



STANDAR PELAYANAN

UNIT PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) KUPANG

Nomor Dokumen : 01/OT.080/I.4.4/05/2016
Terbitan/Revisi : I/0
Status Distribusi :

Terkendali

Tak terkendali

Perhatian: Standar Pelayanan ini tidak boleh disalin secara keseluruhan ataupun sebagian, atau diberikan kepada Pihak Ketiga tanpa persetujuan tertulis dari Kepala UPP BBPP Kupang

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	:	18 Mei 2016
Bagian	:	1
Halaman ke	:	1 dari 2
Terbitan/Revisi ke	:	1/0
Tanggal Revisi	:	-
Paraf Kabag Umum	:	

LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR PELAYANAN

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**



Disahkan oleh:
Kepala Balai Besar Pelatihan
Peternakan Kupang,

Handwritten signature of Apri Handono
Apri Handono, MM
NIP. 19581005 198202 1 001

Tanggal, 18 Mei 2016

Diperiksa oleh:
Kepala Bagian Umum,

Handwritten signature of Muhammad Ukkas
Muhammad Ukkas, S.Pi, M.Si
NIP. 19641231 199403 1 005

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	:	18 Mei 2016
Bagian	:	1
Halaman ke	:	2 dari 2
Terbitan/Revisi ke	:	1/0
Tanggal Revisi	:	-
Paraf Kabag Umum	:	

LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR PELAYANAN

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**

Standar Pelayanan ini disusun/dimutakhirkan oleh:

No.	Nama	Tanda Tangan

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	: 18 Mei 2016
Bagian	: II
Halaman ke	: 1 dari 1
Terbitan/Revisi ke	: I/0
Tanggal Revisi	: -
Paraf Kabag Umum	:

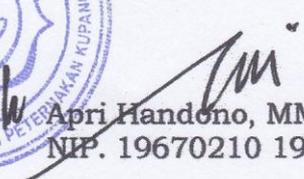
KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusunan dokumen Standar Pelayanan Publik dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan pedoman pelayanan yang akan dilaksanakan oleh seluruh pegawai Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang.

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

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

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


Kupang, 18 Mei 2016
Kepala UPP BBPP Kupang,

Apri Handono, MM
NIP. 19670210 199303 1 002

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	: 18 Mei 2016
Bagian	: III
Halaman ke	: 1 dari 2
Terbitan/Revisi ke	: I/0
Tanggal Revisi	: -
Paraf Kabag Umum	:

DAFTAR ISI

	Halaman
I. Halaman Judul.....	i
II. Lembar Pengesahan.....	ii
III. Kata Pengantar	iv
IV. Daftar Isi.....	v
V. Pendahuluan	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan.....	1
C. Sasaran	1
1. Sistem Manajemen Pelayanan - Persyaratan.....	2
1.1 Lingkup Umum.....	2
1.2 Aplikasi.....	3
2. Acuan Normatif.....	4
3. Istilah dan Definisi.....	5
4. Sistem Manajemen Pelayanan Publik.....	7
4.1 Dasar Hukum	7
4.2 Persyaratan Umum	7
4.3 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	8
4.3.1 Umum	8
4.3.2 Pengendalian Dokumen	9
4.3.3 Pengendalian Rekama.....	9
5. Tanggung Jawab Manajemen	10
5.1 Komitmen Manajemen	10
5.2 Fokus Pada Pelayanan Masyarakat.....	10
5.3 Kebijakan Pelayanan Publik.....	12
5.4 Perencanaan	12
5.4.1 Sasaran Pelayanan Pengguna Jasa	12
5.4.2 Perencanaan Sistem Manajemen Pelayanan.....	12
5.5 Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi.....	12
5.5.1 Kompetensi Pelaksana	13
5.5.2 Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan Dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan	13
5.5.3 Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan	13
5.6 Tinjauan Manajemen	14
5.6.1 Umum	14
5.6.2 Masukan untuk tinjauan manajemen	14
5.6.3 Keluaran dari tinjauan manajemen.....	14

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	: 18 Mei 2016
Bagian	: III
Halaman ke	: 2 dari 2
Terbitan/Revisi ke	: I/0
Tanggal Revisi	: -
Paraf Kabag Umum	:

6.	Penyediaan Sumberdaya.....	15
6.1	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	15
6.2	Jumlah Pelaksana	15
6.3	Lingkungan Kerja	15
7.	Realisasi Pelayanan.....	16
7.1	Perencanaan Realisasi Pelayanan	16
7.2	Proses yang berkaitan dengan pelayanan pengguna jasa	16
7.2.1	Penetapan persyaratan yang berkaitan dengan pelayanan.....	16
7.2.2	Tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan pelayanan	16
7.2.3	Komunikasi Masyarakat	16
7.3	Produk Layanan.....	17
7.4	Jangka Waktu Penyelesaian.....	17
7.5	Biaya/Tarif Pelayanan	17
7.6	Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran	18
8.	Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan.....	19
8.1	Umum	19
8.2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	19
8.3	Pengawasan Pelayanan	20
8.4	Evaluasi Kinerja Pelaksana	20
8.5	Perbaikan	20
8.5.1	Perbaikan Berkesinambungan	20
8.5.2	Tindakan Korektif	21
8.5.3	Tindakan Pencegahan.....	21

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	: 18 Mei 2016
Bagian	: IV
Halaman ke	: 1 dari 1
Terbitan/Revisi ke	: I/0
Tanggal Revisi	: -
Paraf Kabag Umum	:

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Unit Penyelenggara Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Pertanian (BPPSDMP) Kementerian Pertanian. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (diklat), UPP BBPP Kupang harus menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa agar memastikan pemberian pelayanan dan tersedianya informasi layanan yang jelas, tegas dan akuntabel.

Pelayanan yang diberikan UPP BBPP Kupang berupa pelayanan jasa yaitu penyelenggaraan diklat, jasa penggunaan sarana dan prasarana, dan kerjasama diklat.

Dalam memberikan pelayanan, UPP BBPP Kupang menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administrative dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada pengguna jasa. SPP wajib mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya manusia (SDM) pelaksana, dan sarana pelayanan indikator pencapaian pelayanan.

SPP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada UPP BBPP Kupang yang penerapannya tercermin dari indikator pencapaian layanan.

Agar SPP dapat diterapkan dengan optimal, maka standar pelayanan disusun berdasarkan jenis pelayanan yang dapat diukur, dicapai, relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan.

B. Maksud dan Tujuan

SPP ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, tujuan penetapan SPP adalah:

1. Meningkatkan pelayanan bidang penyelenggaraan diklat
2. Meningkatkan pelayanan bidang kerjasama diklat

C. Sasaran

Tecapainya kepuasan pengguna jasa atas pelayanan penyelenggaraan diklat dan kerjasama diklat di UPP BBPP Kupang melalui sistem manajemen mutu yang telah dijabarkan dalam Panduan Mutu Pelayanan Publik dan penerapan Standar Pelayanan Publik.

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	: 18 Mei 2016
Bagian	: V
Halaman ke	: 1 dari 2
Terbitan/Revisi ke	: I/0
Tanggal Revisi	: -
Paraf Kabag Umum	:

1. Sistem Manajemen Pelayanan - Persyaratan

1.1 Lingkup Umum

Dalam upaya menjadikan UPP BBPP Kupang sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan secara baik, bersih, transparan, dan akuntabel sesuai dengan tuisi, maka perlu ditetapkan visi, misi, motto, nilai-nilai budaya, maklumat dan komitmen pelayanan sebagai arah dan langkah tahapan yang perlu dituangkan dalam standar pelayanan publik dan dilaksanakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi UPP BBPP Kupang dalam memberikan pelayanan.

VISI : Terwujudnya Balai Besar Pelatihan Peternakan yang Andal Dalam Menghasilkan Sumber Daya Manusia Peternak Yang Profesional, Berjiwa Wirausaha, Berwawasan Global Dan Berdayasaing berorientasi Bioindustri berkelanjutan

MISI :

1. Mengembangkan manajemen, metode, model dan teknik diklat fungsional di bidang peternakan bagi aparatur;
2. Mengembangkan manajemen, metode, model dan teknik diklat teknis dan profesi bidang ternak potong dan teknologi lahan kering bagi aparatur dan non aparatur pertanian dalam dan di luar negeri;
3. Mengembangkan kelembagaan diklat peternakan swadaya;
4. Mengembangkan diklat kewirausahaan bagi non aparatur pertanian;
5. Mengembangkan pengelolaan administrasi umum, administrasi diklat dan optimalisasi sarana dan prasarana diklat.;
6. Mengembangkan unit usaha melalui Unit Inkubator Agribisnis dalam rangka peningkatan kompetensi tenan;
7. Mengembangkan jejaring kemitraan dalam kediklatan dengan instansi lingkup pertanian, perguruan tinggi, LSM, swasta di bidang peternakan dan lembaga terkait lainnya;
8. Mengembangkan profesionalisme staf dan widyaiswara sesuai dengan kompetensinya.

MOTTO : Motto Pelayanan pada Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang adalah:

“P R I S M A”

Profesional, Ramah, Inovatif, Santun, Mutu, dan Akuntabel.

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	: 18 Mei 2016
Bagian	: V
Halaman ke	: 2 dari 2
Terbitan/Revisi ke	: 1/0
Tanggal Revisi	: -
Paraf Kabag Umum	:

KEBIJAKAN MUTU PELAYANAN

1. Kepala UPP BBPP Kupang dan seluruh personel terkait memberikan pelayanan yang profesional dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan SNI ISO 9001:2008;
2. Pelayanan UPP BBPP Kupang memberikan kepuasan pelanggan melalui pemberian pelayanan penyelenggaraan diklat dan kerjasama diklat secara cepat, tepat, aman, konsisten, transparan dan akuntabel sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan;
3. UPP BBPP Kupang selalu meningkatkan standar pelayanan untuk semua aspek kegiatan;
4. Personel pelayanan UPP BBPP Kupang memahami dokumen standar pelayanan dan menerapkan kebijakan mutu serta prosedur dalam seluruh aspek kegiatan pelayanan;
5. Pelayanan UPP BBPP Kupang didukung oleh :
 - a. Personel yang kompeten, terlatih dan mengikuti pelatihan yang berkesinambungan;
 - b. Peralatan Teknologi Informasi yang terprogram; dan
 - c. Sarana dan prasana peralatan standar.
6. Kebijakan mutu dibangun melalui 5 (lima) pilar utama yaitu ; Komitmen, Konsisten, Keunggulan, Kebersamaan dan Kondusif, serta empat sikap kerja yang dianut yaitu ; Kerja Jujur, Kerja Tanggung Jawab, Kerja Kompeten dan Kerja Tuntas.

NILAI-NILAI BUDAYA KERJA :

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

MAKLUMAT PELAYANAN :

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

1.2 Aplikasi

Semua persyaratan standar ini bersifat umum dan diterapkan pada UPP BBPP Kupang.

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	: 18 Mei 2016
Bagian	: VI
Halaman ke	: 1 dari 1
Terbitan/Revisi ke	: I/0
Tanggal Revisi	: -
Paraf Kabag Umum	:

2. Acuan Normatif

- 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No.14 Tahun 2009 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 5) Permen PAN dan RB Nomor 38 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- 7) Peraturan Menteri Pertanian No 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
- 8) Peraturan Menteri Pertanian No 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
- 9) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 102/Permentan/OT.140/10/2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang.

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	: 18 Mei 2016
Bagian	: VII
Halaman ke	: 1 dari 2
Terbitan/Revisi ke	: I/0
Tanggal Revisi	: -
Paraf Kabag Umum	:

3. Istilah dan Definisi

- 1) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- 2) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 3) Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur
- 4) Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
- 5) Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
- 6) Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang yang selanjutnya disebut BBPP Kupang adalah Unit Pelaksana Teknis dibidang pelatihan di lingkungan Kementerian Pertanian, yang menyelenggarakan Program Pendidikan dan pelatihan dibidang pertanian khususnya peternakan.
- 7) Pendidikan dan Pelatihan yang selanjutnya disebut diklat adalah keseluruhan penyelenggaraan proses belajar-mengajar untuk meningkatkan kompetensi kerja dan kompetensi teknis bagi aparatur dan non aparatur pertanian
- 8) Tenaga Kediklatan adalah Widyaiswara, pengelola lembaga diklat dan tenaga kediklatan lainnya yang menyelenggarakan diklat.
- 9) Program diklat adalah serangkaian tahapan penyelenggaraan diklat yang mencakup analisis kebutuhan diklat, perumusan kebutuhan diklat, kurikulum dan silabus, pada diklat, metodologi diklat, modul dan atau bahan ajar, serta evaluasi pembelajaran untuk menjamin tercapainya hasil belajar.
- 10) Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang aparatur dan atau non aparatur pertanian berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatan dan pekerjaannya.

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	: 18 Mei 2016
Bagian	: VII
Halaman ke	: 2 dari 2
Terbitan/Revisi ke	: 1/0
Tanggal Revisi	: -
Paraf Kabag Umum	:

- 11) Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan yang selanjutnya disebut STTPP adalah suatu naskah dinas yang merupakan tanda bukti seseorang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan
- 12) Sertifikat adalah tanda atau surat keterangan (pernyataan tertulis/tercetak dari organisasi yang berwenang dan dapat digunakan sebagai bukti pengakuan yang sah.
- 13) Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan; alat; media.
- 14) Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek, dan sebagainya).
- 15) Kerjasama Diklat pertanian adalah kerjasama pengembangan sumberdaya manusia pertanian antara lembaga penyelenggara diklat pertanian dengan mitra kerjasama dalam penyelenggaraan diklat pertanian.
- 16) Mitra Kerjasama adalah lembaga/instansi/badan usaha lingkup Kementerian Pertanian, lembaga/instansi/badan usaha diluar Kementerian Pertanian, swasta, asosiasi, kelembagaan petani dan perseorangan.

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	: 18 Mei 2016
Bagian	: VIII
Halaman ke	: 1 dari 3
Terbitan/Revisi ke	: I/0
Tanggal Revisi	: -
Paraf Kabag Umum	:

4. Sistem Manajemen Pelayanan Publik

4.1 Dasar Hukum

- 1) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 49/Permentan/ OT.140/9/ 2011 tentang Pedoman Pendidikan dan Pelatihan Pertanian Aparatur dan Non Aparatur;
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 48 Tahun 2012 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian;
- 3) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 4/Permentan/OT.140/01/2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kerjasama Pendidikan dan Pelatihan Pertanian Dalam Negeri dan Luar Negeri;
- 4) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 102/Permentan/OT.140/10/2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pelatihan Pertanian Kupang;
- 5) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 120/Permentan/OT. 140/11/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Kerjasama Dalam Negeri Di Bidang Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian.

4.2 Persyaratan Umum

UPP BBPP Kupang harus menyusun, menetapkan, mengimplementasikan, dan memelihara sistem manajemen pelayanan publik dan terus menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan Standar Pelayanan yang ditetapkan.

UPP BBPP Kupang harus :

- 1) Menentukan proses tahapan pelayanan untuk sistem manajemen pelayanan dan aplikasinya di seluruh Unit Layanan;
- 2) Menetapkan urutan dan interaksi proses tahapan pelayanan;
- 3) Menetapkan kriteria dan metode untuk memastikan operasional dan kendali proses tahapan pelayanan berjalan secara efektif;
- 4) Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi untuk mendukung operasional dan pemantauan proses tahapan pelayanan;
- 5) Memantau, mengukur, menganalisis proses tahapan pelayanan, dan mengimplementasikan tindakan untuk mencapai hasil yang direncanakan serta perbaikan berkesinambungan dari proses-proses; dan
- 6) Melakukan koreksi berkesinambungan dari proses pelayanan tersebut.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG		
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit : 18 Mei 2016
		Bagian : VIII
		Halaman ke : 2 dari 3
		Terbitan/Revisi ke : 1/0
		Tanggal Revisi : -
		Paraf Kabag Umum :

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

UPP BBPP Kupang menetapkan prosedur dan instruksi kerja dalam pelayanan penyelenggaraan diklat dan kerjasama diklat sesuai dengan standar pelayanan yang dituangkan dalam dokumen standar pelayanan

4.3 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

4.3.1 Umum

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

UPP BBPP Kupang menetapkan kebijakan pelayanan yang dinyatakan dalam dokumen standar pelayanan mencakup :

- 1) Komitmen manajemen dalam memberikan pelayanan secara profesional untuk melayani kepuasan pelanggan.
- 2) Standar minimal pelayanan.
- 3) Tujuan sistem manajemen yang terkait dengan pelayanan.
- 4) Semua personel UPP terlibat dalam pelaksanaan pelayanan, memahami sistem manajemen pelayanan, dan menerapkan kebijakan serta prosedur yang ada dalam dokumen standar pelayanan
- 5) Komitmen UPP untuk menerapkan pelayanan standar secara berkelanjutan dalam meningkatkan efektifitas sistem manajemen.

UPP BBPP Kupang menyatakan komitmennya tentang pengembangan dan implementasi sistem manajemen mutu serta meningkatkan efektivitasnya secara berkelanjutan.

UPP BBPP Kupang mengkomunikasikan kepada seluruh personel mengenai pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan, sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

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

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

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG		
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit : 18 Mei 2016
		Bagian : VIII
		Halaman ke : 3 dari 3
		Terbitan/Revisi ke : 1/0
		Tanggal Revisi : -
		Paraf Kabag Umum :

4.3.2 Pengendalian Dokumen

UPP BBPP Kupang mempunyai sistem pengendalian dokumen dan audit internal, serta kaji ulang manajemen yang sudah diterapkan termasuk ketentuan untuk perbaikan berkelanjutan, tindakan koreksi dan pencegahan.

4.3.3 Pengendalian Rekaman

UPP BBPP Kupang memelihara sistem rekaman yang membuktikan bahwa proses layanan publik dalam penyelenggaraan pendidikan telah dipenuhi secara efektif.

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

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	: 18 Mei 2016
Bagian	: IX
Halaman ke	: 1 dari 5
Terbitan/Revisi ke	: I/0
Tanggal Revisi	: -
Paraf Kabag Umum	:

5. Tanggung Jawab Manajemen

5.1 Komitmen Manajemen

Kepala UPP BBPP Kupang memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan implementasi system manajemen pelayanan serta perbaikan berkesinambungan keefektifannya dengan :

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

5.2 Fokus Pada Pelayanan Masyarakat

Kepala UPP BBPP Kupang memastikan persyaratan pelayanan ditetapkan dan dipenuhi dengan sasaran untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pengguna jasa.

Untuk kelancaran pelaksanaan pelayanan dan memberikan kepastian dan kepuasan pengguna jasa, UPP BBPP Kupang menetapkan persyaratan dan prosedur pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan Diklat

a) Persyaratan

- 1) Calon peserta diklat teknis aparatur dan non aparatur belum pernah mengikuti diklat yang sama;
- 2) Calon peserta diklat fungsional harus memenuhi persyaratan yang diper-syaratkan sesuai dengan jenis dan jenjang diklat fungsional yang akan diikuti; dan
- 3) Setiap calon peserta diklat teknis dan fungsional baik bagi aparatur maupun non aparatur harus mendapatkan rekomendasi dari badan/dinas/instansi yang menangani penyuluhan di kabupaten/kota asal calon peserta.

b) Prosedur

- 1) Membuat surat panggilan peserta pelatihan sesuai informasi alokasi jumlah peserta, persyaratan dan waktu pelaksanaan pelatihan.
- 2) Mengirimkan surat panggilan peserta pelatihan baik melalui email, faximili atau via pos;
- 3) Menerima calon peserta pelatihan pada H-1 dengan menunjukkan kelengkapan syarat administrasi;

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	: 18 Mei 2016
Bagian	: IX
Halaman ke	: 2 dari 5
Terbitan/Revisi ke	: I/0
Tanggal Revisi	: -
Paraf Kabag Umum	:

- 4) Memeriksa kelengkapan peserta pelatihan berupa surat penugasan peserta, SK. Jabatan peserta dan pakaian sesuai persyaratan. Untuk peserta yang telah memenuhi persyaratan berhak diterima di asrama dan untuk peserta yang tidak memenuhi persyaratan akan dipulangkan dengan biaya sendiri;
 - 5) Memberikan alat dan bahan keperluan pelatihan kepada peserta sesuai dengan anggaran yang tersedia;
 - 6) Melaksanakan proses pembelajaran pelatihan di ruang kelas yang telah disediakan sesuai dengan jadwal pelatihan dengan menggunakan modul, bahan ajar yang sudah disusun oleh narasumber dan pelatih/widyaiswara yang kompeten dibidangnya;
 - 7) Memberikan hak-hak peserta berupa uang saku, penggantian biaya perjalanan sesuai dengan anggaran yang tersedia dan STTPP bagi peserta Aparatur Pertanian atau sertifikat bagi peserta Non Aparatur Pertanian.
2. Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana
- a) Persyaratan
 - 1) Setiap penggunaan sarana dan prasarana yang ada di Balai mempunyai tujuan mendukung pengembangan SDM Pertanian; dan
 - 2) Setiap permohonan tertulis mengenai penggunaan sarana dan prasarana yang ada di Balai dapat dipenuhi sepanjang tidak sedang digunakan atau dipakai untuk melaksanakan program dan kegiatan Balai.
 - b) Prosedur
 - 1) Menyampaikan usulan/permohonan secara tertulis kepada Kepala Balai;
 - 2) Kepala Balai atau pejabat yang berwenang memutuskan apakah usulan/permohonan dapat diterima ataupun ditolak dengan berbagai pertimbangan; dan
 - 3) Menyampaikan balasan terhadap usulan/permohonan secara tertulis mengenai diterima atau ditolakannya usulan/permohonan.
3. Kerjasama Diklat
- a) Persyaratan
 - 1) Segala bentuk kerjasama pelatihan bertujuan mendukung pengembangan SDM Pertanian; dan
 - 2) Setiap permohonan kerjasama pelatihan yang disampaikan secara tertulis, dapat dipenuhi sepanjang memenuhi persyaratan yang berlaku dan tidak sedang digunakan atau sedang bertugas melaksanakan program dan kegiatan Balai.
 - b) Prosedur
 - 1) Menyampaikan usulan kerjasama dan calon mitra kerjasama kepada Kepala Balai;

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG		
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit : 18 Mei 2016
		Bagian : IX
		Halaman ke : 3 dari 5
		Terbitan/Revisi ke : 1/0
		Tanggal Revisi : -
		Paraf Kabag Umum :

- 2) Kepala Balai atau pejabat yang berwenang memutuskan apakah usulan kerjasama dapat diterima, perlu perbaikan ataupun ditolak dengan berbagai pertimbangan;
- 3) Menyampaikan dan mengkoordinasikan keputusan kesediaan untuk melaksanakan kerjasama;
- 4) Penetapan Perjanjian Kerjasama;
- 5) Pengorganisasian; dan
- 6) Pelaksanaan.

5.3 Kebijakan Pelayanan Publik

Kepala UPP BBPP Kupang memastikan kebijakan pelayanan :

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

5.4 Perencanaan

5.4.1 Sasaran Pelayanan Pengguna Jasa

Kepala UPP BBPP Kupang memastikan sasaran pelayanan memenuhi persyaratan pelayanan yang ditetapkan. Sasaran pelayanan bersifat terukur dan konsisten dengan kebijakan pelayanan.

5.4.2 Perencanaan Sistem Manajemen Pelayanan

Kepala UPP BBPP Kupang memastikan :

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

5.5 Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi

Kepala UPP BBPP Kupang memastikan tanggungjawab dan wewenang ditetapkan dan diinstruksikan ke seluruh personel yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN		
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG		
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit : 18 Mei 2016
		Bagian : IX
		Halaman ke : 4 dari 5
		Terbitan/Revisi ke : I/0
		Tanggal Revisi : -
		Paraf Kabag Umum :

5.5.1 Kompetensi Pelaksana

Kepala UPP BBPP Kupang menetapkan :

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

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

Kepala UPP BBPP Kupang memberikan Jaminan kepastian pelayanan setelah pengguna jasa memenuhi beberapa ketentuan yang dipersyaratkan di bidang penyelenggaraan diklat dan kerjasama diklat dan ketentuan persyaratan lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.

Kepala UPP BBPP Kupang memberikan jaminan kepastian pelayanan terhadap pengguna jasa yang memenuhi ketentuan persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Kepala UPP BBPP Kupang memberikan pelayanan yang meliputi penyelenggaraan diklat dan kerjasama diklat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan didokumentasikan.

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

UPP BBPP Kupang menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh, antara lain:

- 1) Petugas keamanan;
- 2) Petugas pelayanan informasi;
- 3) Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;
- 4) Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;
- 5) Sarana peralatan dan obat P3K;
- 6) Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;
- 7) Adanya pemasangan CCTV; dan
- 8) Sarana parkir.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG		
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit : 18 Mei 2016
		Bagian : IX
		Halaman ke : 5 dari 5
		Terbitan/Revisi ke : I/0
		Tanggal Revisi : -
		Paraf Kabag Umum :

5.6 Tinjauan Manajemen

5.6.1 Umum

UPP BBPP Kupang menetapkan peninjauan sistem manajemen pelayanan, pada periode minimal satu tahun sekali, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan pelayanan. Pelaksanaan tinjauan dilakukan meliputi penilaian peluang perbaikan, koreksi dan peningkatan pada system manajemen pelayanan.

5.6.2 Masukan untuk tinjauan manajemen

UPP BBPP Kupang menetapkan bahan masukan untuk melakukan tinjauan manajemen minimal mencakup informasi:

- 1) Hasil audit;
- 2) Umpan balik masyarakat;
- 3) Kinerja proses dan kesesuaian pelayanan;
- 4) Status tindakan preventif dan tindakan korektif;
- 5) Tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu;
- 6) Perubahan yang dapat mempengaruhi system manajemen pelayanan; dan
- 7) Saran-saran untuk perbaikan.

5.6.3 Keluaran dari tinjauan manajemen

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

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

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	:	18 Mei 2016
Bagian	:	X
Halaman ke	:	1 dari 1
Terbitan/Revisi ke	:	1/0
Tanggal Revisi	:	-
Paraf Kabag Umum	:	

6. Penyediaan Sumberdaya

6.1 Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

UPP BBPP Kupang menetapkan, menyediakan dan memelihara sarana dan prasarana, seperti tertuang dalam standar sarana dan prasarana, serta pengelolaannya.

6.2 Jumlah Pelaksana

UPP BBPP Kupang telah menetapkan standar pelaksana, berusaha untuk menjamin dan memenuhi standar dalam upaya pencapaian mutu layanan. Penetapan personel dilakukan melalui identifikasi jenis, tahapan dan jumlah aktifitas pelayanan berdasarkan analisis beban kerja sesuai dengan kualifikasi aktifitas pelayanan.

6.3 Lingkungan Kerja

UPP BBPP Kupang menyediakan sarana prasarana ruangan dan lingkungan kerjayang memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan. Pengelolaan kondisi lingkungankerja memastikan terhadap kondisi bersih, bebas dari suara gaduh, suhu dan kelembaban yang baik serta pemberian pencahayaan yang cukup.

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**



**STANDAR
PELAYANAN**

Tanggal Terbit	: 18 Mei 2016
Bagian	: XI
Halaman ke	: 1 dari 3
Terbitan/Revisi ke	: I/0
Tanggal Revisi	: -
Paraf Kabag Umum	:

7. Realisasi Pelayanan

7.1 Perencanaan Realisasi Pelayanan

UPP BBPP Kupang merencanakan dan mengembangkan proses realisasi tahapan pelayanan dapat berjalan dengan baik, mudah dan lancar mulai dari perencanaan diklat, proses diklat, bimbingan lanjutan dan evaluasi pasca diklat agar tujuan diklat dapat tercapai.

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

UPP BBPP Kupang menetapkan rencana proses tahapan pelayanan untuk :

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

7.2 Proses yang berkaitan dengan pelayanan pengguna jasa

7.2.1 Penetapan persyaratan yang berkaitan dengan pelayanan

UPP BBPP Kupang menetapkan persyaratan pelayanan berdasarkan pertimbangan dan kesepakatan pengguna jasa.

7.2.2 Tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan pelayanan

UPP BBPP Kupang melakukan peninjauan persyaratan berkaitan dengan pelayanan. UPP BBPP Kupang melakukan tinjauan sebelum komitmen pada pemberian pelayanan kepada pengguna jasa (misalnya seleksi administrasi, pernyataan perijinan atau rekomendasi dari pemerintah daerah setempat).

Tinjauan resmi mencakup informasi pelayanan yang terdapat pada katalog, website, iklan dan media digital lainnya.

7.2.3 Komunikasi masyarakat

UPP BBPP Kupang menyusun, menetapkan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk komunikasi dengan pengguna jasa berkaitan dengan:

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

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG		
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit : 18 Mei 2016
		Bagian : XI
		Halaman ke : 2 dari 3
		Terbitan/Revisi ke : 1/0
		Tanggal Revisi : -
		Paraf Kabag Umum :

7.3 Produk Layanan

Produk layanan UPP BBPP Kupang berupa peningkatan kompetensi peserta diklat yang ditandai dengan pemberian STTPP atau Sertifikat serta Penggunaan Sarana dan Prasarana.

7.4 Jangka Waktu Penyelesaian

UPP BBPP Kupang menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Waktu Pelayanan. Standar Waktu Pelayanan disesuaikan dengan standar yang ada jenis pelayanan dalam hal ini adalah jenis diklat.

Lamanya diklat yang merupakan jangka waktu penyelesaian telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12/Permentan/OT-140/J/02/12 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Pertanian Aparatur dan Non Aparatur.

Waktu penyelesaian kegiatan diklat, penggunaan sarana dan prasarana serta kerjasama diklat dituangkan dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) masing-masing jenis pelayanan.

7.5 Biaya/Tarif Pelayanan

1) Pelayanan Penyelenggaraan Diklat

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

2) Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana

Biaya jasa penggunaan sarana dan prasarana mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 48 Tahun 2012 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian dan biaya operasional yang dikeluarkan atas penggunaan sarana dan prasarana tersebut.

3) Pelayanan Kerjasama Diklat

Biaya berasal dari mitra kerjasama diklat dan besarnya biaya kerjasama diklat tergantung pada jenis diklat, lamanya diklat dan jumlah peserta. Besarnya satuan biaya setiap komponen pembiayaan disusun berdasarkan Standar Biaya Masukan (SBM) yang dikeluarkan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia dalam bentuk Peraturan Menteri Keuangan dan disesuaikan dengan ketersediaan anggaran yang dimiliki calon mitra kerjasama.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG		
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit : 18 Mei 2016
		Bagian : XI
		Halaman ke : 3 dari 3
		Terbitan/Revisi ke : 1/0
		Tanggal Revisi : -
		Paraf Kabag Umum :

7.6 Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran

UPP BBPP Kupang menetapkan pemantauan dan pengukuran yang dilakukan dan perangkat pemantau dan pengukur yang diperlukan untuk memberikan bukti kesesuaian produk terhadap persyaratan yang ditetapkan.

UPP BBPP Kupang menetapkan proses untuk memastikan bahwa pemantauan dan pengukuran dapat dilakukan, dan dilaksanakan dengan cara konsisten dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran.

Apabila diperlukan untuk memastikan keabsahan hasil, peralatan pengukuran harus :

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

Selain itu, UPP BBPP Kupang harus menilai dan merekam keabsahan hasil pengukuran sebelumnya bila peralatan ditemukan tidak memenuhi persyaratan. UPP BBPP Kupang melakukan tindakan yang sesuai terhadap peralatan dan produk mana pun yang terpengaruh. Rekaman hasil-hasil kalibrasi dan verifikasi harus terpelihara.

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

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG		
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit : 18 Mei 2016
		Bagian : XII
		Halaman ke : 1 dari 3
		Terbitan/Revisi ke : 1/0
		Tanggal Revisi : -
		Paraf Kabag Umum :

8 Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan

8.1 Umum

UPP BBPP Kupang merencanakan dan mengimplementasikan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan untuk :

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

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

8.2 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

UPP BBPP Kupang memberikan akses melalui media (nomor telepon, nomor faximile dan e-mail) atau secara langsung kepada pengguna jasa untuk menyampaikan masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

UPP BBPP Kupang memastikan pemberian informasi tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan oleh pengguna jasa.

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

8.2.1 Pengguna jasa BBPP Kupang yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan jasa pendidikan dapat mengajukan pengaduan langsung yang kemudian diserahkan kepada Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelatihan.

8.2.2 Pengguna jasa dapat juga menyampaikan pengaduan melalui nomor telepon, nomor faximile dan e-mail yang telah disediakan, kemudian pengaduan tersebut akan dicatat oleh petugas penerima dokumen.

8.2.3 Tim penanganan pengaduan menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari dalam dan luar unit pelayanan kemudian menyerahkan kepada masing-masing bagian atau bidang yang sesuai dengan keluhan pengguna jasa.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG		
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit : 18 Mei 2016
		Bagian : XII
		Halaman ke : 2 dari 3
		Terbitan/Revisi ke : 1/0
		Tanggal Revisi : -
		Paraf Kabag Umum :

8.2.4 Kepala bagian kepegawaian melakukan analisa dan klarifikasi terhadap pengaduan pelanggan untuk segera dilakukan tindakan perbaikan/penyelesaian/penanganan.

8.2.5 Hasil tindakan perbaikan pengaduan pelanggan dilaporkan kepada pengguna jasa dan apabila tindakan perbaikan memerlukan tindak lanjut maka Kepala UPP BBPP Kupang dapat membuat kebijakan untuk tindakan pencegahan dan perbaikan yang berkelanjutan.

8.3 Pengawasan Pelayanan

Pembinaan dan pengawasan Pelayanan di lingkungan BBPP Kupang dilakukan oleh Tim yang ditetapkan oleh Kepala UPP BBPP Kupang. Pelaksanaan Pembinaan dan pengawasan dilakukan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

8.4 Evaluasi Kinerja Pelaksana

UPP BBPP Kupang melakukan evaluasi kinerja personel pelaksana pelayanan mengacu kepada Permen PAN&RB Nomor 38 Tahun 2012 serta perundangan dan ketentuan lainnya. Selain itu UPP BBPP Kupang dalam mengevaluasi kinerja memperhatikan hasil pelaksanaan pengukuran IKM, IPNBK, dan Laporan SPI

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

8.5 Perbaikan

8.5.1 Perbaikan Berkesinambungan

UPP BBPP Kupang secara terus-menerus melakukan perbaikan keefektifan sistem manajemen pelayanan melalui penerapan kebijakan pelayanan, sasaran pelayanan, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan preventif serta tinjauan manajemen.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG		
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal Terbit : 18 Mei 2016
		Bagian : XII
		Halaman ke : 3 dari 3
		Terbitan/Revisi ke : 1/0
		Tanggal Revisi : -
		Paraf Kabag Umum :

8.5.2 Tindakan Korektif

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

UPP BBPP Kupang menetapkan prosedur tindakan korektif terdokumentasi mencakup:

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

8.5.3 Tindakan Pencegahan

UPP BBPP Kupang menetapkan tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan dalam proses realisasi tahapan pelayanan, yang berpengaruh potensial.

UPP BBPP Kupang menetapkan prosedur tindakan pencegahan terdokumentasi mencakup :

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