menuju ke unit/ seksi terkait. c. Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, dan/ atau melalui email, fax ataupun jasa pos.
4.	Biaya/tarif	Petugas Layanan Informasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya); sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan dengan fotocopy sendiri di sekitar gedung Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk

		perekam data dan informasi.
5.	Produk pelayanan	Produk Layanan Informasi Publik yang tersedia di UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY, sebagai berikut : a. Informasi Pengembangan Bibit Ternak, Hijauan Pakan Ternak dan Semen Beku; b. Informasi Pengujian Laboratorium Kesehatan Hewan; c. Informasi Pengujian Laboratorium Kesehatan Masyarakat Veteriner; d. Informasi Praktek Kerja Lapangan/ Koasistensi/ Magang/ Kunjungan Sekolah/ Kunjungan Lapangan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang langsung di Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY Jl. Gondosuli No. 2 Yogyakarta; b. Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak, UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY di Sumedang – Jl. Palagan Tentara Pelajar KM. 15 Sumedang, Purwobinangun, Pakem, Sleman, Telepon (0274) 897006; c. Seksi Diagnostik Kehewanan, UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY – Sumberagung, Jetis, Bantul, Telepon 08112950898. d. Kotak Saran; e. Telepon/Faks. Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY, Telepon (0274) 552241; f. Email:bpbptdk@gmail.com atau bpbptdk@jogjaprov.go.id

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 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 Indnesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian; e. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; f. Peraturan Menteri Pertanian RI Nomor 10/Permenta/PK.210/3/2016 tentang Penyediaan dan Peredaran Semen Beku Ternak; g. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; h. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha; i. Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; j. Surat Keputusan Kepala Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 065/03208 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Buku Tamu; b. Kuesioner SKM;

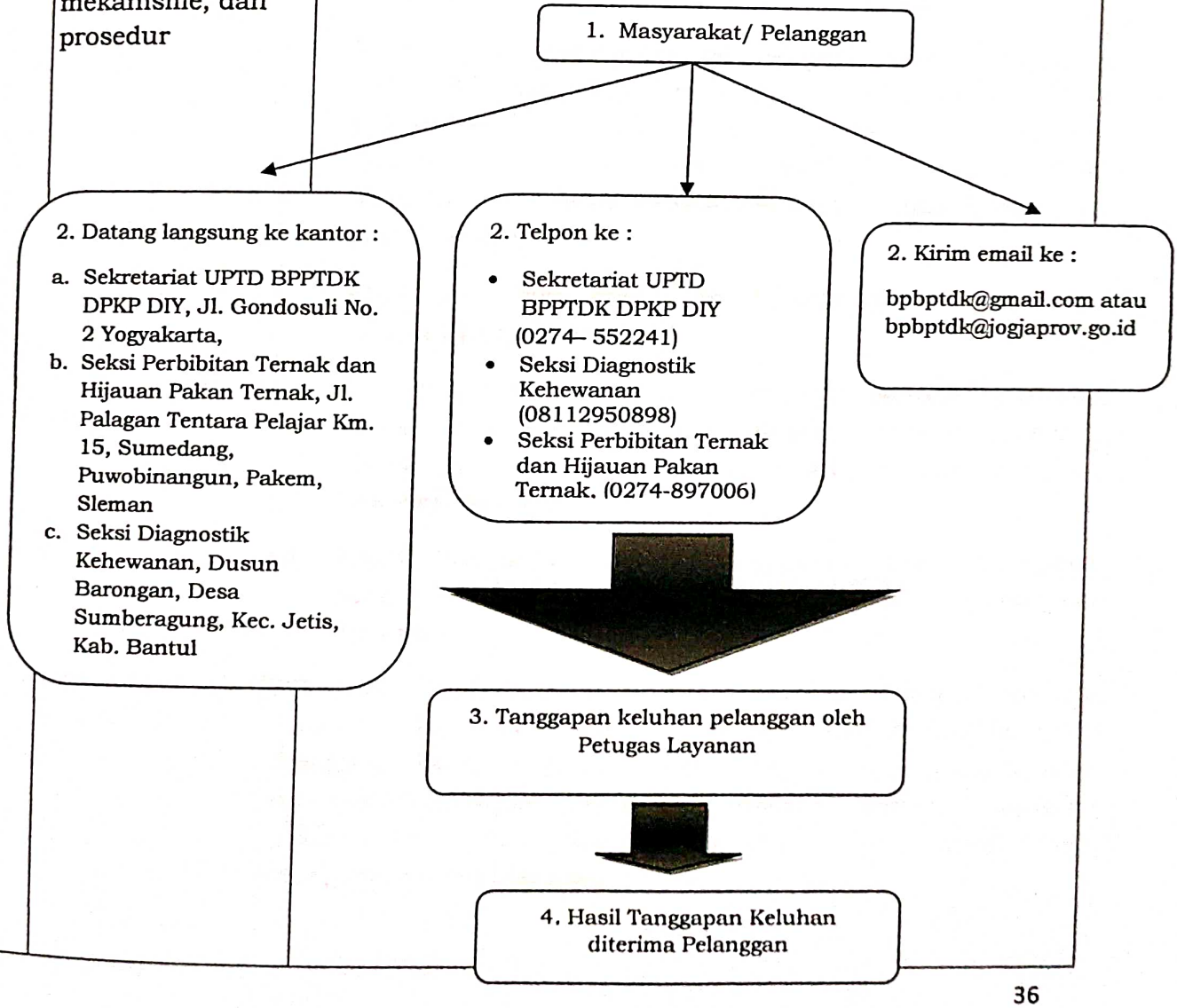
		c. Alat tulis kantor; d. Komputer; e. Jaringan Internet/ WIFI; f. Printer; g. Perlengkapan Pendokumentasian. **Sarana Pendukung :** Ruang Tunggu yang representatif.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas : SMA/ Sederajat b. Pemberi Layanan Informasi : SMA, S1, S2
4.	Pengawasan internal	a. Dilakukan oleh Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY; b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahan Pangan DIY.
5.	Jumlah pelaksana	3 orang pegawai (Subag TU, Seksi Diagnostik Kehewanan dan Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak)
6.	Jaminan pelayanan	a. Informasi yang diperoleh resmi, lengkap, akurat, terkini; b. Apabila terjadi kesalahan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha siap dikonfrontasi pada kesempatan pertama.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Kerahasiaan pengguna terjamin; b. Tidak dikenakan biaya sama sekali, kecuali fotokopi atas tanggungan Pengguna sendiri; c. Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Evaluasi dilaksanakan 1 tahun sekali jika tidak ada pengaduan; b. Pengisian kuesioner/ Survei Kepuasan Masyarakat tentang layanan setiap 12 bulan sekali.
9.	Aksesibilitas	Mudah dijangkau
10.	Waktu Pelayanan	Senin sampai dengan Kamis, pukul 08.00 – 15.30 (istirahat 12.00 – 13.00) Jumat, pukul 08.00 – 14.30 (istirahat 11.30 – 13.00) Sabtu-Minggu & Tanggal Merah (Libur)

6. Satuan Kerja : Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan (BPPTDK) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta

Jenis Pelayanan : **Layanan Pengaduan Keluhan**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/ identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Menerapkan protokol kesehatan (memakai masker, mencuci tangan pakai sabun, menjaga jarak minimal 1 meter dan menghindari kerumunan).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	**PROSEDUR PELAYANAN**



Keterangan bagan :

1. Tamu datang ke UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY untuk mengajukan pengaduan keluhan pelayanan publik; pemohon melengkapi persyaratan dengan menulis pengaduan di formulir pengaduan;

2. Pemohon bisa datang langsung ke Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY Jl. Gondosuli No. 2 Yogyakarta 55165; Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak, Unit Sumedang – Jl. Palagan Tentara Pelajar KM.15 Sumedang, Purwobinangun, Pakem, Sleman 55582; Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak, Unit Ngipiksari – Jl. Kaliurang KM.23 Ngipiksari, Hargobinangun, Pakem, Sleman; Seksi Diagnostik Kehewanan – Sumberagung, Jetis, Bantul;

   Dapat juga menghubungi telepon pada Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY di No. Telp. (0274) 552241, pada Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak di No. Telp. (0274) 897006, pada Seksi Diagnostik Kehewanan di No. Telp. (08112950898)

   Atau mengirim email ke bpbptdk@gmail.com atau bpbptdk@jogjaprov.go.id

3. Tanggapan atas pengaduan keluhan pelayanan publik kepada pemohon pengaduan keluhan dilakukan secara langsung, dan/ atau melalui email, fax ataupun jasa pos oleh petugas layanan;

4. Hasil tanggapan keluhan diterima oleh pelanggan secara langsung, dan/ atau melalui email, fax ataupun jasa pos.

NB : Jika Pelayanan Pengaduan Keluhan dilakukan secara Tatap Muka maka semua Petugas layanan publik dan Pengguna layanan publik/ Konsumen, wajib menerapkan protokol kesehatan (memakai masker, mencuci tangan pakai sabun, menjaga jarak minimal 1 meter dan menghindari kerumunan).

		Media Informasi : 1. Melalui Website atau Email; Dapat menyampaikan pengaduan melalui website dpkp@jogjaprov.go.id atau melalui email dengan alamat bpbptdk@gmail.com atau bpbptdk@jogjaprov.go.id 2. Melalui Telepon/ Fax; Dapat menghubungi telepon pada Sekretariat UPTD BPPTDK di No. Telp. (0274) 552241, pada Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak di No. Telp. (0274) 897006, pada Seksi Diagnostik Kehewanan di No. Telp. (08112950898) 3. Langsung/ Kotak Pengaduan. Datang Langsung di Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY Jl. Gondosuli No. 2 Yogyakarta 55165; Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak, Unit Sumedang – Jl. Palagan Tentara Pelajar KM.15 Sumedang, Purwobinangun, Pakem, Sleman 55582; Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak, Unit Ngipiksari – Jl. Kaliurang KM.23 Ngipiksari, Hargobinangun, Pakem, Sleman; Seksi Diagnostik Kehewanan – Sumberagung, Jetis, Bantul; Kotak Pengaduan, mengisi formulir dan dimasukkan dalam kotak saran yang tersedia di masing-masing unit atau sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY.
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan keluhan pelayanan publik dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; b. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya pengaduan keluhan. Petugas layanan pengaduan keluhan akan menyampaikan tanggapan secara resmi, dan petugas layanan pengaduan keluhan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; c. Tanggapan atas pengaduan keluhan pelayanan publik kepada pemohon pengaduan keluhan dilakukan secara langsung, dan/ atau melalui email, fax ataupun jasa pos.

4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya. Biaya yang timbul hanya untuk akses internet.
5.	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Keluhan Pelayanan Publik.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang langsung di Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY Jl. Gondosuli No. 2 Yogyakarta; b. Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak, UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY, Unit Sumedang – Jl. Palagan Tentara Pelajar KM. 15 Sumedang, Purwobinangun, Pakem, Sleman, Telepon (0274) 897006; c. Seksi Diagnostik Kehewanan, UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY – Sumberagung, Jetis, Bantul, Telepon 08112950898. d. Kotak Saran; e. Telepon/Faks. Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY, Telepon (0274) 552241; f. Email:bpbptdk@gmail.com atau bpbptdk@jogjaprov.go.id

4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya. Biaya yang timbul hanya untuk akses internet.
5.	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Keluhan Pelayanan Publik.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang langsung di Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY Jl. Gondosuli No. 2 Yogyakarta; b. Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak, UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY, Unit Sumedang – Jl. Palagan Tentara Pelajar KM. 15 Sumedang, Purwobinangun, Pakem, Sleman, Telepon (0274) 897006; c. Seksi Diagnostik Kehewanan, UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY – Sumberagung, Jetis, Bantul, Telepon 08112950898. d. Kotak Saran; e. Telepon/Faks. Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY, Telepon (0274) 552241; f. Email:bpbptdk@gmail.com atau bpbptdk@jogjaprov.go.id

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 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 Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; e. Peraturan Pemerintah Republik Indnesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian; f. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; h. Peraturan Menteri Pertanian RI Nomor 10/Permenta/PK.210/3/2016 tentang Penyediaan dan Peredaran Semen Beku Ternak; i. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; j. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha; k. Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; l. Surat Keputusan Kepala Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 065/03208 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021.

2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan publik, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi dan Pengaduan Keluhan, yang dilengkapi fasilitas pengaduan; Meja; Kursi; Telepon; Formulir.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas : SMA/ Sederajat b. Pemberi Layanan Pengaduan : SMA, S1, S2
4.	Pengawasan internal	a. Dilakukan oleh Sekretariat UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY; b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahan Pangan DIY.
5.	Jumlah pelaksana	3 orang pegawai (Subag TU, Seksi Diagnostik Kehewanan dan Seksi Perbibitan Ternak dan Hijauan Pakan Ternak)
6.	Jaminan pelayanan	UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta menjamin kerahasiaan data pemohon.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	UPTD BPPTDK Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Evaluasi dilaksanakan 1 tahun sekali jika tidak ada pengaduan; b. Pengisian kuesioner/ Survei Kepuasan Masyarakat tentang layanan setiap 12 bulan sekali.
9.	Aksesibilitas	Mudah dijangkau
10.	Waktu Pelayanan	Senin sampai dengan Kamis, pukul 08.00 – 15.30 (istirahat 12.00 – 13.00) Jumat, pukul 08.00 – 14.30 (istirahat 11.30 – 13.00) Sabtu-Minggu & Tanggal Merah (Tutup/Libur)

Kepala Balai PPTDK,

HARIS HANDONO

NIP. 19650211 199303 1 002