



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
**PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI
PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN**

JALAN RAYA PAJAJARAN KAV E 59 BOGOR 16128
TELEPON : 0251-8359462 FAKSIMILE : 0251-8380588 / 8328382
Website : <http://peternakankeswan.brmp.go.id> E-mail : brmp.peternakankeswan@pertanian.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PETERNAKAN DAN KESEHATAN
HEWAN
NOMOR : 91/Kpts/HM.130/H.5/11/2025

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK UTAMA
PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
TAHUN 2025

KEPALA PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PETERNAKAN DAN KESEHATAN
HEWAN

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan pasal 20 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. bahwa telah ditetapkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 02 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
 - c. bahwa standar pelayanan publik yang telah ditetapkan sebelumnya perlu dilakukan kaji ulang secara berkala untuk menyesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, perkembangan kebutuhan masyarakat, serta peningkatan kualitas pelayanan.
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a, huruf b dan c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 188);
 4. Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Tahun 2024, Nomor 389);
 5. bahwa telah ditetapkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;
 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

(Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);

7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 02 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Tahun 2022, Nomor 1250);
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;
10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/Permentan/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 369);
11. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/Permentan/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 785);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 1356);
14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
15. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 630);
16. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13/PERMENTAN/PK.240/5/2017 Tahun 2017 tentang Kemitraan Usaha Peternakan;
17. 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
18. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
- KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan, selanjutnya disebut SPP PRMPKH, sebagaimana tercantum dalam lampiran sebagai bagian tidak terpisahkan dengan Keputusan ini;
- KEDUA : SPP Utama PRMPKH meliputi ruang lingkup pelayanan:
a. Layanan jasa kerja sama perakitan, perekayasaan, dan modernisasi peternakan dan kesehatan hewan;
b. Layanan jasa penyebarluasan hasil perakitan dan modernisasi peternakan dan kesehatan hewan (data, informasi dan dokumentasi, perpustakaan, konsultasi, magang teknis, bimtek, narasumber) ;
- KETIGA : SPP PRMPKH sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Pelaksana pelayanan dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab dan wajib menyampaikan laporan tertulis kepada pimpinan Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan secara berjenjang.
- KELIMA : Pelaksana pelayanan dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab dan wajib menyampaikan laporan tertulis kepada Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan secara berjenjang.
- KEENAM : Seluruh biaya yang timbul akibat diterbitkannya keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Kegiatan (DIPA) Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan;
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bogor
Pada Tanggal : 17 November 2025

Kepala Pusat,

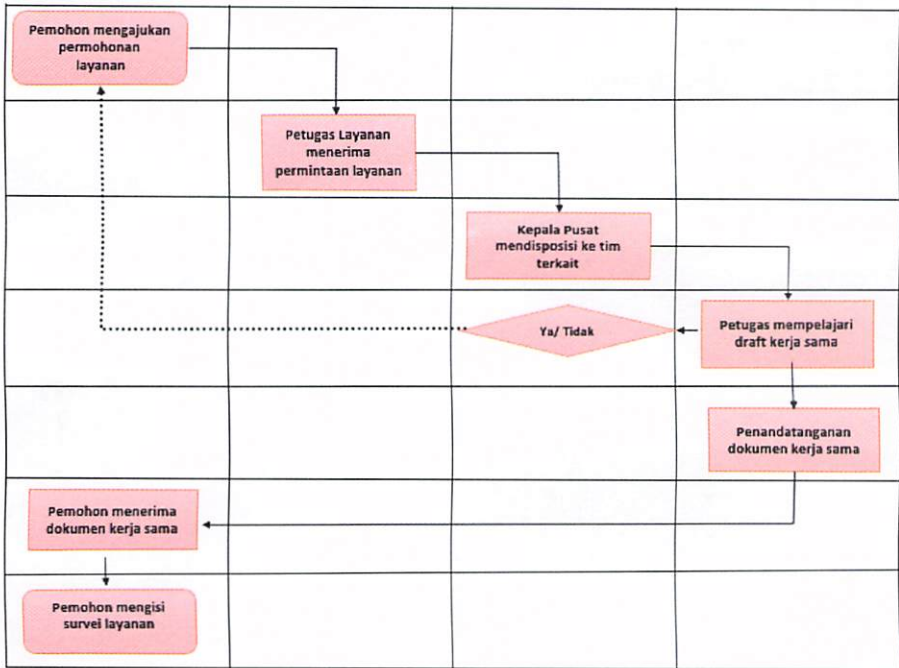
Dr. drh. Agus Susanto., M.Si
NIP.19710201200212100

Tembusan Yth :

1. Kepala Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian;
3. Kepala Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia Aparatur

Lampiran 1
 KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PERAKITAN DAN
 MODERNISASI PETERNAKAN DAN KESEHATAN
 HEWAN
 Nomor : 91/Kpts/HM.130/H.5/11/2025
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
 PUBLIK UTAMA PUSAT PERAKITAN DAN
 MODERNISASI PETERNAKAN DAN KESEHATAN
 HEWAN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 LAYANAN JASA KERJA SAMA PERAKITAN, PEREKAYASAAN, DAN MODERNISASI
 PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	a. Pemohon layanan yang datang langsung <ol style="list-style-type: none"> 1) Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu; 2) Mengisi form permintaan layanan b. Pemohon tidak datang langsung / secara online / melalui jasa kirim <ol style="list-style-type: none"> 1) Identitas pemohon; 2) Mencantumkan maksud dan tujuan 3) Kontak person pemohon layanan 4) Pengiriman surat ditujukan kepada : Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (PRMPKH) di Jl. Raya Pajajaran Kav. E-59 atau melalui Whatshaap layanan PRMPKH (085211522622) atau melalui e-mail brmp.peternakankeswan@pertanian.go.id
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur Layanan Jasa Kerja Sama sebagai berikut :  <pre> graph TD A[Pemohon mengajukan permohonan layanan] --> B[Petugas Layanan menerima permintaan layanan] B --> C[Kepala Pusat mendisposisi ke tim terkait] C --> D{Ya/ Tidak} D -- Ya --> E[Petugas mempelajari draft kerja sama] E --> F[Penandatanganan dokumen kerja sama] F --> G[Pemohon menerima dokumen kerja sama] G --> H[Pemohon mengisi survei layanan] D -- Tidak --> A </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>a. Pemohon mengajukan permohonan dan menyampaikan draft kerja sama yang mencakup tujuan, ruang lingkup, manfaat dan kerja sama dari pihak mitra dan/ atau unit kerja melalui surat/email/ WA atau datang langsung;</p> <p>b. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan, memastikan kesesuaian dengan persyaratan layanan, serta meneruskan dokumen tersebut kepada Kepala Pusat untuk didisposisi kepada petugas teknis;</p> <p>c. Kepala Pusat melakukan disposisi ke petugas teknis kerja sama;</p> <p>d. Petugas teknis mempelajari draft kerja sama terutama terkait dengan bidang/ruang lingkup kerja sama. Untuk menindaklanjuti dan menyepakati draft perjanjian kerja sama (MoU), dilakukan rapat terlebih dahulu dengan UK/UPT terkait. Setelah kesepakatan tercapai, dibuat perjanjian kerja sama yang mencakup hak dan kewajiban masing-masing;</p> <p>e. Melakukan penandatanganan kerja sama dengan mitra terkait;</p> <p>f. Pemohon menerima perjanjian kerja sama yang telah di tandatangani;</p> <p>g. Pemohon layanan mengisi form survei layanan yang disediakan oleh petugas layanan</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan sesuai dengan tahapan sebagai berikut:</p> <p>a. Petugas layanan menerima dan memeriksa permohonan membutuhkan waktu 1 hari;</p> <p>b. Kepala Pusat mendisposisi permohonan dan memberikan disposisi ke petugas teknis. Proses disposisi berlangsung 1-2 hari kerja;</p> <p>c. Mempelajari draft kerja sampai proses penandatanganan tidak bisa ditentukan waktunya. Karena setiap draft kerja sama yang masuk berbeda penanganan teknisnya</p>
4	Biaya/tarif	Tidak di pungut biaya (Rp. 0)
5	Produk Pelayanan	Dokumen Perjanjian Kerja Sama
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Alur Pengaduan sebagai berikut :</p> <pre> graph TD A([Pengaduan/ Keluhan / Saran]) --> B[Bersurat] A --> C[Telepon/WA, E-mail, Kanal Pengaduan, Media sosial PRMPKH] A --> D[Datang langsung] C --> E[Petugas layanan mencatat pengaduan / keluhan/ saran] B --> F[Penyampaian Umpan Balik melalui Papan Pengumuman, WA, E-mail, Media Sosial PRMPKH atau secara langsung] D --> F E --> F F --> G[Selesai] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>a. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan di Jl.Raya Pajajaran Kav. E-59, Kota Bogor, Jawa Barat 16128.</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: 1) Telepon : (+62)2518322185 2) WA : 085211522622 3) E-mail : brmp.peternakankeswan@pertanian.go.id 4) Kanal pengaduan : ➢ WBS ➢ Kaldu emas ➢ LAPOR ➢ Kotak saran dan pengaduan 5) Media Sosial PRMPKH</p> <p>c. Pengaduan secara langsung tatap muka dengan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui ruang konsultasi dan pengaduan di Kantor PRMPKH;</p> <p>d. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yaitu : 1) Proses verifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang atas pengaduan, saran dan masukan dari pengguna dalam waktu 3 hari; 2) Sedangkan proses tindak lanjut dan membalas laporan pengguna terkait pengaduan, saran dan masukan dalam waktu 5 hari</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 1999 Tentang Hubungan Luar Negeri;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK;</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2000 Tentang Perjanjian Internasional;</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);</p> <p>e. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 02 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Tahun 2022, Nomor 1250);</p> <p>f. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13/PERMENTAN/PK.240/5/2017 Tahun 2017 tentang Kemitraan Usaha Peternakan;</p> <p>h. 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;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		i. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 630)
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Sarana konsultasi online dan Ruang PPID; b. Ruang laktasi; c. Toilet untuk pria dan wanita dilengkapi fasilitas untuk penyandang disabilitas; d. Minuman dan makanan kecil; e. Charging box ; f. Kotak P3K; g. Tempat parkir (tersedia juga untuk penyandang disabilitas); h. Kursi roda bagi pengguna layanan yang memerlukan; i. Kids corner bagi pengunjung yang membawa balita; j. Mushola khusus wanita dan masjid; k. Area khusus merokok
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas Layanan minimal berpendidikan SLTA/ sederajat, serta memiliki kompetensi dalam pengelolaan administrasi perkantoran, komunikasi layanan publik, dan penguasaan aplikasi perkantoran; b. Petugas Teknis minimal berpendidikan D3 yang memiliki kompetensi dan pengetahuan teknis yang relevan dengan materi kerja sama
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Monitoring pelaksanaan kegiatan oleh Ketua Tim Kerja Pengelolaan Kerja Sama; b. Supervisi oleh atasan langsung; c. Sistem Pengendalian Internal oleh Inspektorat Jenderal; d. Pengawasan oleh Kepala Pusat
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Jumlah pelaksana pelayanan minimal 1 Orang b. Jumlah pelaksana teknis minimal 2 orang tenaga teknis dengan didampingi oleh minimal 1 orang tenaga ahli
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan layanan yang dilakukan sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik; b. Tahapan pelaksanaan layanan berpedoman pada SOP layanan; c. Pelaksanaan waktu pelayanan dan kompetensi disesuaikan dengan ISO 9001: 2015
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>PRMPKH menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan Keamanan Layanan <ul style="list-style-type: none"> 1) Petugas Keamanan; 2) Petugas Pelayanan Informasi; 3) Identitas visitor; 4) Ruang Pelayanan yang aman, bersih, dan rapi; 5) CCTV; 6) Pos Keamanan; 7) Pagar b. Jaminan Keselamatan Layanan <ul style="list-style-type: none"> a. Jalur Evakuasi; b. Titik Kumpul; c. APAR; d. Kotak P3K

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi dilakukan secara rutin setiap 3 bulan dan evaluasi berkelanjutan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; b. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

Kepala Pusat,



Dr. drh. Agus Susanto., M.Si

NIP. 197102012002121002

f

Lampiran 2

KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

Nomor : 91/Kpts/HM.130/H.5/11/2025

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

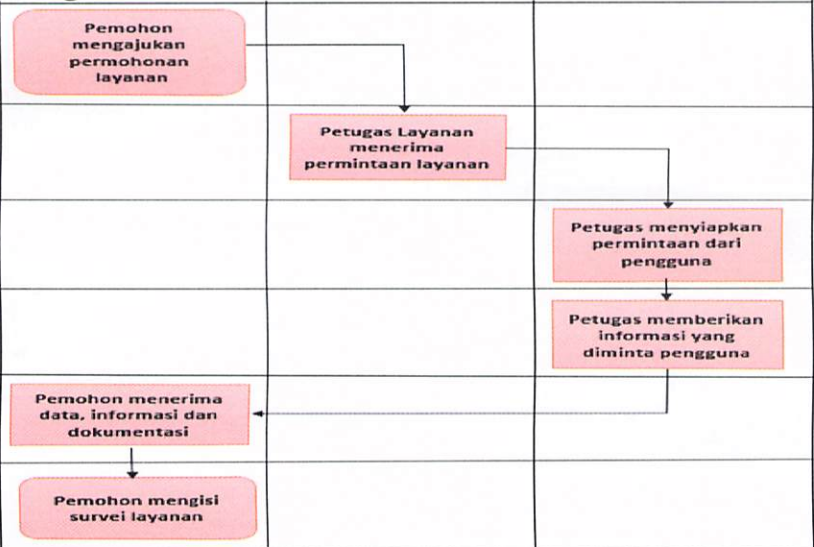
PUBLIK UTAMA PUSAT PERAKITAN DAN

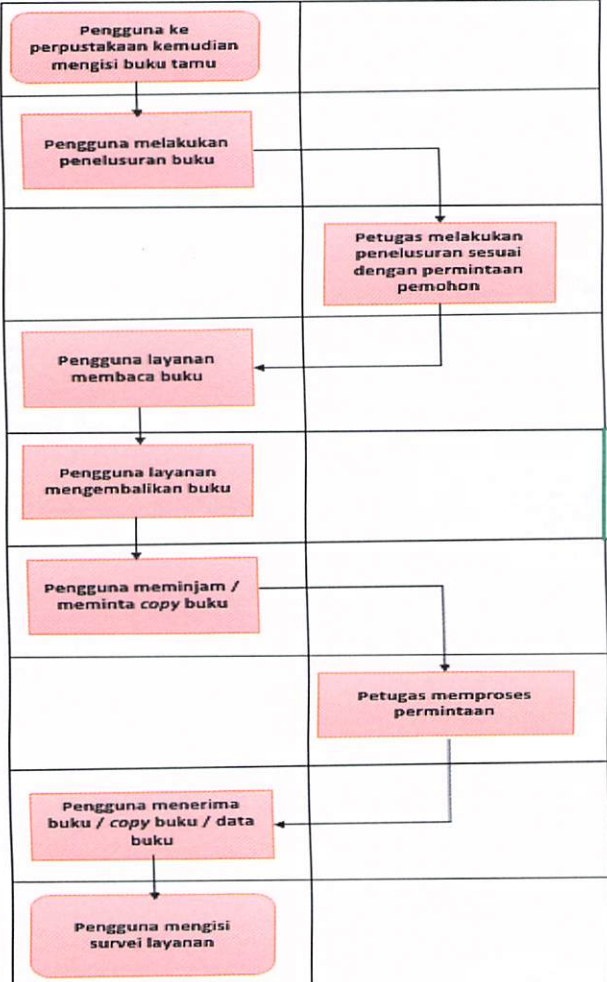
MODERNISASI PETERNAKAN DAN KESEHATAN

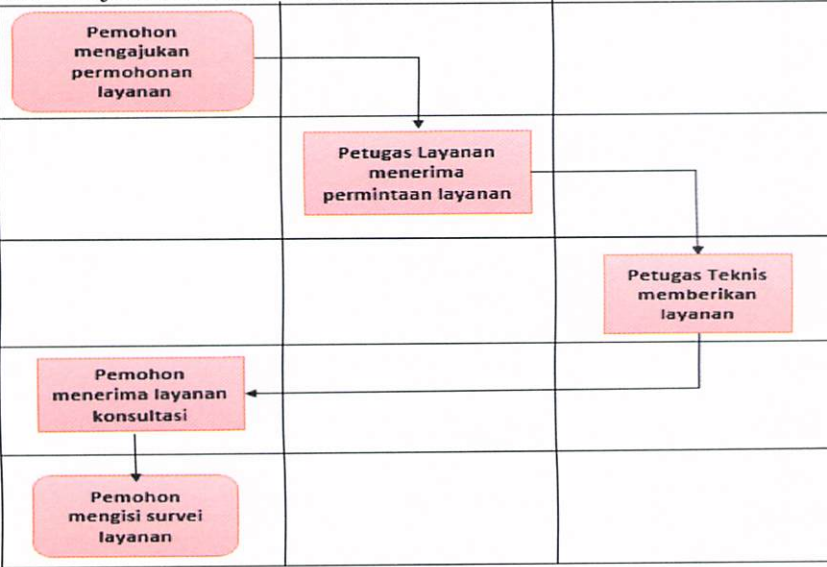
HEWAN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

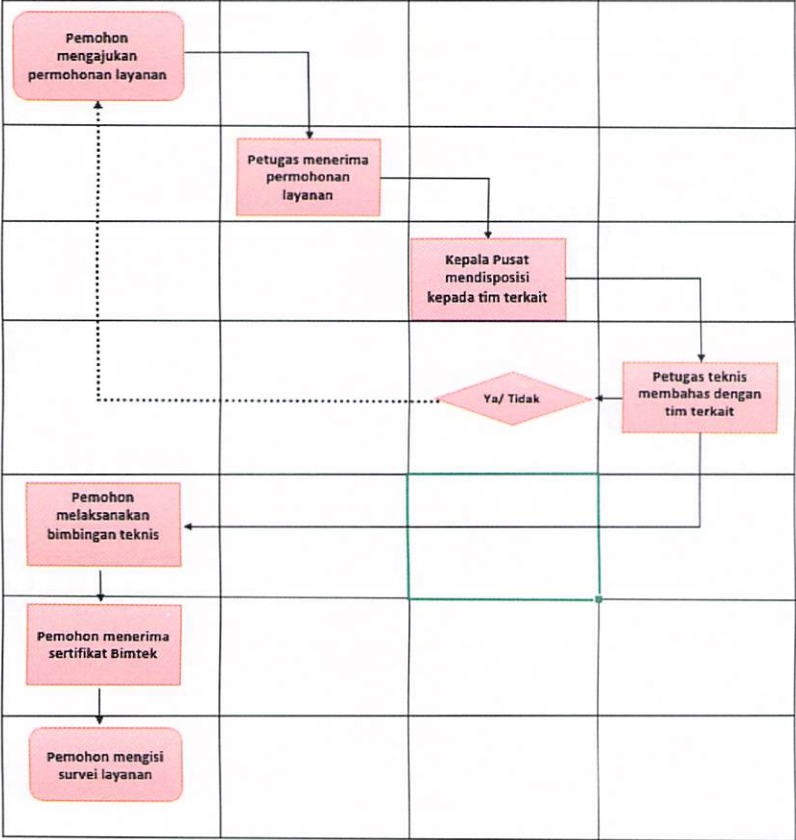
LAYANAN JASA PENYEBARLUASAN HASIL PERAKITAN DAN MODERNISASI PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN (DATA, INFORMASI DAN DOKUMENTASI, PERPUSTAKAAN, KONSULTASI, MAGANG TEKNIS, BIMTEK, NARASUMBER)

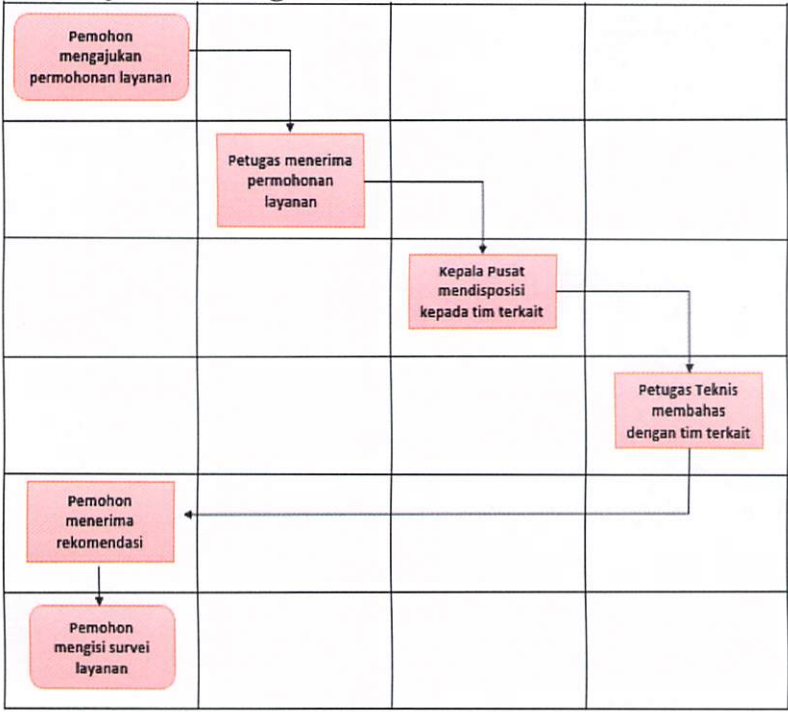
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	<p>a. Pemohon layanan yang datang langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu; 2) Mengisi form permintaan layanan <p>b. Pemohon tidak datang langsung / secara online / melalui jasa kirim</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Identitas pemohon; 2) Mencantumkan maksud dan tujuan; 3) Kontak person pemohon layanan; 4) Pengiriman surat ditujukan kepada : Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan (PRMPKH) di Jl. Raya Pajajaran Kav. E-59 atau melalui <i>Whatshaap</i> layanan PRMPKH (085211522622) atau melalui e-mail brmp.peternakankeswan@pertanian.go.id <p>c. Khusus untuk permohonan layanan informasi publik, mengikuti persyaratan sesuai peraturan perundangan yang berlaku</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Layanan Jasa Data, Informasi dan Dokumentasi Alur Layanan Jasa Data, Informasi dan Dokumentasi sebagai berikut:</p>  <pre> graph TD A[Pemohon mengajukan permohonan layanan] --> B[Petugas Layanan menerima permintaan layanan] B --> C[Petugas menyiapkan permintaan dari pengguna] C --> D[Petugas memberikan informasi yang diminta pengguna] D --> E[Pemohon menerima data, informasi dan dokumentasi] E --> F[Pemohon mengisi survei layanan] </pre>

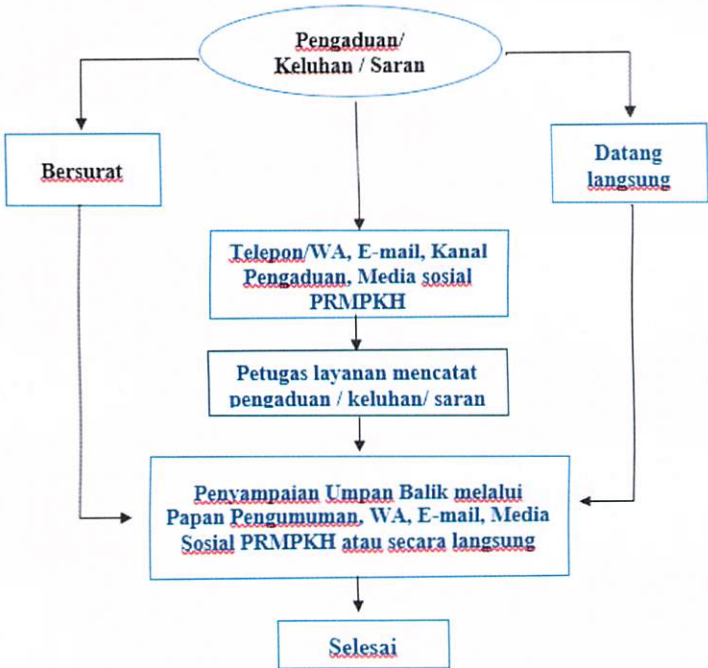
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan permohonan layanan jasa data, informasi dan dokumentasi. Pemohon dapat datang langsung ke kantor PRMPKH atau mengirim permohonan melalui surat/email/WA PRMPKH; 2) Petugas layanan jasa data, informasi dan dokumentasi menerima, mencatat, memverifikasi berkas pemohon kemudian meneruskan ke petugas teknis; 3) Petugas teknis menyiapkan dan mencari data, informasi dan dokumentasi sesuai dengan permintaan pengguna layanan. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan Informasi dan dokumentasi menyiapkan keterangan tertulis yang ditandatangani oleh pejabat berwenang. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka pejabat berwenang menerbitkan surat penolakan permohonan 4) Petugas teknis memberikan informasi yang diminta oleh pengguna layanan; 5) Pemohon menerima data, informasi dan dokumentasi dari petugas teknis; 6) Pemohon layanan mengisi form survei layanan yang disediakan oleh petugas layanan
		<p>b. Layanan Jasa Perpustakaan Alur layanan jasa perpustakaan sebagai berikut :</p>
		 <pre> graph TD A[Pengguna ke perpustakaan kemudian mengisi buku tamu] --> B[Pengguna melakukan penelusuran buku] B --> C[Petugas melakukan penelusuran sesuai dengan permintaan pemohon] C --> D[Pengguna layanan membaca buku] D --> E[Pengguna layanan mengembalikan buku] E --> F[Pengguna meminjam / meminta copy buku] F --> G[Petugas memproses permintaan] G --> H[Pengguna menerima buku / copy buku / data buku] H --> I[Pengguna mengisi survei layanan] </pre>
		<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan datang mengunjungi perpustakaan PRMPKH kemudian mengisi buku tamu di komputer pengunjung; 2) Pengguna layanan jasa perpustakaan dapat melakukan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>penelusuran koleksi secara mandiri di ruang koleksi atau dengan melakukan penelusuran koleksi melalui OPAC Perpustakaan PRMPKH melalui link https://kikp-pertanian.id/brmppkh/ atau dengan menggunakan komputer pengunjung yang tersedia di perpustakaan. Pengguna layanan juga bisa meminta bantuan petugas untuk pencarian literatur;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) Petugas layanan jasa perpustakaan / petugas teknis melakukan pencarian koleksi yang diminta oleh pengguna layanan dan menyerahkan buku kepada pengguna layanan; 4) Pengguna layanan menerima buku, kemudian dapat membaca buku tersebut di ruang baca perpustakaan atau gazebo literasi (yang terdapat di luar ruang perpustakaan); 5) Pengguna layanan mengembalikan buku yang telah dibaca; 6) Pengguna layanan dapat melakukan peminjaman buku atau meminta <i>soft file</i> buku (jika ada) atau <i>mengcopy</i> beberapa lembar buku. Menggandakan buku bisa dilakukan di tempat <i>fotocopy</i> diluar perpustakaan (biaya di tanggung pengguna layanan); 7) Petugas teknis memproses permintaan pengguna layanan yakni melakukan transaksi peminjaman buku, mengirim <i>soft file</i> buku melalui e-mail /WA, atau menggandakan beberapa lembar buku yang diminta pengguna layanan; 8) Pengguna layanan menerima buku yang telah diproses peminjaman / menerima <i>soft file</i> buku melalui e-mail/WA atau menerima <i>copy</i> cetak beberapa lembar buku; 9) Pengguna layanan mengisi survei layanan perpustakaan <p>c. Layanan Jasa Konsultasi Alur Layanan Jasa Konsultasi sebagai berikut :</p>  <pre> graph TD A[Pemohon mengajukan permohonan layanan] --> B[Petugas Layanan menerima permintaan layanan] B --> C[Petugas Teknis memberikan layanan] C --> D[Pemohon menerima layanan konsultasi] D --> E[Pemohon mengisi survei layanan] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan permohonan konsultasi. Pemohon dapat datang langsung ke kantor PRMPKH atau mengirim permohonan melalui surat/email/WA PRMPKH;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2) Petugas layanan menerima, kemudian memverifikasi berkas pemohon. Kemudian meneruskan ke petugas teknis; 3) Petugas teknis melakukan layanan jasa konsultasi secara langsung dan memberikan informasi/ rekomendasi yang diminta pemohon; 4) Pemohon menerima layanan jasa konsultasi/ informasi / rekomendasi dari petugas teknis; 5) Pemohon mengisi survei layanan PRMPKH
		d. Layanan Jasa Magang Teknis Alur Layanan Jasa Magang Teknis sebagai berikut :
		<pre> graph TD A[Pemohon mengajukan permohonan] --> B[Petugas Layanan menerima permintaan layanan] B --> C[Kepala Pusat Mendisposisi surat ke tim terkait] C --> D[Petugas Teknis bersama pemohon membahas teknis pelaksanaan layanan] D --> E[Petugas Teknis berkoordinasi dengan tim terkait] E --> F{Ya/ Tidak} F -- Ya --> G[Pemohon melaksanakan Magang] F -- Tidak --> A G --> H[Pemohon mempresentasikan hasil Magang] H --> I[Pemohon menerima sertifikat Magang] I --> J[Pemohon mengisi survei layanan] </pre>
		1) Pengguna layanan mengajukan surat permintaan resmi yang ditujukan kepada pimpinan PRMPKH dengan bersurat /melalui website PRMPKH atau melalui Whatshaap layanan PRMPKH. Dalam surat permintaan dilampirkan dokumen pendukung serta waktu pelaksanaan dan jumlah peserta; 2) Petugas layanan menerima, mencatat, dan menyampaikan surat permohonan beserta dokumen pendukung kepada Kepala Pusat; 3) Pejabat berwenang mendisposisikan permohonan kepada petugas teknis; 4) Pengguna layanan dan petugas teknis membahas teknis magang, seperti: jadwal, pembagian kelompok, penunjukan pembimbing untuk magang, serta aturan yang harus dipatuhi;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5) Petugas teknis memeriksa kelengkapan dokumen, berkoordinasi serta memeriksa kesiapan bidang teknis terkait. Jika diterima, petugas teknis mengirim surat persetujuan. Jika ditolak, petugas teknis mengirim surat penolakan (disertai alasan penolakan); 6) Pengguna layanan melaksanakan Magang Teknis sesuai jadwal dan aturan PRMPKH. Pembimbing dari PRMPKH melakukan bimbingan dan memberi tugas. Pembimbing melakukan monitoring secara berkala; 7) Pengguna layanan jasa Magang membuat laporan dan mempresentasikan hasil magang di PRMPKH; 8) Pejabat berwenang memberikan penilaian serta memberikan sertifikat Magang yang telah ditandatangani pimpinan PRMPKH; 9) Pengguna layanan mengisi survei layanan PRMPKH
		<p>e. Layanan Jasa Bimbingan Teknis Alur Layanan sebagai berikut :</p>  <pre> graph TD A[Pemohon mengajukan permohonan layanan] --> B[Petugas menerima permohonan layanan] B --> C[Kepala Pusat mendisposisi kepada tim terkait] C --> D{Ya/ Tidak} D -- Ya --> E[Petugas teknis membahas dengan tim terkait] E --> F[Pemohon melaksanakan bimbingan teknis] F --> G[Pemohon menerima sertifikat Bimtek] G --> H[Pemohon mengisi survei layanan] D -- Tidak --> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan surat permintaan resmi yang ditujukan kepada pimpinan PRMPKH dengan bersurat /melalui website PRMPKH atau melalui Whatsaap layanan PRMPKH. Dalam surat permintaan dilampirkan dokumen pendukung serta waktu pelaksanaan dan jumlah peserta; 2) Petugas layanan menerima, mencatat, dan menyampaikan surat permohonan beserta dokumen pendukung kepada Kepala Pusat; 3) Pejabat berwenang mendisposisikan permohonan kepada petugas teknis; 4) Petugas teknis memeriksa kelengkapan dokumen, berkoordinasi dengan bidang teknis terkait. Jika diterima, petugas teknis mengirim surat persetujuan. Jika ditolak, petugas teknis mengirim surat penolakan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>(disertai alasan penolakan);</p> <ol style="list-style-type: none"> 5) Pemohon melaksanakan Bimbingan Teknis; 6) Pejabat berwenang memberikan sertifikat Bimbingan Teknis yang telah ditandatangani pimpinan PRMPKH; 7) Pengguna layanan mengisi survei layanan PRMPKH <p>f. Layanan Jasa Narasumber Alur Layanan sebagai berikut :</p>  <pre> graph TD A[Pemohon mengajukan permohonan layanan] --> B[Petugas menerima permohonan layanan] B --> C[Kepala Pusat mendisposisi kepada tim terkait] C --> D[Petugas Teknis membahas dengan tim terkait] D --> E[Pemohon menerima rekomendasi] E --> F[Pemohon mengisi survei layanan] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan permintaan layanan jasa narasumber melalui surat/e-mail atau datang langsung. Permohonan dilengkapi dengan dokumen pendukung yang menjelaskan tujuan konsultasi/narasumber yang diinginkan; 2) Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen permohonan, memastikan kesesuaian dengan jenis layanan, serta meneruskan permohonan tersebut kepada Kepala Pusat; 3) Kepala Pusat memberikan disposisi kepada tim pelaksana teknis; 4) Tim pelaksana membahas dengan tim terkait, dan menentukan narasumber yang akan memberikan layanan; 5) Pemohon menerima hasil layanan sesuai permohonan (rekomendasi narasumber); 6) Pengguna layanan mengisi survei layanan PRMPKH
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Layanan Jasa Data, Informasi Dan Dokumentasi : 1-5 hari kerja b. Layanan Jasa Perpustakaan : <ul style="list-style-type: none"> ➢ 5 menit – 30 menit (untuk penelusuran literatur); ➢ tergantung lamanya pengguna di perpustakaan (untuk layanan baca dan layanan diskusi, dan lain-lain); c. Layanan Jasa Konsultasi : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Datang langsung : 30 menit – 1 jam. ➢ Layanan Konsultasi yang dikirim melalui e-mail akan direspon selama jam kerja dan diselesaikan paling

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>lama 7 (tujuh) hari kerja;</p> <p>d. Layanan Jasa Magang Teknis:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Penerimaan, verifikasi dokumen, dan pembahasan 1-7 hari kerja ➢ Pelaksanaan Magang Teknis sesuai kesepakatan <p>e. Layanan Jasa Bimbingan Teknis</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Penerimaan, verifikasi dokumen, dan pembahasan 1-5 hari kerja ➢ Pelaksanaan Bimbingan Teknis sesuai kesepakatan <p>f. Layanan Jasa Narasumber : 1-5 hari kerja</p>
4	Biaya/tarif	<p>a. Biaya Layanan Jasa Penyebarluasan Hasil Perakitan Dan Modernisasi Peternakan Dan Kesehatan Hewan (Data, Informasi Dan Dokumentasi, Perpustakaan, Konsultasi, Magang Teknis, Bimtek, Narasumber tidak dikenakan biaya/tarif (Rp. 0);</p> <p>b. Biaya Layanan Jasa Perpustakaan berupa <i>fotocopy</i> ditanggung sendiri oleh pengguna jasa</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Layanan Jasa Data, Informasi dan Dokumentasi : Data, Informasi dan dokumentasi bidang peternakan dan kesehatan hewan / bidang lain sesuai permintaan pengguna layanan berupa data elektronik atau tercetak;</p> <p>b. Layanan Jasa Perpustakaan : foto copy buku, copy soft file (full text), data via email;</p> <p>c. Layanan Jasa Konsultasi : Informasi dan/atau rekomendasi teknologi Publikasi;</p> <p>d. Layanan Jasa Magang Teknis : Sertifikat Magang Teknis</p> <p>e. Layanan Jasa Bimbingan Teknis : Sertifikat Bimbingan Teknis</p> <p>f. Layanan Jasa Narasumber : Rekomendasi Narasumber</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Alur Pengaduan sebagai berikut :</p>  <pre> graph TD A([Pengaduan/ Keluhan / Saran]) --> B[Bersurat] A --> C[Telepon/WA, E-mail, Kanal Pengaduan, Media sosial PRMPKH] A --> D[Datang langsung] C --> E[Petugas layanan mencatat pengaduan / keluhan/ saran] B --> F[Penyampaian Umpan Balik melalui Papan Pengumuman, WA, E-mail, Media Sosial PRMPKH atau secara langsung] D --> F E --> F F --> G[Selesai] </pre> <p>a. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Peternakan dan Kesehatan Hewan di Jl.Raya Pajajaran Kav. E-59, Kota Bogor, Jawa Barat 16128.</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Telepon : (+62)2518322185 2) WA : 085211522622 3) E-mail : brmp.peternakankeswan@pertanian.go.id 4) Kanal pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> ➢ WBS ➢ Kaldu emas ➢ LAPOR ➢ Kotak saran dan pengaduan 5) Media Sosial PRMPKH <p>c. Pengaduan secara langsung tatap muka dengan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui ruang konsultasi dan pengaduan di Kantor PRMPKH;</p> <p>d. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Proses verifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang atas pengaduan, saran dan masukan dari pengguna dalam waktu 3 hari; 2) Sedangkan proses tindak lanjut dan membalas laporan pengguna terkait pengaduan, saran dan masukan dalam waktu 5 hari
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058); b. Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; c. Undang-undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Undang-undang (UU) Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012, Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014, Nomor 615); g. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 02 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Tahun 2022, Nomor 1250); h. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian; i. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Lingkup Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 630);
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Sarana konsultasi online dan Ruang PPID; b. Ruang laktasi; c. Toilet untuk pria dan wanita dilengkapi fasilitas untuk penyandang disabilitas; d. Minuman dan makanan kecil; e. Charging box ; f. Kotak P3K; g. Tempat parkir (tersedia juga untuk penyandang disabilitas); h. Kursi roda bagi pengguna layanan yang memerlukan; i. Kids corner bagi pengunjung yang membawa balita; j. Mushola khusus wanita dan masjid; k. Area khusus merokok
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas Layanan minimal berpendidikan SLTA/ sederajat, serta memiliki kompetensi dalam pengelolaan administrasi perkantoran, komunikasi layanan publik, dan penguasaan aplikasi perkantoran; b. Petugas Teknis minimal berpendidikan D3 yang memiliki kompetensi dan pengetahuan teknis yang relevan dengan layanan data, informasi dan dokumentasi, layanan perpustakaan, layanan konsultasi, layanan magang teknis, layanan bimbingan teknis dan layanan narasumber;
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Monitoring pelaksanaan kegiatan oleh Ketua Tim Kerja Pengelolaan Kerja Sama; b. Supervisi oleh atasan langsung; c. Sistem Pengendalian Internal oleh Inspektorat Jenderal; d. Pengawasan oleh Kepala Pusat
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Jumlah pelaksana pelayanan minimal 1 orang; b. Jumlah pelaksana teknis minimal 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan layanan yang dilakukan sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Tahapan pelaksanaan layanan berpedoman pada SOP layanan; c. Pelaksanaan waktu pelayanan dan kompetensi disesuaikan dengan ISO 9001: 2015
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>PRMPKH menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan Keamanan Layanan <ul style="list-style-type: none"> 1) Petugas Keamanan; 2) Petugas Pelayanan Informasi; 3) Identitas visitor; 4) Ruang Pelayanan yang aman, bersih, dan rapi; 5) CCTV; 6) Pos Keamanan; 7) Pagar

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Jaminan Keselamatan Layanan 1) Jalur Evakuasi; 2) Titik Kumpul; 3) APAR; 4) Kotak P3K
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi dilakukan secara rutin setiap 3 bulan dan evaluasi berkelanjutan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; b. Pelaksana survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan



Kepala Pusat,

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