

PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK


UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

Nomor : 04002/OT.080/Kpts/F2.D/04/2016

Terbitan/Revisi : 2 / 1

Panduan Mutu Pelayanan Publik ini tidak boleh disalin secara keseluruhan ataupun sebagian, atau diberikan kepada Pihak Ketiga tanpa persetujuan tertulis dari Kepala UPT BPTU-HPT Sembawa

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN
TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA**

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 1 dari 2 Terbitan / Revisi : 2/1
	LEMBAR PENGESAHAN	Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi :

STANDAR PELAYANAN

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN
TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA**

Disahkan Oleh,

Kepala UPP
BPTU-HPT Sembawa,


Ir. Nugroho Budi Suprijatno
NIP. 19600114 198912 1 001

Tanggal,
Diperiksa Oleh,

Kasie Informasi dan Jasa Produksi,

Delly Nista, S.Pt, M.P
NIP.19761212 200112 2 001

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN
TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA**

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 2 dari 2 Terbitan / Revisi : 2/1
	LEMBAR PENGESAHAN	Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi :


STANDAR PELAYANAN

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN
TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA**

Standar Pelayanan ini disusun/dimutakhirkan oleh :


Nama	Tanda Tangan
Delly Nista, S.Pt. M.P (Ketua)	
Bontor Mapaung, S.P (Anggota)	
Hendra Kurniawan, S.Pt (Anggota)	
Sutikno (Anggota)	
Sri Hindrawati (Anggota)	

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 1 dari 2 Terbitan / Revisi : 2/1
	DAFTAR ISI	Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan Jasa Produksi :


Bagian	Judul	Halaman
	Pengesahan.....	2
	Daftar Isi	4
	Kata Pengantar	6
	Pendahuluan	7
	Sistem Manajemen Pelayanan-Persyaratan	9
1.	Ruang Lingkup	9
1.1	Umum	9
1.2	Aplikasi	11
2.	Acuan Normatif	12
3.	Istilah dan Definisi	13
4.	Sistem Manajemen Pelayanan Publik	14
4.1	Dasar Hukum	14
4.2	Persyaratan Umum	16
4.3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	17
5.	Tanggung Jawab Manajemen	19
5.1	Komitmen Manajemen	19
5.2	Fokus pada Pelayanan Pengguna Jasa	19
5.3	Kebijakan Pelayanan Publik	19
5.4	Perencanaan	19
5.5	Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi	20
5.6	Tinjauan Manajemen	22
6.	Penyediaan Sumber Daya	23
6.1	Sarana, Prasarana, dan/ Fasilitas.....	23
6.2	Jumlah Pelaksana	23
6.3	Lingkungan Kerja	23
7.	Realisasi Pelayanan	24
7.1	Perencanaan Realisasi Pelayanan	24
7.2	Proses yang Berkaitan dengan Pelayanan	24
7.3	Produk Layanan	25
7.4	Jangka Waktu Penyelesaian	25
7.5	Biaya / Tarif	26
7.6	Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran	28

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 2 dari 2 Terbitan / Revisi : 2/1
	DAFTAR ISI	Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan Jasa Produksi :

8.	Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan	29
8.1	Umum	29
8.2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	29
8.3	Pengawasan Internal	30
8.4	Evaluasi Kinerja Pelaksana	30
8.5	Perbaikan	31

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 1 dari 1 Terbitan / Revisi : 2/1
	KATA PENGANTAR	Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan Jasa Produksi :

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT Tuhan yang Maha Esa atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga penyusunan dokumen Panduan Mutu Pelayanan Publik dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan pedoman pelayanan yang akan dilaksanakan oleh Aparat UPP BPTU-HPT Sembawa.

Penyusunan dokumen Panduan Mutu Pelayanan Publik 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, dan disesuaikan dengan Standar Nasional Pendidikan dalam PP No 19 Tahun 2005.


Panduan Mutu Pelayanan Publik ini merupakan gambaran tentang sistem manajemen mutu dan sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan di lingkungan UPP BPTU-HPT Sembawa dalam melaksanakan tugas pelayanan dan sebagai informasi bagi masyarakat pengguna pelayanan di lingkungan UPP BPTU-HPT Sembawa dan/atau di luar UPP BPTU-HPT Sembawa.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya Panduan Mutu Pelayanan Publik ini, dengan harapan terwujudnya peningkatan mutu pelayanan UPP BPTU-HPT Sembawa.

Sembawa, Juli 2016
Kepala
UPP BPTU-HPT Sembawa,

Ir. Nugroho Budi Suprijatno
NIP. 19600114 198912 1 001

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 1 dari 2 Terbitan / Revisi : 2/1
	PENDAHULUAN	Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan Jasa Produksi :

A. Latar Belakang

UPP BPTU-HPT Sembawa merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan, Kementerian Pertanian yang mempunyai tugas melaksanakan pemeliharaan, produksi, pemuliaan, pengembangan, penyebaran dan distribusi bibit ternak unggul, serta produksi dan distribusi benih/bibit hijauan pakan ternak.

Sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan bidang pembibitan ternak dan hijauan pakan ternak, UPP BPTU-HPT Sembawa perlu menyusun, menetapkan Panduan Mutu Pelayanan Publik, agar dapat memastikan kepada pengguna produk dan jasa bahwa dalam memberikan pelayanan bersifat jelas, tegas, akuntabel dan tersedianya informasi layanan yang telah terpola dalam sistem manajemen mutu.


Pelayanan yang diberikan UPP BPTU-HPT Sembawa berupa pelayanan produk dan jasa yang bergerak dalam bidang pembibitan ternak dan hijauan pakan ternak. Dalam penyelenggaraan pembibitan ternak, UPP BPTU-HPT Sembawa menggunakan standar ISO 9001:2008 dan *Good Breeding Practice*

B. Maksud dan Tujuan

Panduan Mutu Pelayanan Publik ini merupakan acuan dan sebagai gambaran sistem manajemen mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna produk dan jasa, dengan tujuan:

1. Meningkatkan pelayanan di bidang produk dan jasa
2. Meningkatkan pelayanan di bidang pengetahuan teknis
3. Meningkatkan pelayanan di bidang informasi dan teknologi

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 2 dari 2
	PENDAHULUAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan Jasa Produksi :

C. Sasaran


Tecapainya kepuasan pengguna produk dan jasa atas pelayanan peningkatan pengetahuan UPP BPTU-HPT Sembawa melalui sistem manajemen mutu yang telah dijabarkan dalam Panduan Mutu Pelayanan Publik dan penerapan Standar Pelayanan Publik.

D. Kesesuaian dengan Sistem manajemen Lain

UPP BPTU-HPT Sembawa yang telah memiliki Standar Pelayanan dengan pertimbangan khusus pada ketentuan dalam ISO 9001: 2008, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012.

Sistem manajemen terkait dapat diselaraskan atau dipadukan dengan sistem manajemen pelayanan publik ini dengan memenuhi persyaratan standar ini. Penyesuaian sistem manajemen yang ada dimungkinkan bagi UPP BPTU-HPT Sembawa agar dapat menetapkan sistem manajemen mutu pelayanannya.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 1 dari 3
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi
1. Ruang Lingkup		

1.1. Umum

Dalam upaya menjadikan UPP BPTU-HPT Sembawa 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 BPTU-HPT Sembawa dalam memberikan pelayanan.

Visi :

Menjadikan BPTU-HPT Sembawa yang profesional dalam menghasilkan bibit sapi, ayam dan hijauan pakan ternak yang berkualitas dan berkelanjutan.


Misi :

- a. Mewujudkan kinerja BPTU-HPT Sembawa yang profesional;
- b. Melaksanakan pemuliaan melalui seleksi, pengaturan perkawinan, uji performance serta pencatatan ternak bibit sapi, ayam dan hijauan pakan ternak yang berkelanjutan;
- c. Melaksanakan pemeliharaan yang efektif melalui penerapan teknologi peternakan;
- d. Melaksanakan distribusi dan pelayanan prima.

Motto :

“Bibit Unggul Peternak Makmur”

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 2 dari 3
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi

KEBIJAKAN MUTU PELAYANAN

1. Kepala UPP BPTU-HPT Sembawa dan seluruh personel terkait memberikan pelayanan yang profesional dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan SNI ISO 9001:2008;
2. Pelayanan UPP BPTU-HPT Sembawa memberikan kepuasan pelanggan melalui pemberian pelayanan peningkatan pengetahuan secara cepat, tepat, aman, konsisten, transparan dan akuntabel sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan;
3. UPP BPTU-HPT Sembawa selalu meningkatkan standar pelayanan untuk semua aspek kegiatan;
4. Personel pelayanan UPP BPTU-HPT Sembawa memahami dokumen standar pelayanan dan menerapkan kebijakan mutu serta prosedur dalam seluruh aspek kegiatan pelayanan;
5. Pelayanan UPP BPTU-HPT Sembawa didukung oleh :
 - a. Personel yang kompeten, terlatih dan mengikuti pelatihan yang berkesinambungan;
 - b. Sarana dan prasana peralatan standar


NILAI-NILAI BUDAYA :

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

MAKLUMAT PELAYANAN :

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA PENGADUAN STANDAR PELAYANAN.”


**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN
TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA**

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 3 dari 3
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi

1.2 Aplikasi


Semua persyaratan standar bersifat umum dan diterapkan pada UPP BPTU-HPT Sembawa.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 1 dari 1
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi :
2. Acuan Normatif		


- 2.1.1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 2.1.2 Peraturan Pemerintah No 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 2.1.3 Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- 2.1.4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- 2.1.5 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor GKE/M.PA/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 2.1.6 Peraturan Menteri Pertanian No 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
- 2.1.7 Peraturan Menteri Pertanian No 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MAGELANG

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 1 dari 1
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan :
	3. Istilah dan Definisi	Jasa Produksi

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.
3. Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Sembawa yang selanjutnya disebut BPTU-HPT Sembawa adalah Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian, mempunyai tugas melaksanakan pemeliharaan, produksi, pemuliaan, pengembangan, penyebaran dan distribusi bibit ternak unggul, serta produksi dan distribusi benih/bibit hijauan pakan ternak.
4. Standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pengguna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 1 dari 5
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi
4. Sistem Manajemen Pelayanan Publik		

4.1. Dasar Hukum


1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor GKE/ M.PA/7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 291/Kpts/OT.210/4/2002 tanggal 16 April 2002 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Balai Pembibitan Ternak Unggul Sapi Dwiguna dan Ayam Sembawa, Juncto Peraturan Menteri Pertanian Nomor 56/Permentan/OT.140/5/2013 tanggal 24 Mei 2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak.
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 2 dari 5
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN 4. Sistem Manajemen Pelayanan Publik	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi

9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 3 dari 5
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi :
	4. Sistem Manajemen Pelayanan Publik	

4.2. Persyaratan Umum

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


UPP BPTU-HPT Sembawa 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.

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

UPP BPTU-HPT Sembawa menetapkan prosedur dan instruksi kerja dalam pelayanan peningkatan pengetahuan sesuai dengan standar pelayanan yang dituangkan dalam dokumen standar pelayanan

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 4 dari 5
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi
	4. Sistem Manajemen Pelayanan Publik	

4.3 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

- a. Komitmen manajemen dalam memberikan pelayanan secara profesional untuk melayani kepuasan pelanggan.
- b. Standar minimal pelayanan.
- c. Tujuan sistem manajemen yang terkait dengan pelayanan.
- d. Semua personel UPP terlibat dalam pelaksanaan pelayanan, memahami sistem manajemen pelayanan, dan menerapkan kebijakan serta prosedur yang ada dalam dokumen standar pelayanan
- e. Komitmen UPP untuk menerapkan pelayanan standar secara berkelanjutan dalam meningkatkan efektifitas sistem manajemen.


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

UPP 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 PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN
TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA**

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 5 dari 5
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi
	4. Sistem Manajemen Pelayanan Publik	


4.3.1. Pengendalian Dokumen

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

4.3.2. Pengendalian Rekaman

UPP memelihara sistem rekaman yang membuktikan bahwa proses layanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan telah dipenuhi secara efektif. Rekaman disimpan selama periode waktu tertentu untuk memberikan jaminan kepercayaan berkelanjutan, minimal satu siklus (5 tahun) penyelenggaraan

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 1 dari 4
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi
5. Tanggungjawab Manajemen		

5.1. Komitmen Manajemen

Kepala UPP BPTU-HPT Sembawa memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan implementasi sistem manajemen pelayanan serta perbaikan berkesinambungan keefektifannya dengan :

- a) Menginstruksikan keseluruhan personal, pentingnya memenuhi persyaratan yang ditetapkan;
- b) Menetapkan kebijakan pelayanan;
- c) Memastikan penetapan sasaran pelayanan setiap tahun;
- d) Melakukan tinjauan manajemen minimal satu tahun sekali; dan
- e) Memastikan tersedianya sumber daya manusia, sarana prasarana dan anggaran.

5.2. Fokus Pada Pelayanan Produk dan Jasa

Kepala UPP BPTU-HPT Sembawa memastikan persyaratan pelayanan ditetapkan dan dipenuhi dengan sasaran untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pengguna produk dan jasa.

5.3. Kebijakan Pelayanan Publik

Kepala UPP BPTU-HPT Sembawa memastikan kebijakan pelayanan :


- a) Sesuai dengan sasaran pelayanan;
- b) Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen pelayanan;
- c) Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran pelayanan;
- d) Dikomunikasikan dan dipahami; dan
- e) Ditinjau terus menerus.

5.4. Perencanaan

5.4.1. Sasaran Pelayanan Pengguna Produk dan Jasa

Kepala UPP BPTU-HPT Sembawa memastikan sasaran pelayanan memenuhi persyaratan pelayanan yang ditetapkan. Sasaran pelayanan bersifat terukur dan konsisten dengan kebijakan pelayanan.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 2 dari 4
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi :
5. Tanggungjawab Manajemen		

5.4.2. Perencanaan Sistem Manajemen Pelayanan

Kepala UPP BPTU-HPT Sembawa memastikan :

- a. Perencanaan sistem manajemen pelayanan dilaksanakan sesuai persyaratan yang ditetapkan;
- b. 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 BPTU-HPT Sembawa memastikan tanggung jawab dan wewenang ditetapkan dan diinstruksikan ke seluruh personel yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan.

5.5.1. Kompetensi Pelaksana


Kepala UPP BPTU-HPT Sembawa menetapkan :

- a. kompetensi personel yang melaksanakan pekerjaan sesuai dengan persyaratan;
- b. pelaksanaan pelatihan untuk pemeliharaan dan peningkatan kompetensi;
- c. penilaian keefektifan evaluasi kompetensi personel;
- d. personel yang relevan untuk pencapaian sasaran pelayanan; dan
- e. pemeliharaan rekaman sesuai pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

5.5.2. Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan dilaksanakan Sesuai dengan Standar Pelayanan;

Kepala UPP BPTU-HPT Sembawa memberikan Jaminan kepastian pelayanan setelah pengguna jasa memenuhi beberapa ketentuan yang dipersyaratkan di bidang Pelayanan Produk dan jasa dan ketentuan persyaratan lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 3 dari 4
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi
	5. Tanggungjawab Manajemen	

Kepala UPP BPTU-HPT Sembawa memberikan jaminan kepastian pelayanan terhadap pengguna produk dan jasa yang memenuhi ketentuan persyaratan dan prosedur 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 BPTU-HPT Sembawa menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh .

UPP BPTU-HPT Sembawa menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:

1. Petugas keamanan;
2. Petugas pelayanan informasi;
3. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna produk dan jasa;
4. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;
5. Sarana peralatan dan obat P3K;
6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;
7. Ruang informasi (Customer service);
8. Sarana parkir;
9. Pengaturan parkir.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 4 dari 4
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi
5. Tanggungjawab Manajemen		

5.6. Tinjauan Manajemen

5.6.1. Umum

UPP BPTU-HPT Sembawa 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 sistem manajemen pelayanan.

5.6.2. Masukan Untuk Tinjauan Manajemen

UPP BPTU-HPT Sembawa menetapkan bahan masukan untuk melakukan tinjauan manajemen minimal mencakup informasi :


- a. Hasil audit;
- b. Umpan balik masyarakat;
- c. Kinerja proses dan kesesuaian pelayanan;
- d. Status tindakan preventif dan tindakan korektif;
- e. Tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu;
- f. Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen pelayanan; dan;
- g. Saran - saran untuk perbaikan.

5.6.3. Keluaran dari Tinjauan Manajemen

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

- a. Perbaikan pada keefektifan sistem manajemen pelayanan dan proses-prosesnya;
- b. Perbaikan pada pelayanan disesuaikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- c. Sumber daya.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 1 dari 1
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi
6. Penyediaan Sumberdaya		

6.1. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

UPP BPTU-HPT Sembawa menetapkan, menyediakan dan memelihara sarana dan prasarana, seperti tertuang dalam standar sarana dan prasarana, serta pengelolaannya.

6.2. Jumlah Pelaksana


UPP BPTU-HPT Sembawa 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 BPTU-HPT Sembawa menyediakan sarana prasarana ruangan dan lingkungan kerja yang memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan.

Pengelolaan kondisi lingkungan kerja memastikan terhadap kondisi bersih, bebas dari suara gaduh, suhu dan kelembaban yang baik serta pemberian pencahayaan yang cukup.

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN
TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA**

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 1 dari 4
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi
7. Realisasi Pelayanan		

1. Perencanaan Realisasi Pelayanan

UPP BPTU-HPT Sembawa merencanakan dan mengembangkan proses realisasi tahapan pelayanan dapat berjalan dengan baik, mudah dan lancar mulai dari, perencanaan, proses, sampai tercapainya hasil dalam bentuk ternak bersertifikat.

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

UPP BPTU-HPT Sembawa menetapkan rencana proses tahapan pelayanan untuk :

- a. Terpenuhinya sasaran dan persyaratan pelayanan bagi pengguna produk dan jasa;
- b. Penyediaan sumber daya khusus dalam proses pelayanan dan penanganan dokumen;
- c. Terlaksananya kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran sarana pelayanan;
- d. Tersedianya rekaman terdokumentasi yang memastikan bukti proses realisasi pelayanan memenuhi persyaratan.

7.2. Proses yang Berkaitan Dengan Pelayanan Pengguna Produk dan Jasa


7.2.1. Penetapan Persyaratan yang Berkaitan dengan Pelayanan

UPP BPTU-HPT Sembawa menetapkan persyaratan pelayanan berdasarkan pertimbangan dan kesepakatan pengguna produk dan jasa, asosiasi atau pemerintah.

7.2.2. Tinjauan Persyaratan yang Berkaitan dengan Pelayanan

UPP BPTU-HPT Sembawa melakukan peninjauan persyaratan berkaitan dengan pelayanan. UPP BPTU-HPT Sembawa melakukan Tinjauan sebelum komitmen pada pemberian pelayanan kepada pengguna produk dan jasa.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 2 dari 4
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi
7. Realisasi Pelayanan		

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

7.2.3. Komunikasi Masyarakat

UPP BPTU-HPT Sembawa menyusun, menetapkan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk komunikasi dengan pengguna produk dan jasa berkaitan dengan:

- a. Informasi pelayanan;
- b. Pertanyaan, penanganan kontrak atau pesanan, termasuk perubahan; dan
- c. Umpan balik pengguna produk dan jasa, termasuk keluhan masyarakat.

7.3. Produk Layanan

Produk layanan UPP BPTU-HPT Sembawa berupa pembelian langsung, konsultasi, kunjungan, magang, penelitian


7.4. Jangka Waktu Penyelesaian

UPP BPTU-HPT Sembawa menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Waktu Pelayanan. Standar Waktu Pelayanan disesuaikan dengan standar yang ada di BPTU HPT Sembawa.

Waktu penyelesaian pelayanan adalah waktu yang diukur menyelesaikan pelayanan publik, di tiap-tiap divisi sesuai dengan tusi masing-masing.

Waktu penyelesaian pelayanan ditiap unit-unit/divisi telah dituangkan dalam dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP).

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 1 dari 4
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 1/0 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi
8. Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan		

8.1. Umum

UPP BPTU-HPT Sembawa merencanakan dan mengimplementasikan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan untuk :

- a. Memperagakan kesesuaian terhadap standar pelayanan;
- b. Memastikan kesesuaian sistem manajemen pelayanan;
- c. 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 BPTU-HPT Sembawa memberikan akses melalui media (telepon, sms, website dan e-mail) atau secara langsung kepada pengguna produk dan jasa untuk menyampaikan masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

UPP BPTU-HPT Sembawa memastikan pemberian informasi tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan oleh pengguna produk dan jasa.

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

- 8.2.1.1. Pengguna produk dan jasa BPTU-HPT Sembawa yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan produk dapat mengajukan pengaduan melalui Kotak Saran, Website, email atau langsung kepada petugas yang kemudian diserahkan kepada Kepala Balai.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 2 dari 4
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi
8. Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan		

- 8.2.1.2. Pengguna produk dan jasa dapat juga menyampaikan pengaduan melalui telepon, sms, website dan e-mail yang telah disediakan, kemudian pengaduan tersebut akan dicatat oleh petugas penerima dokumen;
- 8.2.1.3. Tim penanganan pengaduan menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari dalam dan luar unit pelayanan kemudian menyerahkan kepada masing-masing kepala TU dan Kepala Seksi;
- 8.2.1.4. Kepala Sub. Tata Usaha melakukan analisa dan klarifikasi terhadap pengaduan pelanggan untuk segera dilakukan tindakan perbaikan/penyelesaian/penanganan;
- 8.2.1.5. Hasil tindakan perbaikan pengaduan pelanggan dilaporkan kepada pengguna jasa dan apabila tindakan perbaikan memerlukan tindak lanjut maka Kepala BPTU-HPT Sembawa dapat membuat kebijakan untuk tindakan pencegahan dan perbaikan yang berkelanjutan.


8.3. Pengawasan Pelayanan

Pembinaan dan pengawasan Pelayanan di lingkungan BPTU-HPT Sembawa dilakukan oleh Tim yang ditetapkan oleh Kepala BPTU-HPT Sembawa. Pelaksanaan Pembinaan dan pengawasan dilakukan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

8.4. Evaluasi Kinerja Pelaksana

UPP BPTU-HPT Sembawa melakukan evaluasi kinerja personel pelaksana pelayanan mengacu kepada Permen PAN & RB Nomor 38 Tahun 2012 serta perundangan dan ketentuan lainnya. Selain itu UPP BPTU-HPT Sembawa dalam mengevaluasi kinerja memperhatikan hasil pelaksanaan pengukuran IKM, IPNBK, Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), SPI dan survei eksternal.

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 3 dari 4
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi
	8. Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan	

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

8.5. Perbaikan

8.5.1. Perbaikan Berkesinambungan

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


8.5.2. Tindakan Korektif

UPP BPTU-HPT Sembawa melakukan tindakan korektif dengan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan dalam proses realisasi tahapan pelayanan mulai dari pengajuan permohonan sampai pelayanan selesai. Tindakan korektif dilakukan sesuai dengan faktor ketidaksesuaian yang terjadi.

UPP BPTU-HPT Sembawa menetapkan prosedur tindakan korektif terdokumentasi mencakup :

- a. peninjauan ketidaksesuaian;
- b. penetapan penyebab ketidaksesuaian;
- c. penilaian kebutuhan tindakan untuk memastikan ketidaksesuaian tidak terulang;

**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN
TERNAK (BPTU-HPT) SEMBAWA**

	PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK	Tanggal terbit bagian : Bagian : 1 Halaman : 4 dari 4
	SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN	Terbitan / Revisi : 2/1 Tanggal revisi : Paraf Kasi Informasi dan : Jasa Produksi
8. Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan		

- d. penetapan dan penerapan tindakan yang dilakukan;
- e. rekaman hasil tindakan yang dilakukan; dan
- f. peninjauan efektifitas tindakan korektif yang dilakukan.

8.5.3. Tindakan Pencegahan

UPP BPTU-HPT Sembawa menetapkan tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan dalam proses realisasi tahapan pelayanan, yang berpengaruh potensial.

UPP BPTU-HPT Sembawa menetapkan prosedur tindakan pencegahan terdokumentasi mencakup :

- a. penetapan ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya;
- b. penilaian kebutuhan akan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian;
- c. penetapan dan penerapan tindakan;
- d. rekaman hasil tindakan yang dilakukan; dan
- e. peninjauan efektifitas tindakan preventif yang dilakukan.