



# STANDAR PELAYANAN PUBLIK 2024



**Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan  
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan  
KEMENTERIAN PERTANIAN**

## DAFTAR ISI

SK STANDAR PELAYANAN PUBLIK BPMSPH .....	3
STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN DAN MUTU PRODUK HEWAN.....	4
STANDAR PELAYANAN UJI PROFISIENSI.....	8
STANDAR PELAYANAN PEMBINAAN DAN BIMBINGAN TEKNIS.....	11
STANDAR PELAYANAN PENDUKUNG	
a. Pelayanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi.....	15
b. Pelayanan Sewa Fasilitas dan Aset.....	18
c. Pelayanan Magang.....	21
d. Pelayanan Konsultasi.....	24



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

JL. PEMUDA NOMOR 29 A BOGOR 16161

Telp : (0251) 8377111, 8353712 Fax : (0251) 8353712 E-mail : bpmsph@pertanian.go.id



LP-315-IDN  
PUP-013-IDN

## MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini kami berjanji dan menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban serta akan melakukan perbaikan secara terus menerus

Dan apabila pelayanan yang kami berikan tidak sesuai standar pelayanan yang ditetapkan, maka kami bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi sesuai ketentuan perundang-undangan (Sesuai Permenpanrb No. 15 Tahun 2014)

Bogor, 01 Agustus 2024  
Plt. Kepala BPMSPH

Drh. Apriyani Lestariningsih  
NIP. 196604221994032001





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

JL. PEMUDA NOMOR 29 A BOGOR 16161

Telp : (0251) 8377111, 8353712 Fax : (0251) 8353712 E-mail : bpmsph@pertanian.go.id



LP-315-IDN  
PUP-013-IDN

**SURAT KEPUTUSAN**

**KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**

Nomor : 103/Kpts/HM.120/F.5.A/04/2024

Tentang:

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

**KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN,**

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);

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

3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara



Bukan Pajak yang Berlaku ada di Kementerian Pertanian;

6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Pertanian;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN, TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) DI LINGKUNGAN BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN

Kesatu : Standar Pelayanan pada Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi BPMSPH

Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada angka kesatu digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja

Kesatu : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan yang tercantum dalam lampiran keputusan ini meliputi Standar Pelayanan:  
1. Pengujian Mutu dan Keamanan Produk Hewan;  
2. Uji Profisiensi;  
3. Pembinaan dan Bimbingan Teknis;  
4. Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Pemanfaatan Sarpras dan Aset UPT, Informasi dan Dokumentasi)

Kedua : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan dalam lampiran Keputusan ini digunakan sebagai pedoman bagi pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan dalam memberikan pelayanan

Keputusan ini digunakan sebagai pedoman bagi pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan;

Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terjadi kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 01 Agustus 2024

Plt. Kepala Balai Pengujian Mutu dan  
Sertifikasi Produk Hewan



**Drh. Apriyani Lestariningsih**

NIP. 196604221994032001

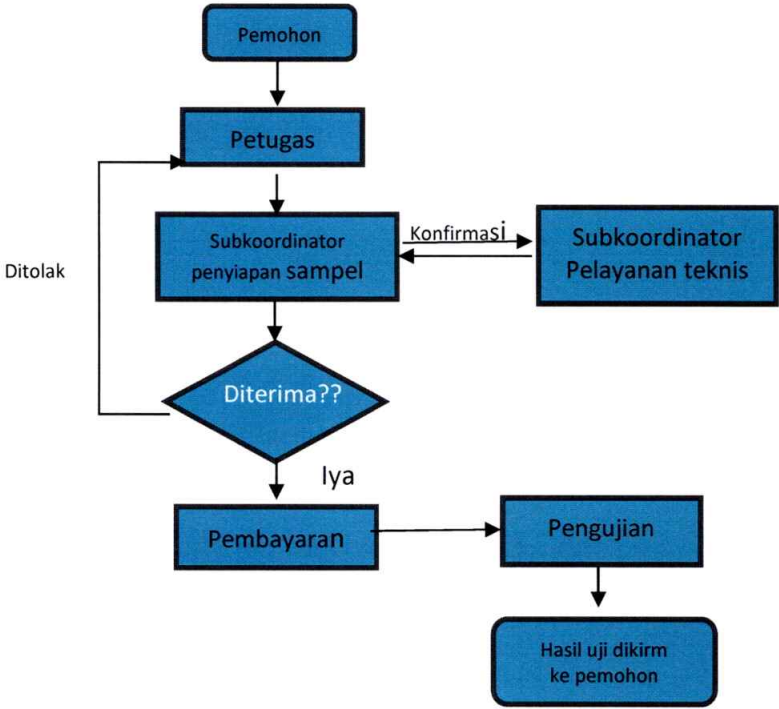
LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN  
NOMOR : 103/Kpts/HM.120/F.5.A/04/2024  
TANGGAL : 01 Agustus 2024  
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN TAHUN ANGGARAN 2024

STANDAR PELAYANAN

PENGUJIAN MUTU DAN KEAMANAN PRODUK

No	Komponen	Keterangan
Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	<p>Pemohon</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Berasal dari perseorangan, instansi pemerintah pusat/daerah, perguruan tinggi, swasta, organisasi</li><li>2. Membawa surat pengantar/permohonan pengujian</li><li>3. Mengisi surat kontrak pengujian dan mengisi tanda terima pengujian</li><li>4. Membawa sampel produk hewan segar (belum diolah) dengan jumlah minimal sampel uji per laboratorium sebesar:<ul style="list-style-type: none"><li>- Daging mamalia 500 gr</li><li>- Daging unggas 500 gr</li><li>- Daging puyuh, merpati 200 gr</li><li>- Hati mamalia 400 gr</li><li>- Hati unggas 200 gr</li><li>- Susu 500 ml</li><li>- Telur ayam 10-12 butir / 500 gr</li><li>- Telur angsa 6 butir</li><li>- Telur puyuh atau sejenisnya 24 butir</li><li>- Lemak unggas 50 gr</li><li>- Sarang burung walet 50 gr</li><li>- Madu 250 ml</li><li>- Propolis 30-50 gr</li><li>- Kolostrum 200 ml</li><li>- Produk serupa yang memiliki nilai jual tinggi 50-200 gr</li></ul></li></ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon melakukan konfirmasi ke petugas terkait jenis pengujian dan jenis sampel melalui WA center</li><li>2. Pemohon membawa/mengirimkan surat pengantar dan sampel ke petugas penerimaan sampel</li><li>3. Petugas mengecek kondisi sampel</li><li>4. Petugas menginput jenis pengujian ke dalam sistem IV Lab</li><li>5. Subkoordinator penyiapan sampel melakukan kaji ulang terhadap sampel yang masuk dan jenis pengujiannya</li><li>6. Jika iya/disetujui, bendahara menerbitkan tagihan pembayaran (e-billing)</li></ol>



		<div>7. Pemohon melakukan pembayaran</div> <div>8. Petugas menginput kode sampel pada aplikasi IV Lab</div> <div>9. Penyelia pengujian memverifikasi dan menyetujui permohonan pengujian</div> <div>10. Pengiriman sampel ke laboratorium</div> <div>11. Dilakukan pengujian oleh penguji</div> <div>12. Hasil uji di verifikasi oleh penyelia, dan subkoordinator pelayanan teknis</div> <div>13. Laporan hasil uji di validasi oleh kepala BPMP SH</div> <div>14. Pemohon menerima notifikasi hasil uji melalui WA, bahwa hasil uji telah dikirim ke email pemohon</div> <div>15. Hasil uji dapat di Download di email/aplikasi iv dan/ atau dikirim via pos</div> <div></div>
3	Jangka Waktu pelayanan	5-15 hari kerja (sesuai jenis pengujian) selengkapnya terlampir: <a href="https://bpmsph.ditjenpkh.pertanian.go.id/wp-content/uploads/2024/01/Tarif-uji-new-2023-6.7b.pdf">https://bpmsph.ditjenpkh.pertanian.go.id/wp-content/uploads/2024/01/Tarif-uji-new-2023-6.7b.pdf</a>
4	Biaya/tarif	sesuai Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No 85 Tahun 2023, terlampir <a href="https://bpmsph.ditjenpkh.pertanian.go.id/wp-content/uploads/2024/01/Tarif-uji-new-2023-6.7b.pdf">https://bpmsph.ditjenpkh.pertanian.go.id/wp-content/uploads/2024/01/Tarif-uji-new-2023-6.7b.pdf</a>
5	Produk pelayanan	Laporan Hasil Uji
6	Pengelolaan Pengaduan	<div>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan</div> <div>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: a. Telephon : 0251- 8377111 b. Facsimile : 0251-8377112</div>

		<p>c. E-mail : <a href="mailto:bpmpsh@pertanian.go.id">bpmpsh@pertanian.go.id</a> atau <a href="mailto:bpmsph@yahoo.com">bpmsph@yahoo.com</a></p> <p>d. WA Center : 08111109922</p> <p>e. Kanal pengaduan Resmi Kementan</p> <p>1) Kaldu mas : <a href="https://dumas.pertanian.go.id/">https://dumas.pertanian.go.id/</a> (untuk menyampaikan keluhan, sumbang pikiran dan saran perbaikan, bagi peningkatan kualitas Kementerian Pertanian)</p> <p>2) WBS : <a href="https://wbs.pertanian.go.id/">https://wbs.pertanian.go.id/</a> (melaporkan indikasi tindak pidana KORUPSI tapi merasa sungkan atau takut indentitasnya terungkap (dirahasiakan)</p> <p>f. Kanal SP4N LAPOR</p> <p>1) Website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> <p>2) SMS melalui nomor 1708</p> <p>3) Twitter: @lapor1708 atau</p> <p>1) Aplikasi android /IOS : SP4N-LAPOR!</p>
<b>Pengelolaan Pelayanan (manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Pertanian;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p>
2	Sarana dan Prasarana	<p>1. Laboratorium terkredeitasi KAN , SNI ISO 17025:2017</p> <p>2. Sistem aplikasi IV Lab V</p> <p>3. Ruang tamu dan pendingin ruangan</p> <p>4. Komputer</p> <p>5. Printer</p> <p>6. Jaringan internet</p> <p>7. Pesawat telepon</p>

		2. Menguasai komputer dan sistem aplikasi IV Lab
4	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang di tingkat UPT oleh atasan langsung berjenjang sampai kepala Balai 2. Dilakukan sistem pengendalian internal ISO terintegrasi dan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan
5	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang pegawai BPMPH (penguji dan verifikasi hasil uji)
6	Jaminan pelayanan	1. Pengiriman hasil uji tepat waktu 2. Petugas penguji memiliki kompetensi dalam bidangnya 3. Peralatan yang terkalibrasi, laboratorium terakreditasi
7	Jaminan keamanan	1. Hasil Uji dapat dipertanggungjawabkan 2. Pejabat yang melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan SNI ISO 17025:2018 3. Tersedia CCTV di lingkungan BPMPH, petugas satpam 24 jam 4. BPMPH Telah menerapkan SNI ISO 45001:2018 tentang Sistem Keselamatan dan Kesehatan Kerja
8	Evaluasi kinerja	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Bogor  
 Tanggal : 01 Agustus 2024  
 Plt. Kepala Balai Pengujian Mutu dan  
 Sertifikasi Produk Hewan

**Drh Apriyani Lestariningsih**  
 NIP 196604221994032001



LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN  
NOMOR : 103/Kpts/HM.120/F.5.A/04/2024  
TANGGAL : 01 Agustus 2024  
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN TAHUN ANGGARAN 2024

STANDAR PELAYANAN  
PELAYANAN UJI PROFISIENSI

No	Komponen	Keterangan
Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	<div>1. Berasal dari laboratorium instansi pemerintah pusat/daerah, maupun swasta</div> <div>2. Pemohon mempunyai kompetensi di bidang pengujian produk hewan</div> <div>3. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi identitas pemohon meliputi: (nama peserta, asal instansi, kontak yang dapat dihubungi, alamat email)</div> <div>4. Pengguna layanan mengikuti desain skema penyelenggaraan uji profisiensi</div>
2	Prosedur	<div>1. BPMSPH mengumumkan uji profisiensi di website dan/atau media sosial BPMSPH</div> <div>2. Peserta mengajukan pendaftaran untuk mengikuti uji profisiensi</div> <div>3. Peserta membayar biaya pelayanan dan penyelesaian administrasi</div> <div>4. Tim ISO 17043:2023 BPMP SH membuat obyek uji profisiensi</div> <div>5. BPMSPH mengirimkan sampel uji profisiensi ke peserta Uji Profisiensi</div> <div>6. Peserta menguji sampel yang dikirim oleh BPMSPH</div> <div>7. Hasil pengujian peserta dikirimkan ke BPMP SH</div> <div>8. Evaluasi bersama hasil Uji Profisiensi oleh BPMSPH dan peserta</div> <div><div><div>BPMSPH menyampaikan pengumuman uji profisiensi melalui Web</div><div>Pemohon menyampaikan pendaftaran</div><div>Manajemen LPUP mendata peserta LPUP</div></div><div><div>Pembuatan Objek Uji ke peserta</div><div>pengiriman Objek Uji Profisiensi ke Peserta</div><div>Pengujian Objek Uji Profisiensi</div></div><div><div>pengiriman hasil uji profisiensi</div><div>Evaluasi Hasil uji profisiensi oleh BPMSPH</div><div>Peserta menerima Laporan hasil Uji Profisiensi</div></div></div>

3	Jangka Waktu pelayanan	Sesuai Kesepakatan, mengikuti jadwal rutin BPMSPH
4	Biaya/tarif	Rp 1.500.000,- per komoditi (sesuai Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No 85 Tahun 2023)
5	Produk pelayanan	Laporan Hasil Uji Profisiensi
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>3. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan</p> <p>4. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via:</p> <p>a. Telephon : 0251- 8377111</p> <p>b. Facsimile : 0251-8377112</p> <p>c. E-mail : <a href="mailto:bpmpsh@pertanian.go.id">bpmpsh@pertanian.go.id</a> atau <a href="mailto:bpmsph@yahoo.com">bpmsph@yahoo.com</a></p> <p>d. WA Center : 08111109922</p> <p>e. Kanal pengaduan Resmi Kementan</p> <p>1) Kaldu mas : <a href="https://dumas.pertanian.go.id/">https://dumas.pertanian.go.id/</a> (untuk menyampaikan keluhan, sumbang pikiran dan saran perbaikan, bagi peningkatan kualitas Kementerian Pertanian)</p> <p>2) WBS : <a href="https://wbs.pertanian.go.id/">https://wbs.pertanian.go.id/</a> (melaporkan indikasi tindak pidana KORUPSI tapi merasa sungkan atau takut identitasnya terungkap (dirahasiakan)</p> <p>f. Kanal SP4N LAPOR</p> <p>1) Website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> <p>2) SMS melalui nomor 1708</p> <p>3) Twitter: @lapor1708 atau</p> <p>4) Aplikasi android /IOS : SP4N-LAPOR!</p>
<b>Pengelolaan Pelayanan (<i>manufacturing</i>)</b>		
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Pertanian;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p>
2	Sarana dan Prasarana	<p>1. Laboratorium terakreditasi KAN , SNI ISO 17043:2023</p> <p>2. Ruang tamu dan pendingin ruangan</p>



		5. Jaringan internet 6. Pesawat telepon
3	Kompetensi pelaksana	1. Pegawai memiliki kompetensi di bidang pengujian 2. Pegawai mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang di tingkat UPT oleh atasan langsung berjenjang sampai kepala Balai 2. Dilakukan sistem pengendalian internal ISO terintegrasi dan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan
5	Jumlah pelaksana	Maksimal 27 orang pegawai BPMP SH
6	Jaminan pelayanan	1. Pelaksanaan uji profisiensi sesuai jadwal yang ditentukan 2. Sampel disiapkan sesuai dengan standar SNI ISO 17043:2023
7	Jaminan keamanan	1. Hasil evaluasi uji profisiensi dapat dipertanggungjawabkan 2. Pejabat yang melakukan uji profisiensi telah mendapatkan penugasan dari atasn langsung telah memilki sertifikat pelatihan SNI ISO 17043:2023 3. BPMSPH Telah menerapkan SNI ISO 45001:2018 tentang Sistem Keselamatan dan Kesehatan Kerja
8	Evaluasi kinerja	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Bogor  
Tanggal : 01 Agustus 2024

Plt. Kepala Balai Pengujian Mutu dan  
Sertifikasi Produk Hewan



**Drh Apriyani Lestariningsih**  
NIP 196604221994032001



LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN  
NOMOR : 103/Kpts/HM.120/F.5.A/04/2024  
TANGGAL : 01 Agustus 2024  
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN TAHUN ANGGARAN 2024

STANDAR PELAYANAN

PEMBINAAN DAN BIMBINGAN TEKNIS (BIMTEK)

No	Komponen	Keterangan
Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	<div><div>1. Pemohon berasal dari perseorangan, instansi pemerintah pusat/daerah, perguruan tinggi, swasta, organisasi</div><div>2. Pemohon membuat surat permohonan tertulis pembinaan / bimtek yang berisi:<div><div>a. Identitas pemohon meliputi nama perseorangan/instansi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi / badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat e-mail</div><div>b. Materi bimtek yang diminta disertai proposal kegiatan</div><div>c. Mencantumkan maksud dan tujuan pembinaan/bimtek</div><div>d. Mencantumkan waktu pelaksanaan kegiatan</div></div>Ditujukan ke alamat: Balai Pengujian Mutu dan sertifikasi Produk Hewan Jl Pemuda No 29A, Tanah Sareal Kota Bogor</div><div>3. Hadir langsung ke kantor BPMP SH dengan melakukan:<div><div>a. Registrasi tamu</div><div>b. Membawa surat permohonan dari instansi</div><div>c. Menunjukkan kartu identitas yang berlaku</div></div></div></div>
2	Prosedur	<div>Permohonan melalui surat</div> <div><div>1. Pemohon mengajukan permohonan pembinaan/bimtek melalui <a href="https://spill-b.bpmsph.org/">https://spill-b.bpmsph.org/</a></div><div>2. Petugas meverifikasi dan memberikan jawaban menyetujui atau menolak permohonan tersebut melalui aplikasi</div><div>3. Permohonan akan menerima jawaban di tolak/diterima</div><div>4. Penerbitan kode pembayaran oleh bendahara penerimaan</div><div>5. pembayaran oleh pemohon</div><div>6. Pelaksanaan kegiatan</div><div>7. Menyampaikan laporan hasil kegiatan</div></div>

		<pre>graph TD; A[Pemohon] --&gt; B[Kepala Balai]; B --&gt; C{Dilakukan?}; C -- Ya --&gt; D[Pemohon menerima konfirmasi persetujuan pembinaan/bimtek]; C -- Tidak --&gt; A; D --&gt; E[Pemohon melakukan]; E --&gt; F[Pemohon menerima layanan pembinaan/bimtek];</pre>
3	Jangka Waktu pelayanan	<p>Informasi jawaban diterima atau tidak permohonan yang diajukan maksimal 2 (dua) hari sejak surat diterima. pelaksanaan pembinaan/bimtek sesuai kesepakatan</p> <p>Jika pemohon melakukan permohonan secara langsung ke counter layanan akan diarahkan kepada petugas pelayanan pembinaan/bimtek maksimal 1 jam setelah menyampaikan maksud pembinaan/bimtek</p>
4	Biaya/tarif	<p>Sesuai PMK No 85 Tahun 2023</p> <p>1-7 hari Rp 200.000,- per orang per bimtek</p> <p>15-30 hari Rp 500.000,- per orang per bimtek</p> <p>8-14 hari Rp 300.000,- per orang per bimtek</p> <p>31-90 hari Rp 1 jt per orang per bimtek</p>
5	Produk pelayanan	<p>Surat jawaban dan/atau pembinaan/bimtek yang diterima</p>
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan</li><li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Telephon : 0251- 8377111</li><li>b. Facsimile : 0251-8377112</li><li>c. E-mail : <a href="mailto:bpmpsh@pertanian.go.id">bpmpsh@pertanian.go.id</a> atau <a href="mailto:bpmsph@yahoo.com">bpmsph@yahoo.com</a></li><li>d. WA Center : 08111109922</li><li>e. Kanal pengaduan Resmi Kementan</li></ol></li></ol>



		1) Kaldus : <a href="https://dumas.pertanian.go.id/">https://dumas.pertanian.go.id/</a> (untuk menyampaikan keluhan, sumbang pikiran dan saran perbaikan, bagi peningkatan kualitas Kementerian Pertanian) 2) WBS : <a href="https://wbs.pertanian.go.id/">https://wbs.pertanian.go.id/</a> (melaporkan indikasi tindak pidana KORUPSI tapi merasa sungkan atau takut identitasnya terungkap (dirahasiakan) f. Kanal SP4N LAPOR 1) Website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> 2) SMS melalui nomor 1708 3) Twitter: @lapor1708 atau 1) Aplikasi android /IOS : SP4N-LAPOR!
<b>Pengelolaan Pelayanan (manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Pertanian; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian; 6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
2	Sarana dan Prasarana	1. Laboratorium terakreditasi KAN, SNI ISO 17043:2023 2. Ruang tamu dan pendingin ruangan 3. Meja dan kursi 4. Komputer 5. Printer 6. Jaringan internet 7. Pesawat telepon 8. Mesin faximile
3	Kompetensi pelaksana	1. Pegawai memiliki kompetensi di bidang pengujian produk hewan 2. Mengetahui peraturan di bidang peraturan Kesehatan hewan



4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan secara berjenjang di tingkat UPT oleh atasan langsung berjenjang sampai kepala Balai</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal ISO terintegrasi dan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah</li><li>3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang pegawai BPMPSPH
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Layanan pembinaan/bimtek dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan</li><li>2. Pembinaan/bimtek diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan langsung dari Kepala BPMPSPH</li><li>3. Pembinaan/bimtek diberikan oleh petugas yang berkompeten</li><li>4. Materi yang diberikan sesuai dengan permohonan dan dapat dipertanggungjawabkan</li></ol>
7	Jaminan keamanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Materi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li><li>2. CCTV 24 jam</li><li>3. BPMPSPH Telah menerapkan SNI ISO 45001:2018 tentang Sistem Keselamatan dan Kesehatan Kerja</li></ol>
8	Evaluasi kinerja	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Bogor  
Tanggal : 01 Agustus 2024

Plt. Kepala Balai Pengujian Mutu dan  
Sertifikasi Produk Hewan



**Drh Apriyani Lestariningsih**  
NIP 196604221994032001

LAMPIRAN IV  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN  
NOMOR : 103/Kpts/HM.120/F.5.A/04/2024  
TANGGAL : 01 Agustus 2024  
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN TAHUN ANGGARAN 2024

**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN PENDUKUNG**

**a. Pelayanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi**

No	Komponen	Keterangan
<b>Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
1	Persyaratan	<div>1. Berasal dari perseorangan maupun badan hukum, badan publik</div> <div>2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk perseorangan</div> <div>3. Akte pengesahan badan hukum organisasi/lembaga untuk organisasi/lembaga</div> <div>4. Mengisi formulir permohonan informasi publik yang tersedia di meja pelayanan atau melalui website: <a href="https://bpmsph-ditjennak-ppid.pertanian.go.id/">https://bpmsph-ditjennak-ppid.pertanian.go.id/</a></div>
2	Prosedur	<div>Permohonan Informasi Publik</div> <div>1. Pemohon mengajukan permohonan informasi dan dokumentasi secara langsung di meja pelayanan PPID atau melalui aplikasi PPID SILAYAN di <a href="https://bpmsph-ditjennak-ppid.pertanian.go.id/">https://bpmsph-ditjennak-ppid.pertanian.go.id/</a></div> <div>2. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi publik</div> <div>3. PPID pelaksana menerima permohonan informasi dan memberikan jawaban</div> <div>4. Proses pemenuhan informasi yang diminta</div> <div>5. Informasi dan dokumentasi diberikan sesuai dengan permohonan</div>

		<p style="text-align: center;"><b>Alur Permohonan Informasi Publik</b></p> <pre> graph TD     A[Permohonan Informasi] --&gt; B[PPID]     B --&gt; C[Pemenuhan Kelengkapan]     B --&gt; D[Pemenuhan Bukti]     C --&gt; E[Pemberitahuan informasi]     D --&gt; E     E --&gt; F((Clock))     F --&gt; G[Perpanjangan Waktu]     G --&gt; H[Penolakan disertai alasan]     G --&gt; I[Permintaan disetujui]     I --&gt; J[Pemberitahuan informasi]   </pre>
3	Jangka Waktu pelayanan	<p>Jawaban diberikan dalam waktu maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima dan memenuhi syarat</p> <p><i>*penambahan waktu 7 (tujuh) hari kerja apabila proses pelayanan masih membutuhkan tambahan waktu</i></p>
4	Biaya/tarif	Gratis
5	Produk pelayanan	Data dan informasi yang diminta
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telephon : 0251- 8377111</li> <li>b. Facsimile : 0251-8377112</li> <li>c. E-mail : <a href="mailto:bpmpsh@pertanian.go.id">bpmpsh@pertanian.go.id</a> atau <a href="mailto:bpmsph@yahoo.com">bpmsph@yahoo.com</a></li> <li>d. WA Center : 08111109922</li> <li>e. Kanal pengaduan Resmi Kementan <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kaldu mas : <a href="https://dumas.pertanian.go.id/">https://dumas.pertanian.go.id/</a> (untuk menyampaikan keluhan, sumbang pikiran dan saran perbaikan, bagi peningkatan kualitas Kementerian Pertanian)</li> <li>2) WBS : <a href="https://wbs.pertanian.go.id/">https://wbs.pertanian.go.id/</a> (melaporkan indikasi tindak pidana KORUPSI tapi merasa sungkan atau takut indentitasnya terungkap (dirahasiakan))</li> </ol> </li> <li>f. Kanal SP4N LAPOR <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) Twitter: @lapor1708 atau</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>



		1) Aplikasi android /IOS : SP4N-LAPOR!
<b>Pengelolaan Pelayanan (<i>manufacturing</i>)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Pertanian;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> <li>7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;</li> <li>8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dan pendingin ruangan</li> <li>2. Meja dan kursi</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Jaringan internet</li> <li>6. Pesawat telepon</li> <li>7. Smart TV</li> <li>8. Mesin faximile</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan program-program kegiatan yang dilakukan oleh BPMP SH</li> <li>3. Pegawai memiliki keterampilan mengelola data dan informasi</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> </ol>

		5. Pegawai mampu mengoperasikan komputer dan menguasai sistem aplikasi Portal PPID SILAYAN
4	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang di tingkat UPT oleh atasan langsung berjenjang sampai kepala Balai 2. Dilakukan sistem pengendalian internal ISO terintegrasi dan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan
5	Jumlah pelaksana	Maksimal 1 (satu) orang pegawai pengelola informasi dan dokumentasi
6	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Petugas yang memberikan data informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung 3. BPMSPH Telah menerapkan SNI ISO 45001:2018 tentang Sistem Keselamatan dan Kesehatan Kerja
8	Evaluasi kinerja	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

**b. Pelayanan Sewa Fasilitas dan Aset**

No	Komponen	Keterangan
<b>Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
1	Persyaratan	1. Berasal dari Instansi pemerintah dan non pemerintah 2. Identitas pemohon (Kartu Tanda Penduduk) 3. Menyampaikan pemberitahuan sewa kelas / rumah tamu baik melalui WA maupun aplikasi SPILL-B 4. Mengikuti peraturan yang berlaku
2	Prosedur	1. Stakeholder mengajukan permohonan sewa fasilitas (ruang kelas dan rumah tamu) melalui WA center/surat/email 2. Kepala BPMSPH memberikan jawaban menyetujui atau menolak permohonan tersebut melalui surat maksimal 3 hari kerja 3. Setelah permohonan sewa fasilitas disetujui dan disepakati, petugas yang ditunjuk melakukan koordinasi dengan pemohon 4. Penerbitan dan pembayaran kode pembayaran 5. Pelaksanaan kegiatan



		<pre>graph TD; A[Pemohon] --&gt; B[Input permohonan di SPILL B]; B --&gt; C{Diterima?}; C -- Ya --&gt; D[Pemohon menerima konfirmasi persetujuan]; C -- Tidak --&gt; A; D --&gt; E[Pemohon melakukan pembayaran]; E --&gt; F[Pemohon menerima layanan];</pre>
3	Jangka Waktu pelayanan	Jawaban diberikan dalam waktu maksimal 1 hari kerja sejak permohonan diterima dan memenuhi syarat
4	Biaya/tarif	<p>Sesuai Peraturan Pemerintah (PP) Tarif No 28 tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian</p> <p>Biaya kelas/ruang meeting</p> <p>Ruang kelas/meeting/ fasilitas AC:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kapasitas 30 org : Rp 300.000 per 8 jam</li><li>- Kapasitas 80 org : Rp 550.000 per 8 jam</li><li>- Kapasitas 100 org : Rp 780.000 per 8 jam</li><li>- Kapasitas 120 org : Rp 1.050.000 per 8 jam</li><li>- Kapasitas 150 org : Rp 1.550.000 per 8 jam</li></ul> <p>Penambahan Waktu</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kapasitas 30 org : Rp 65.000 per 8 jam</li><li>- Kapasitas 80 org : Rp 110.000 per 8 jam</li><li>- Kapasitas 100 org : Rp 150.000 per 8 jam</li><li>- Kapasitas 120 org : Rp 175.000 per 8 jam</li><li>- Kapasitas 150 org : Rp 250.000 per 8 jam</li></ul> <p>Penambahan Sound sistem : Rp. 250.000 per hari</p> <p>Penambahan LCD : Rp 200.000 per unit per hari</p> <p>Penambahan kursi peserta : Rp 2.000 per buah per hari</p> <p>Penambahan waktu sarana prasarana : Rp 250.000 per jam</p> <p>Penambahan waktu ruang kelas : Rp 250.000 per jam</p> <p>Biaya Sewa Rumah Tamu , satu kamar maksimal 2 orang</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fasilitas AC Rp 250.000 per orang/hari</li></ul>



		- Fasilitas AC dan water heater Rp 300.000 per orang/hari
5	Produk pelayanan	Ruang kelas dan rumah tamu
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telephon : 0251- 8377111</li> <li>b. Facsimile : 0251-8377112</li> <li>c. E-mail : <a href="mailto:bpmpsh@pertanian.go.id">bpmpsh@pertanian.go.id</a> atau <a href="mailto:bpmsph@yahoo.com">bpmsph@yahoo.com</a></li> <li>d. WA Center : 08111109922</li> <li>e. Kanal pengaduan Resmi Kementan <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kaldu mas : <a href="https://dumas.pertanian.go.id/">https://dumas.pertanian.go.id/</a> (untuk menyampaikan keluhan, sumbang pikiran dan saran perbaikan, bagi peningkatan kualitas Kementerian Pertanian)</li> <li>2) WBS : <a href="https://wbs.pertanian.go.id/">https://wbs.pertanian.go.id/</a> (melaporkan indikasi tindak pidana KORUPSI tapi merasa sungkan atau takut identitasnya terungkap (dirahasiakan)</li> </ol> </li> <li>f. Kanal SP4N LAPOR <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) Twitter: @lapor1708 atau</li> <li>4) Aplikasi android /IOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>
<b>Pengelolaan Pelayanan (manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Pertanian;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> <li>5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit</li> </ol>

		Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dan pendingin ruangan</li> <li>2. Meja dan kursi</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Jaringan internet</li> <li>6. Pesawat telepon</li> <li>7. Smart TV</li> <li>8. Mesin faximile</li> <li>9. Kamar tamu</li> <li>10. Water heater</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai menguasai Sistem Operasional Prosedur (SOP) sewa fasilitas</li> <li>2. Pegawai memiliki ketrampilan mengelola data dan informasi</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai mampu mengoperasikan computer</li> </ol>
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang di tingkat UPT oleh atasan langsung berjenjang sampai kepala Balai</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal ISO terintegrasi dan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah</li> <li>3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	Maksimal 1 (satu) orang pegawai
6	Jaminan pelayanan	Fasilitas yang nyaman, strategis dan mudah diakses
7	Jaminan keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilengkapi CCTV dan satpam 24 jam</li> <li>2. Petugas yang memberikan data informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</li> <li>3. BPMSPH Telah menerapkan SNI ISO 45001:2018 tentang Sistem Keselamatan dan Kesehatan Kerja</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

c. Pelayanan Magang

No	Komponen	Keterangan
<b>Penyampaian Layanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membuat surat permohonan tertulis magang yang berisi : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Identitas pemohon meliputi nama perseorangan/instansi sekolah atau universitas, kontak yang dapat dihubungi dan alamat e-mail</li> <li>b) Materi magang yang diminta disertai proposal kegiatan</li> <li>c) Mencantumkan maksud dan tujuan magang</li> </ol> </li> </ol>

		<p>d) Mencantumkan waktu pelaksanaan kegiatan Ditujukan ke Alamat: Balai Pengujian Mutu dan sertifikasi Produk Hewan Jl Pemuda No 29A, Tanah Sareal Kota Bogor</p> <p>2. Hadir langsung ke kantor BPMSPH dengan melakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Registrasi tamu</li> <li>Membawa surat permohonan dari instansi</li> <li>Menunjukkan kartu identitas yang berlaku</li> </ol>
2	Prosedur	<p>Permohonan melalui surat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan permohonan magang melalui SILL-B <a href="https://spill-b.bpmsph.org/">https://spill-b.bpmsph.org/</a></li> <li>Petugas melakukan verifikasi dan memberikan konfirmasi jawaban menyetujui atau menolak permohonan tersebut melalui aplikasi</li> <li>Permohonan magang ditolak maka pemohon akan menerima jawaban di tolak</li> <li>Permohonan magang disetujui dan disepakati, petugas yang ditunjuk melakukan koordinasi dengan pemohon</li> <li>Pelaksanaan kegiatan</li> <li>Menyampaikan laporan hasil kegiatan</li> </ol> <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Spill B]     B --&gt; C{Dilakukan?}     C -- Iya --&gt; D[Pemohon menerima konfirmasi persetujuan magang]     D --&gt; E([Pemohon menerima layanan magang])     C -- Tidak --&gt; A </pre>
3	Jangka Waktu pelayanan	<p>Informasi jawaban diterima atau tidak permohonan yang diajukan maksimal 2 (dua) hari sejak surat diterima. pelaksanaan magang sesuai kesepakatan</p> <p>Jika pemohon melakukan permohonan secara langsung ke counter layanan akan diarahkan kepada petugas pelayanan magang maksimal 1 jam setelah menyampaikan maksud magang</p>
4	Biaya/tarif	Sesuai PMK No 85 Tahun 2023



		1-7 hari Rp 200.000,- per orang 8-14 hari Rp 300.000,- per orang 15-30 hari Rp 500.000,- per orang 31-90 hari Rp 1 jt per orang
5	Produk pelayanan	Surat jawaban dan/atau magang yang diterima
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: a. Telephon : 0251- 8377111 b. Facsimile : 0251-8377112 c. E-mail : <a href="mailto:bpmpsh@pertanian.go.id">bpmpsh@pertanian.go.id</a> atau <a href="mailto:bpmsph@yahoo.com">bpmsph@yahoo.com</a> d. WA Center : 08111109922 e. Kanal pengaduan Resmi Kementan 1) Kaldu mas : <a href="https://dumas.pertanian.go.id/">https://dumas.pertanian.go.id/</a> (untuk menyampaikan keluhan, sumbang pikiran dan saran perbaikan, bagi peningkatan kualitas Kementerian Pertanian) 2) WBS : <a href="https://wbs.pertanian.go.id/">https://wbs.pertanian.go.id/</a> (melaporkan indikasi tindak pidana KORUPSI tapi merasa sungkan atau takut identitasnya terungkap (dirahasiakan) f. Kanal SP4N LAPOR 1) Website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> 2) SMS melalui nomor 1708 3) Twitter: @lapor1708 atau 4) Aplikasi android /IOS : SP4N-LAPOR!
<b>Pengelolaan Pelayanan (manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Pertanian; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;

		6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
2	Sarana dan Prasarana	1. Laboratorium terakreditasi KAN , SNI ISO 9001:2015, ISO 17025:2017, ISO 17043:2010 2. Ruang tamu dan pendingin ruangan 3. Meja dan kursi 4. Komputer 5. Printer 6. Jaringan internet 7. Pesawat telepon 8. Mesin faximile
3	Kompetensi pelaksana	- Pegawai memiliki pengetahuan peraturan terkait tugas pokok fungsi BPMSPH - Pegawai memiliki kompetensi di bidang pengujian produk hewan
4	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang dari tingkat UPT oleh atasan langsung berjenjang sampai kepala Balai 2. Dilakukan sistem pengendalian internal ISO terintegrasi dan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah 3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan
5	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang pegawai BPMSPH
6	Jaminan pelayanan	1. Layanan magang dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan 2. Materi magang diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan langsung dari Ka BPMSPH 3. Materi yang diberikan sesuai dengan permohonan dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan	1. Materi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. BPMSPH Telah menerapkan SNI ISO 45001:2018 tentang Sistem Keselamatan dan Kesehatan Kerja
8	Evaluasi kinerja	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

d. Pelayanan Konsultasi

No	Komponen	Keterangan
<b>Penyampaian Layanan (Service Delivery)</b>		
1	Persyaratan	1. Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis konsultasi yang berisi : a) Identitas pemohon meliputi nama perseorangan/instansi sekolah atau

		<p>universitas, kontak yang dapat dihubungi dan Alamat e-mail</p> <p>b) Mencantumkan maksud dan tujuan konsultasi</p> <p>c) Mencantumkan waktu pelaksanaan kegiatan</p> <p>Ditujukan ke Alamat : Balai Pengujian Mutu dan sertifikasi Produk Hewan Jl Pemuda No 29A, Tanah Sareal Kota Bogor</p> <p>2.Hadir langsung ke kantor BPMPSPH dengan melakukan:</p> <p>a) Registrasi tamu</p> <p>b) Menyampaikan maksud konsultasi</p> <p>c) Menunjukkan kartu identitas yang berlaku</p>
2	Prosedur	<p>Permohonan melalui surat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan konsultasi secara tertulis atau melalui email BPMPSPH <a href="mailto:bpmsph@pertanian.go.id">bpmsph@pertanian.go.id</a> atau WA Center 08111109922</li> <li>2. Kepala BPMPSPH memberikan jawaban menyetujui atau menolak permohonan tersebut melalui surat</li> <li>3. Permohonan konsultasi ditolak maka pemohon akan menerima jawaban di tolak</li> <li>4. Permohonan konsultasi disetujui dan disepakati, petugas yang ditunjuk melakukan koordinasi dengan pemohon</li> <li>5. Pelaksanaan kegiatan</li> <li>6. Menyampaikan laporan hasil kegiatan</li> </ol> <pre> graph TD     A([Pemohon]) --&gt; B[Mengajukan Permohonan pada Kepala Balai]     B --&gt; C{Dilakukan?}     C -- Ya --&gt; D[Pemohon menerima konfirmasi persetujuan konsultasi]     D --&gt; E([Pemohon menerima layanan konsultasi])     C -- Tidak --&gt; F[Datang langsung]     F --&gt; D     F --&gt; A   </pre>
3	Jangka Waktu pelayanan	<p>Informasi jawaban diterima atau tidak permohonan yang diajukan maksimal 2 (dua) hari sejak surat diterima. pelaksanaan magang sesuai kesepakatan</p> <p>Jika pemohon melakukan permohonan secara langsung ke counter layanan akan diarahkan kepada petugas pelayanan pembinaan/bimtek maksimal 1 jam setelah menyampaikan maksud magang</p>



4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Surat jawaban konsultasi yang diterima
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telephon : 0251- 8377111</li> <li>b. Facsimile : 0251-8377112</li> <li>c. E-mail : <a href="mailto:bpmpsh@pertanian.go.id">bpmpsh@pertanian.go.id</a> atau <a href="mailto:bpmsph@yahoo.com">bpmsph@yahoo.com</a></li> <li>d. WA Center : 08111109922</li> <li>e. Kanal pengaduan Resmi Kementan <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kaldu mas : <a href="https://dumas.pertanian.go.id/">https://dumas.pertanian.go.id/</a> (untuk menyampaikan keluhan, sumbang pikiran dan saran perbaikan, bagi peningkatan kualitas Kementerian Pertanian)</li> <li>2) WBS : <a href="https://wbs.pertanian.go.id/">https://wbs.pertanian.go.id/</a> (melaporkan indikasi tindak pidana KORUPSI tapi merasa sungkan atau takut identitasnya terungkap (dirahasiakan)</li> <li>f. Kanal SP4N LAPOR <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) Twitter: @lapor1708 atau</li> <li>4) Aplikasi android /IOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>
<b>Pengelolaan Pelayanan (manufacturing)</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Pertanian;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> <li>5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit</li> </ol>

		Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laboratorium terakreditasi KAN , SNI ISO 9001:2015, ISO 17025:2017, ISO 17043:2010</li> <li>2. Ruang tamu dan pendingin ruangan</li> <li>3. Meja dan kursi</li> <li>4. Komputer</li> <li>5. Printer</li> <li>6. Jaringan internet</li> <li>7. Pesawat telepon</li> <li>8. Mesin faximile</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pegawai memiliki kompetensi di sesuai bidang permintaan konsultasi baik administrasi maupun teknis</li> <li>- Mengetahui peraturan di bidang peraturan Kesehatan hewan</li> </ul>
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari tingkat UPT oleh atasan langsung berjenjang sampai kepala Balai</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal ISO terintegrasi dan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah</li> <li>3. Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang pegawai BPMPH
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan konsultasi dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan</li> <li>2. Konsultasi diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan langsung dari Ka BPMPH</li> </ol>
7	Jaminan keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Materi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. BPMPH Telah menerapkan SNI ISO 45001:2018 tentang Sistem Keselamatan dan Kesehatan Kerja</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 01 Agustus 2024

Plt. Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan



**Drh Apriyani Lestariningsih**

NIP 196604221994032001