

# **Dokumen SPP Layanan Level 2 PSIPKH**

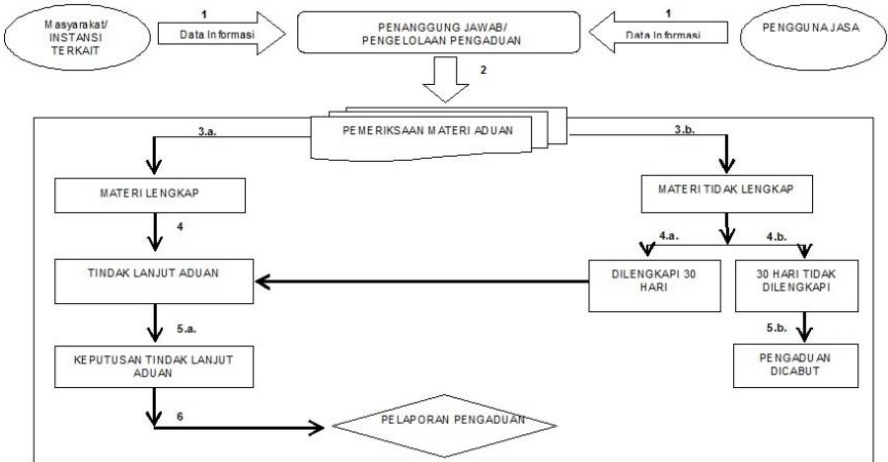
## B. STANDAR PELAYANAN

### I. PELAYANAN KONSULTASI PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	: a. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ; d. Peraturan Menteri Pertanian No. 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik; e. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian.
2.	Persyaratan Layanan	: a. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu; b. Mengisi form permohonan dengan melampirkan :KTP/Kartu Identitas lainnya
3.	Jam Pelayanan	: a. Hari Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB b. Hari Jumat : 08.00 – 15.30 WIB Istirahat : 11.30 – 13.30 WIB
4.	Jangka Waktu Pelayanan	: a. Jangka waktu layanan konsultasi dan rekomendasi informasi bidang peternakan dan kesehatan hewan/diseminasi Standar : 1 hari; b. Jangka waktu layanan perpustakaan : 1 hari
5.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	: <b>Prosedur Pelayanan Konsultasi Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan</b> a. Pemohon datang atau melalui surat/fax/email mengajukan permohonan tertulis atau mengisi buku tamu untuk mendapatkan pelayanan informasi dan konsultasi standardisasi instrumen peternakan dan Kesehatan Hewan; b. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan atau yang mewakili; c. Kepala Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan mendisposisi permohonan kepada pelaksana layanan (pejabat fungsional atau staf yang kompeten) dan Koordinator Kelompok Pengelolaan Hasil Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan; d. Petugas layanan informasi menyampaikan surat permintaan data dan memo kepada bagian yang ditunjuk/pelaksana layanan;

		<ul style="list-style-type: none"><li>e. Koordinator Kelompok Pengelolaan Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi standardisasi instrumen peternakan dan kesehatan hewan sesuai permohonan berkoordinasi dengan pelaksana layanan.</li><li>f. Pelaksana Layanan melakukan pelayanan konsultasi standardisasi instrumen peternakan dan kesehatan hewan sesuai permohonan.</li><li>g. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan informasi memberi keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Koordinator Kelompok Pengelolaan Hasil Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan .</li><li>h. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka Kepala Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan menerbitkan surat keputusan tentang penolakan permohonan.</li><li>i. Apabila informasi/rekomendasi ada, maka petugas layanan informasi memantau penyiapan data informasi/ rekomendasi/proses layanan sesuai dengan memo yang telah diajukan</li><li>j. Petugas layanan menerima data/informasi/ rekomendasi yang telah dipersiapkan oleh bagian tertentu</li><li>k. Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data /informasi/ rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi</li><li>l. Seluruh hasil Informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan kepada Unit PPID dan Kepala Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan .</li></ul>
--	--	--

		<p><b>Alur Pelayanan :</b></p> <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Surat/Web/Fax/emai]     B --&gt; C[Ruang pelayanan]     C --&gt; D[Mengisi buku tamu]     D --&gt; E[Petugas layanan]     F[Form layanan] --&gt; E     E --&gt; G[Kelompok PHS]     E --&gt; H[Kelompok PE]     G --&gt; I[Petugas yang kompeten sesuai bidangnya]     H --&gt; I     I --&gt; J[Pelayanan]     J --&gt; K[Selesai]     I -- Tidak --&gt; F </pre>
6.	Biaya/Tarif	<p>: a. Biaya layanan informasi/konsultasi tidak dipungut biaya/<b>GRATIS</b> (Rp. 0)  b. Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/<b>GRATIS</b> (Rp. 0)  c. Pelayanan bimbingan teknis/ magang/ bimbingan/ praktik kerja lapangan tidak dipungut biaya/<b>GRATIS</b> (Rp. 0)  d. Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (Fotokopi materi/bahan ajar, makanan/minuman, tempat tinggal, transportasi ke luar kantor PSIPKH ditanggung pengunjung)</p>
7.	Produk Pelayanan	<p>: a. Informasi dan konsultasi bidang peternakan dan kesehatan hewan, informasi tercetak dan elektronik  b. Publikasi bidang peternakan dan kesehatan hewan</p>
8.	Sarana dan Prasarana	<p>: a. Sarana untuk petugas: ruang tamu, meja, kursi, komputer, dan alat tulis  b. Sarana dan Prasarana yang disediakan bagi pelanggan: ruang tunggu, ruang konsultasi, toilet, tempat parkir, masjid, ruang menyusui, WIFI, serta sarana dan prasarana pelanggan khusus dan berkebutuhan khusus (kursi roda, toilet ramah difabel, tempat parkir difabel, lokasi drop off difabel, jalur ramah difabel pada selasar kantor).</p>

9.	Kompetensi Pelaksana	: Tersedia pelaksana yang berkompeten dalam bidang pelayanan serta dalam bidang peternakan dan kesehatan hewan dengan rincian kompetensi pelaksana sebagai berikut : a. Pranata Humas b. Pustakawan c. Arsiparis d. Jabatan Fungsional
10.	Jumlah Pelaksana	: Jumlah pelaksana yang dibutuhkan sebanyak : a. Petugas Layanan Informasi sebanyak 4 orang b. Petugas Perpustakaan sebanyak 2 orang c. Petugas Keamanan sebanyak 2 orang/hari d. Petugas <i>Front Office</i> sebanyak 1 orang/hari
11.	Pengawasan Internal	: Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI dan Koordinator Koordinator Kelompok Pengelolaan Hasil Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan, Ketua Tim Kerja Penyebarluasa Hasil SIPKH yang telah ditetapkan oleh kepala PSIPKH.
12.	Penanganan Pengaduan	: Mekanisme Penanganan pengaduan masyarakat pada PSIPKH telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Pusat Nomor25.3/Kpts/HM.130/H.5/06/2023 tanggal 02 Juni 2023 tentang Pembentukan Unit Pelksana Pengelolaah Pengaduan Masyarakat (UPP Dumas) pada Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan TA 2023 Keluhan terhadap layanan konsultasi disampaikan secara lisan (langsung, atau melalui telepon dan WA Nomor Layanan PSIPKH) atau secara tertulis (surat, email, atau dimasukkan dalam kotak saran/pengaduan).  Proses penanganan sesuai prosedur pengaduan masyarakat. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan sesuai alur berikut:  

		<p><b>Prosedur :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Jasa/Masyarakat/Instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas)</li> <li>2. Pemeriksaan Materi Aduan atas Penyampaian Laporan Pengaduan, Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/Klarifikasi/ Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut.</li> <li>3. a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan. b. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.</li> <li>4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat; b. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut, maka pengaduan dianggap dicabut.</li> <li>5. a. Hasil tindaklanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan; b. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.</li> <li>6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.</li> </ol> <p><b>SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:</p> <p><b>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</b>  Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan.</p>
13.	Jaminan Pelayanan :	Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktivitas dari pelayanan yang diperoleh.

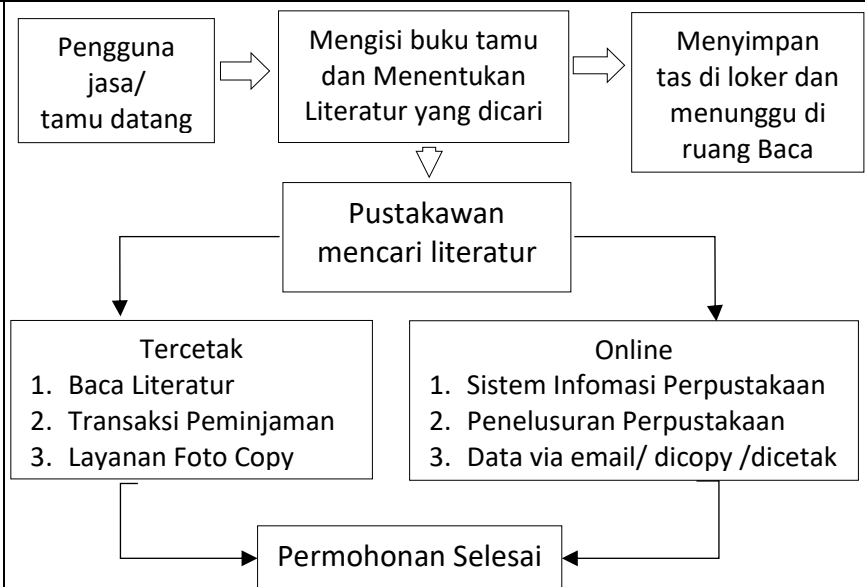
14.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	<p>Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Keamanan</li> <li>2. Petugas Pelayanan Informasi</li> <li>3. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa</li> <li>4. Kontrol akses masuk dan keluar kantor setiap individu oleh petugas keamanan</li> <li>5. Sarana peralatan dan obat P3K</li> <li>6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi</li> <li>7. Sarana Parkir</li> <li>8. Wifi disetiap Ruangan</li> <li>9. Mushola</li> <li>10. Toilet</li> <li>11. Jalur evakuasi terjadi bencana</li> <li>12. Titik kumpul bencana</li> <li>13. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> </ol>
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali.

## II. LAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

NO.	KOMPONEN	:	URAIAN
1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> </ol>
2.	Jam Pelayanan	:	<p>-Senin–Jumat : Pkl 08.00 – 15.30 WIB</p> <p>-Istirahat (Senin–Kamis) : Pkl 12.00 – 13.00 WIB</p> <p>-Istirahat (Jumat) : Pkl 11.30 – 13.00 WIB</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jangka waktu layanan konsultasi dan rekomendasi informasi bidang peternakan dan kesehatan hewan/diseminasi Standar : 1 hari;</li> <li>b. Jangka waktu layanan perpustakaan : 1 hari</li> </ol>
4.	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu perpustakaan;</li> <li>b. Mengisi form permohonan dengan melampirkan KTP/Kartu Identitas lainnya</li> </ol>

5.

Sistem,  
Mekanisme dan  
Prosedur  
Pelayanan



1. Pengguna jasa datang mengunjungi perpustakaan Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan.
2. Pengguna jasa mengisi buku tamu (manual/digital) perpustakaan
3. Pengguna jasa menyimpan tas dalam loker pengunjung perpustakaan
4. Pengguna jasa meminta langsung kepada petugas atau melakukan penelusuran pustaka pada komputer penelusuran (OPAC) dan atau publikasi *on line*
5. Pengguna jasa meminta bantuan petugas perpustakaan untuk menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan sesuai hasil penelusuran.
6. Pengguna jasa hanya membaca buku di ruang baca perpustakaan, tidak diperkenankan untuk membaca di luar ruang baca
7. Pengguna jasa dapat meminta artikel majalah *on line* (*Science direct*). Petugas perpustakaan akan mengirim artikel majalah *on line* tersebut ke pengguna melalui email pengguna jasa atau artikel tersebut dicopy atau dicetak
8. Pengguna jasa yang berasal dari luar PSIPKH tidak diperkenankan meminjam bahan pustaka, tetapi dapat mengcopy melalui petugas perpustakaan.
9. Pengguna jasa meletakkan buku di meja baca jika telah selesai digunakan, tidak diperkenankan meletakkan sendiri ke tempat/rak perpustakaan. Pengembalian bahan pustaka yang sudah dibaca ke tempat peletakan pustaka hanya dilakukan oleh petugas perpustakaan.



6.	Jangka Waktu Penyelesaian	: Pelayanan perpustakaan diselesaikan saat itu juga dengan pengunjung
7.	Biaya/Tarif	: Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya (Rp. 0,-) alias <b>GRATIS</b> . Namun apabila diperlukan fotocopy oleh pengunjung, Biaya foto copy dibayar sendiri oleh pengguna jasa di tempat foto copy.
8.	Produk Pelayanan	: 1. Peminjaman Buku 2. Foto copy buku 3. Copy Soft file Buku (Full text) 4. Data via email
9.	Sarana, Prasarana	: Ruang tamu, Meja komputer, Ruang Multimedia, Ruang Bermain Anak, Ruang Baca, Pelayanan Internet, Toilet, Buku Tamu Online Perpustakaan
10.	Kompetensi Pelaksana	: Tersedia pelaksana yang berkompeten dalam bidang pelayanan serta dalam bidang peternakan dan kesehatan hewan dengan rincian kompetensi pelaksana sebagai berikut : a. Pranata Humas b. Pustakawan c. Arsiparis d. Jabatan Fungsional
11.	Jumlah Pelaksana	: Petugas yang melayani berjumlah 2 orang (1 orang pejabat fungsional pustakawan dan 1 Orang petugas Perpustakaan). Pelaksana perpustakaan memiliki kompetensi di bidangnya karena telah mengikuti berbagai pelatihan terkait pengelolaan perpustakaan.
12.	Pengawasan Internal	: Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI dan Koordinator Koordinator Kelompok Pengelolaan Hasil Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan, Ketua Tim Kerja Penyebarluasan Hasil SIPKH yang telah ditetapkan oleh kepala PSIPKH.
13.	Penanganan Pengaduan	: Keluhan terhadap layanan perpustakaan disampaikan secara lisan (langsung atau melalui telepon) atau secara tertulis (surat, email, atau dimasukkan dalam kotak saran/pengaduan). Proses penanganan sesuai prosedur pengaduan masyarakat.
14.	Jaminan Pelayanan	: Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktivitas dari pelayanan yang diperoleh.

15.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	: Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas keamanan;</li> <li>2. Petugas pelayanan informasi;</li> <li>3. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa;</li> <li>4. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>5. Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>7. Ruang informasi (resepsionis dan lobby);</li> <li>8. Sarana parkir;</li> <li>9. Toilet</li> <li>10. Jalur evakuasi jika terjadi bencana</li> <li>11. Titik kumpul bencana</li> <li>12. Peralatan APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> </ol>
16.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali;

### III. LAYANAN MAGANG/BIMBINGAN/PKL SISWA ATAU MAHASISWA

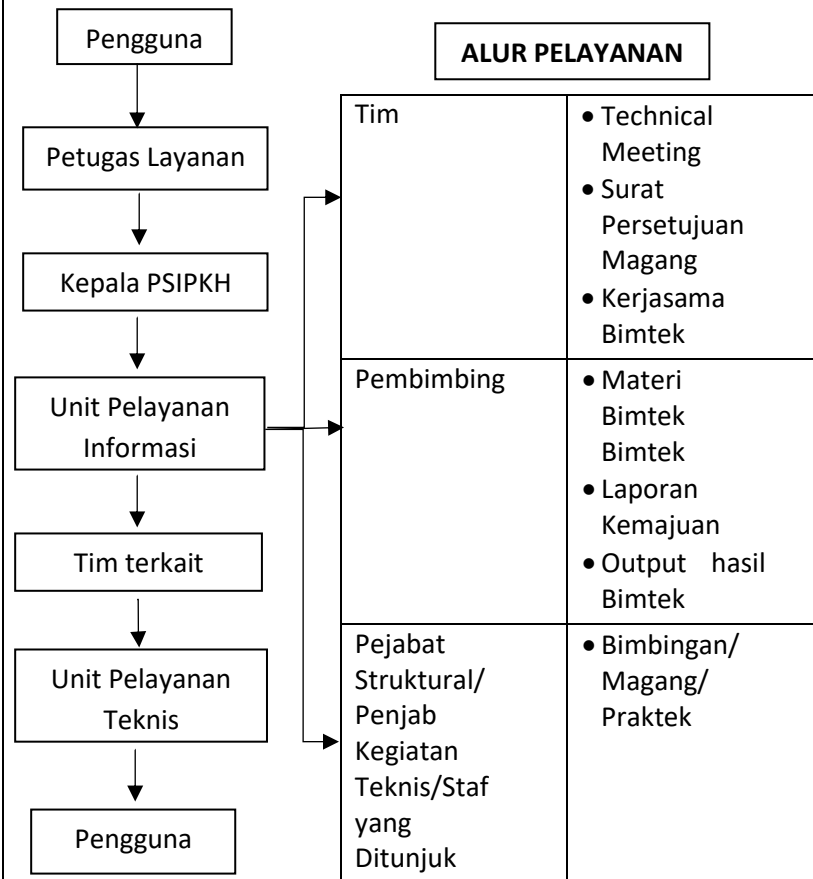
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2020 tentang Praktik Kerja Lapangan Bagi Peserta Didik</li> </ol>
2.	Jam Pelayanan	: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Senin–Jumat : Pkl 08.00 – 15.30 WIB</li> <li>- Istirahat (Senin–Kamis) : Pkl 12.00 – 13.00 WIB</li> <li>- Istirahat (Jumat) : Pkl 11.30 – 13.00 WIB</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jangka waktu layanan konsultasi dan rekomendasi informasi bidang peternakan dan kesehatan hewan/diseminasi Standar : 1 hari;</li> <li>b. Jangka waktu layanan perpustakaan : 1 hari</li> </ol>

4.	Persyaratan	: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu perpustakaan;</li> <li>b. Mengisi form permohonan dengan melampirkan KTP/Kartu Identitas lainnya</li> </ul>
5.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang dilengkapi dengan proposal bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan dan melampirkan profil pengguna layanan yang akan diajukan untuk program bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan.</li> <li>2. Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan kepada Kepala Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan.</li> <li>3. Kepala Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan mendisposisikan kepada Unit Pelayanan Informasi untuk dapat ditindaklanjuti;</li> <li>4. Unit pelayanan informasi selanjutnya mempersiapkan surat balasan peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang diterima dan mengirimkannya;</li> <li>5. Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (technical meeting) di Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan dengan mengisi formulir persetujuan/ Pernyataan melaksanakan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai dengan aturan yang ada;</li> <li>6. Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan melaksanakan kegiatan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan sesuai dengan proposal yang diajukan dibawah bimbingan pejabat/staf yang berwenang yang ditunjuk;</li> <li>7. Peserta magang/praktek kerja lapangan membuat laporan hasil pelaksanaan magang/praktek kerja lapangan dan melaksanakan seminar hasil magang/praktek kerja lapangan di Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan, menyerahkan output hasil magang/praktek kerja lapangan serta menerima sertifikat magang/praktek kerja lapangan yang</li> </ol>

ditandatangani oleh kepala Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan;

8. Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja wajib mengisi Kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.

Prosedur Pelayanan Bimbingan Teknis/Magang/Praktek



6.	Jangka Waktu Penyelesaian	:	Pelayanan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan diselesaikan saat itu juga dengan pengunjung atau peserta bimbingan.
7.	Biaya/Tarif	:	Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya (Rp. 0,-) alias <b>GRATIS</b> .
8.	Produk Pelayanan	:	Layanan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan di Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan
9.	Sarana, Prasarana	:	Ruang tamu, Meja komputer, Pelayanan Internet, Toilet, Buku Tamu

10.	Kompetensi Pelaksana	:	Tersedia pelaksana yang berkompeten dalam bidang pelayanan serta dalam bidang peternakan dan kesehatan hewan dengan rincian kompetensi pelaksana sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pranata Humas</li> <li>b. Pustakawan</li> <li>c. Arsiparis</li> <li>d. Jabatan Fungsional</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	:	Petugas layanan informasi berjumlah 2 orang (1 orang pranata humas dan 1 Orang petugas Perpustakaan).  Pelaksana layanan informasi memiliki kompetensi di bidangnya karena telah mengikuti berbagai pelatihan terkait pelayanan informasi publik lingkup Kementan.
12.	Pengawasan Internal	:	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI dan Koordinator Koordinator Kelompok Pengelolaan Hasil Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan, Ketua Tim Kerja Penyebarluasan Hasil SIPKH yang telah ditetapkan oleh kepala PSIPKH.
13.	Penanganan Pengaduan	:	Keluhan terhadap layanan disampaikan secara lisan (langsung atau melalui telepon) atau secara tertulis (surat, email, atau dimasukkan dalam kotak saran/pengaduan). Proses penanganan sesuai prosedur pengaduan masyarakat.
14.	Jaminan Pelayanan	:	Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktivitas dari pelayanan yang diperoleh.
15.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas keamanan;</li> <li>2. Petugas pelayanan informasi;</li> <li>3. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa;</li> <li>4. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;</li> <li>5. Sarana peralatan dan obat P3K;</li> <li>6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>7. Ruang informasi (resepsionis dan lobby);</li> <li>8. Sarana parkir;</li> <li>9. Toilet</li> <li>10. Jalur evakuasi jika terjadi bencana</li> </ol>

			11. Titik kumpul bencana 12. Peralatan APAR (Alat Pemadam Api Ringan)
16.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester dan audit internal dan eksternal ISO 9001:2015 yang dilaksanakan setahun sekali;

### **C. EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

Standar Pelayanan Publik dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan

1. Survey Kepuasan Masyarakat setiap 6 (enam) bulan sekali atau semester untuk ditindaklanjuti perbaikan penyelenggaraan pelayanan;
2. Evaluasi Standar Pelayanan Publik setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

Ditetapkan di Bogor  
Pada Tanggal November 2023  
Kepala Pusat

Dr. drh. Agus Susanto, M.Si  
NIP. 197102012002121002