PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS PERTANIAN DAN PANGAN
Alamat : Komp. Perkantoran Terpadu Manggarawan
Jln. Raya Manggar-Gantung Dsn. Menggarawan, Desa Padang, Manggar-Belitung Timur 33511
Email : distangan@belitungtimurkab.go.id atau distangankabbeltim@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERTANIAN DAN PANGAN
KABUPATEN BELITUNG TIMUR
Nomor : TN.00.04 / 71 /KEP/DISTANGAN/XI/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERTANIAN DAN PANGAN
KABUPATEN BELITUNG TIMUR

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publiksesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkaitdengan penyelenggaraan pelayanan;
b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Pangan dengan Keputusan Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur.

Mengingat :

a. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268);
b. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
c. Undang-undang Nomor 95 Tahun 2012 tentang Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Kesejahteraan Hewan;
d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
e. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 41 tahun 2014 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

g. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah;
h. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
i. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13/Permentan/Ot.140/ 1/2010 tentang persyaratan Rumah Potong Hewan Ruminansia dan Unit Penanganan Daging (Meat Cutting Plant);
j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
k. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Penyediaan dan peredaran Semen beku ternak ruminansia;
l. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 48/Permentan/OT.010/ 12/2016 tentang Upaya Khusus Percepatan Peningkatan Populasi Sapi dan Kerbau Bunting;
m. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara Pelayanan Publik;
n. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
o. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 11 Tahun 2020 tentang Sertifikasi Nomor Kontrol Veteriner Unit Usaha Produk Hewan (NKV);
p. Peraturan Menteri Pertanian nomor 15 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Pertanian;
q. Keputusan Kepala Badan Pangan Nasional RI Nomor : 175 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Stabilisasi Pasokan dan Harga Pangan Beras di Tingkat Konsumen Tahun 2024;
r. Peraturan Daerah Bupati Belitung Timur Nomor 7 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan publik;
s. Peraturan Daerah Belitung Timur Nomor 5 tahun 2021 Tentang Inovasi Daerah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur Tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Dinas Pertanian dan Pangan Dinas Pertanian dan Pangan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu meliputi ruang lingkup:

1. Layanan Inseminasi Buatan (IB) pada Ternak Ruminansia;
2. Layanan Pemeriksaan Kebuntingan pada Ternak Ruminansia;
3. Layanan Sertifikat Nomor Kontrol Veteriner (NKV);
4. Layanan Lalu Lintas Ternak;
5. Layanan Pemeriksaan Kesehatan dan Pengobatan Hewan;
6. Layanan Rumah Potong Hewan;
7. Layanan Rekomendasi Penyaluran Beras Stabilisasi Pasokan dan Harga Pangan (SPHP);
8. Layanan Penyediaan Bantuan Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura;
9. Layanan Penerbitan Surat Tanda Daftar Budidaya Perkebunan (STDB);
10. Layanan Sebagai Narasumber
11. Layanan Informasi Publik; dan
12. Layanan Pengaduan;

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Surat keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

KELIMA : Dengan berlakunya Surat Keputusan ini, maka Surat Keputusan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur Nomor : 800/80/DPP/X/2019 tanggal 28 Oktober 2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur dihapuskan.

Ditetapkan di Manggar
Pada tanggal : 28 November 2024

Kepala Dinas Pertanian dan Pangan
Kabupaten Belitung Timur,

HERYANTO, S.Si
NIP 19721031 200112 1 002

Lampiran :
Keputusan Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur Tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur
Nomor : TN.00.04/ 71 /KEP/DISTANGAN/XI/2024
Tanggal : 28 November 2024

1. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LAYANAN INSEMINASI BUATAN (IB) PADA TERNAK RUMINANSIA

Inseminasi Buatan (IB) merupakan salah satu teknologi dalam reproduksi ternak untuk memasukan semen yang telah dicairkan, yang berasal dari ternak jantan ke dalam saluran alat kelamin betina yang sehat dengan metode dan alat khusus yang di sebut Insemination Gun. Inseminator adalah petugas yang telah dididik dan lulus dalam latihan keterampilan khusus untuk melakukan IB. Pelayanan inseminasi buatan diberikan oleh petugas dengan mengunjungi peternak yang akan diberikan layanan IB sesuai jadwal waktu yang telah ditentukan.

Terlaksananya pelayanan Inseminasi Buatan yang memiliki manfaat dalam mempercepat peningkatan mutu genetik ternak, mencegah penyebaran penyakit reproduksi yang ditularkan melalui perkawinan alam, meningkatkan efisiensi penggunaan pejantan unggul, serta menurunkan/menghilangkan biaya investasi pengadaan dan pemeliharaan ternak pejantan.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)		
JENIS PELAYANAN		**INSEMINASI BUATAN (IB)**
1.	Persyaratan	1. Ternak - Sehat - Siklus berahi normal - Menunjukan tanda/gejala berahi (siap dikawinkan) 2. Peternak - Mengetahui dan memahami tanda/gejala birahi pada ternak
2.	Prosedur	1. Peternak menyampaikan permohonan pelayanan Inseminasi Buatan kepada Dinas/Petugas Inseminator perihal adanya tanda/gejala birahi pada ternak 2. Petugas Inseminator mencatat di buku pelaporan 3. Petugas merencanakan waktu pelayanan Inseminasi Buatan sesuai dengan kondisi birahi ternak pada saat pelaporan. 4. Petugas mengunjungi peternak yang akan diberikan layanan Inseminasi Buatan sesuai jadwal waktu yang telah ditentukan 5. Waktu optimal dalam melakukan Inseminasi Buatan yaitu sekitar 9-12 Jam setelah ternak menunjukan tanda-tanda birahi (siap dikawinkan) 6. Hewan Mendapatkan Pelayanan Inseminasi Buatan (IB).
3.	Jangka Waktu	❖ 15 s.d 30 menit per ekor / tergantung jumlah ternak

	Pelayanan	
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya / Gratis
5.	Produk Layanan	Jasa Pelayanan Inseminasi Buatan (IB)
6.	Penanganan Pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada Petugas Penanganan Pengaduan, Kontak Person : 0821-7832-3283 2. Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan secara tertulis melalui Surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur. ❖ Website : distangan.beltim.go.id ❖ Facebook : Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur ❖ Instagram Bidang Peternakan dan Keswan @bidangpeternakandankesehatanhewankab.beltim ❖ Email : distangan@belitungtimurkab.go.id atau distangankabbeltim@gmail.com ❖ Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui Website www.lapor.go.id atau mengirimkan pesan SMS ke nomor 1708 ❖ Kontak Petugas Pelaksana: • Dokter Hewan drh Therissia Hati : 0822-8130-0758 • Petugas Inseminator Nurman Adias : 0813-1088-5849 • Petugas Inseminator Asep Delly Arma UR.A.Md : 0859-5288-7687 • Petugas Pelaporan Marleni, S.Pt : 0831-3670-5711
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan; 3. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Penyediaan dan peredaran Semen beku ternak ruminansia; 4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 48 Tahun 2016 tentang Upaya Khusus Percepatan Peningkatan Populasi Sapi dan Kerbau Bunting; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan 6. Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Belitung

		Timur; 7. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 45 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Belitung Timur
2.	Sarana Prasarana	1. Peralatan Inseminasi Buatan. 2. N2 Cair dan Semen beku 3. Komputer, ATK dan Form Kegiatan IB
3.	Kompentensi Pelaksana	1. Medik Veteriner berkualifikasi Dokter Hewan dan 2. Petugas Inseminator bersertifikat Inseminasi Buatan (IB) 3. Memiliki Kompetensi Teknis dan Penanganan dilapangan
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang dibutuhkan adalah 6 orang 1. Dokter Hewan 2 orang 2. Tenaga Medik Veteriner 1 orang 3. Petugas Inseminator 2 orang 4. Petugas Pelaporan 1 orang
5.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat tenaga pelayanan 2. Tepat prosedur pelayanan 3. Tepat waktu pelayanan
6.	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Ketepatan kualifikasi petugas; 2. Ketepatan Standar Prosedur Operasional (SOP) untuk mencegah terjadinya keguguran janin dan kerusakan saluran reproduksi ternak; 3. Peralatan dan bahan yang digunakan tidak membahayakan bagi ternak/hewan dan petugas; 4. Dokumen laporan yang diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal.
7.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung dan atau Petugas Medik/Dokter Hewan yang Ditunjuk.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelayanan dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap 6 (enam) bulan sekali serta evaluasi intern yang dilaksanakan secara berkala; 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan kegiatan.

2. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LAYANAN PEMERIKSAAN KEBUTINGAN PADA TERNAK RUMINANSIA

Pemeriksaan Kebuntingan (PKB) merupakan salah satu teknik mendiagnosa kebuntingan ternak (sapi/kerbau/kuda) dengan tepat melalui palpasi per-rektal. tindakan ini penting dilakukan untuk mengetahui bunting atau tidaknya seekor ternak (sapi/kerbau/kuda) dan untuk mengetahui normal atau tidaknya saluran reproduksi ternak tersebut. Petugas pemeriksa kebuntingan yang selanjutnya disebut sebagai Petugas Pemeriksa Kebutingan adalah petugas yang telah dididik dan lulus dalam latihan keterampilan khusus untuk melakukan pemeriksaan kebuntingan. Pelayanan pemeriksaan kebuntingan diberikan oleh petugas dengan mengunjungi peternak yang akan menerima layanan pemeriksaan kebutingan (PKB).

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)		
JENIS PELAYANAN		**PEMERIKSAAN KEBUTINGAN (PKB)**
1.	Persyaratan	1. Ternak • Sehat; • Tidak lagi menunjukan gejala birahi/estrus ulang pasca pelayanan Inseminasi Buatan selama 3 bulan ke depan; • Sapi betina yang telah dikawinkan minimal 2 bulan 2. Peternak : • Mengetahui/memahami tanda/gejala ternak dalam kondisi bunting; • Mengetahui Informasi tentang sejarah perkawinan (IB/KA) ternak, tanggal melahirkan terakhir, tanggal IB/KA dan bila di IB dilakukan berapa kali serta informasi terhadap setiap kondisi patologik dan penyakit yang pernah dialami atau terjadi pada saluran alat kelamin ternak yang bersangkutan.
2.	Sistem / Mekanisme /Prosedur	1. Peternak menyampaikan permohonan pemeriksaan kebuntingan kepada Dinas/Petugas Pemeriksa Kebuntingan perihal adanya tanda/gejala ternak dalam kondisi bunting; 2. Petugas Pemeriksa Kebutingan mencatat di buku pelaporan; 3. Petugas Pemeriksa Kebuntingan sesegera mungkin melaksanakan pelayanan Pemeriksaan Kebuntingan dengan metode pengamatan fisik luar/prilaku ternak ataupun melalui metode palpasi rektal; 4. Metode palpasasi rektal hanya dapat dilaksanakan pada umur kebuntingan sekurang-kurangnya 2 bulan guna menghindari keguguran janin; 5. Petugas Pemeriksa Kebuntingan membuat pencatatan/recording kegiatan dan melaporkan hasil kegiatan (positif bunting ataupun negatif bunting) melalui aplikasi Isikhnas/Identik PKH; - Apabila bunting, dilakukan pencatatan dan

		direkomendasikan dipelihara dan ditingkatkan kesehatannya untuk menjamin kebuntingan sampai melahirkan; atau - Pada ternak dengan hasil negatif bunting, petugas Inseminator dapat memberikan saran kepada peternak terkait upaya pencapaian kebuntingan pada ternak dan atau berkomunikasi dengan Petugas Assistance Teknis Reproduksi (ATR) untuk pemeriksaan lanjutan. 6. Petugas Pemeriksa Kebutingan melaporkan hasil pemeriksaan kepada atasan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 s.d 30 menit per ekor / tergantung jumlah ternak
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / Gratis
5.	Produk Pelayanan	Jasa Pemeriksaan Kebuntingan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada Petugas Penanganan Pengaduan, Kontak Person : 0821-7832-3283 2. Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan secara tertulis melalui Surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur. ➢ Website : distangan.beltim.go.id ➢ Facebook : Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur ➢ Instagram Bidang Peternakan dan Keswan @bidangpeternakandankesehatanhewankab.beltim ➢ Email : distangan@belitungtimurkab.go.id atau distangankabbeltim@gmail.com ➢ Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui Website www.lapor.go.id atau mengirimkan pesan SMS ke nomor 1708 ➢ Kontak Petugas Pelaksana 1. Dokter Hewan drh Therissia Hati : 0822-8130-0758 2. Petugas Inseminator Nurman Adias : 0813-1088-5849 3. Petugas Inseminator Asep Delly Arma UR.A.Md : 0859-5288-7687 4. Petugas Pelaporan Marleni, S.Pt : 0831-3670-5711
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;

		3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 48 Tahun 2016 tentang Upaya Khusus Percepatan Peningkatan Populasi Sapi dan Kerbau Bunting; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Belitung Timur;
2.	Sarana Prasarana/Fasilitas Pelayanan	1. Peralatan Pemeriksaan Kebuntingan (PKB) 2. Komputer, ATK dan Kartu Rekording Ternak
3.	Kompentensi Pelaksana	1. Medik Veteriner berkualifikasi Dokter Hewan dan 2. Petugas Inseminator bersertifikat Pemeriksa Hasil Kebuntingan Memiliki Kompetensi Teknis dan Penanganan dilapangan
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang dibutuhkan adalah 6 orang - Dokter Hewan 2 orang - Tenaga Medik Veteriner 1 orang - Petugas Inseminator yang memiliki Sertifikat Pemeriksa Kebuntingan 2 orang - Petugas Pelaporan 1 orang
5.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat tenaga pelayanan 2. Tepat prosedur pelayanan Tepat waktu pelaksanaan pelayanan
6.	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Ketepatan kualifikasi petugas; 2. Ketepatan Standar Prosedur Operasional (SOP) untuk mencegah terjadinya keguguran janin dan kerusakan saluran reproduksi ternak; 3. Peralatan dan bahan yang digunakan tidak membahayakan bagi ternak/hewan dan petugas; 4. Dokumen laporan yang diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal.
7.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung dan atau Petugas Medik/Dokter Hewan yang Ditunjuk
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelayanan dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap 6 (enam) bulan sekali serta evaluasi intern yang dilaksanakan secara berkala 2. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat terjadi kesalahan dan

		perubahan atas peraturan pelaksanaan kegiatan

3. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

FASILITASI PENERBITAN SERTIFIKAT NOMOR KONTROL VETERINER (NKV)

Sertifikat Nomor Kontrol Veteriner (NKV) adalah sertifikat sebagai bukti tertulis yang sah telah dipenuhinya persyaratan higiene dan sanitasi sebagai jaminan keamanan produk hewan pada unit usaha produk hewan.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)		
JENIS PELAYANAN		**FASILITASI PENERBITAN SERTIFIKAT NOMOR KONTROL VETERINER (NKV)**
1.	Persyaratan	❖ **Administrasi :** 1. Surat Permohonan; 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP); 3. Surat Kuasa bermaterai (bila diwakilkan oleh pihak lain); 4. Nomor Induk Berusaha (NIB); 5. Surat Rekomendasi Dinas Daerah Kabupaten; 6. Bukti Perjanjian pengelolaan usaha bagi Pelaku Usaha yang melakukan kegiatan di tempat usaha milik orang lain; 7. Surat pernyataan bermaterai yang menerangkan bahwa dokumen yang disampaikan benar dan sah. ❖ **Teknis:** 1. Prasarana dan sarana memenuhi persyaratan teknis, penerapan Higiene dan Sanitasi, Higiene Personal, Biosekuriti, dan Kesejahteraan Hewan; 2. Memiliki pekerja teknis dengan kompetensi di bidang Higiene dan Sanitasi atau kesejahteraan hewan bagi yang dipersyaratkan; 3. Mempunyai dokter hewan yang tidak berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai penanggung jawab teknis bagi RPH, Budidaya Sapi Perah, Unggas Petelur dan Gudang Importir.
2	Prosedur	1. Pemohon datang ke Dinas Pertanian dan Pangan dengan membawa semua persyaratan Administrasi; 2. Petugas staff bidang Peternakan dan Keswan melakukan pemeriksaan Data dan Lokasi Pemohon; 3. Dinas memberikan Surat Rekomendasi Nomor Kontrol Veteriner (NKV) yang ditujukan ke Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Prov. Kep Bangka Belitung; 4. Staff Bidang melakukan input data Persyaratan Administrasi pemohon di akun milik pemohon di Sistem *Online Single Submission* (OSS) yang terhubung langsung ke Sistem Informasi Nasional Nomor Kontrol Veteriner (Sisnas NKV); 5. Tim Auditor dari Provinsi menindak lanjuti Permohonan yang diajukan melalui sistem OSS dan menentukan waktu untuk melakukan audit ke lokasi pemohon; 6. Tim Auditor dari Provinsi melakukan audit ke Lokasi Pemohon;

		7. POV Provinsi Menerbitkan Sertifikat, ditentukan NKV Tingkat I, II, III; 8. Pemohon menerima Setifikat NKV.
3	Jangka Waktu Pelayanan	14 Hari Kerja, setelah permohonan diajukan di sistem OSS
4	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya / Gratis
5	Produk Layanan	Sertifikat Nomor Kontrol Veteriner (NKV)
6	Penanganan Pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada Petugas Penanganan Pengaduan (CP : 082178323283) 2. Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan secara tertulis melalui Surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kab. Belitung Timur 3. Instagram : @bidpeternakandankeswanbeltim , @distangankabbeltim 4. Website : https://distangan.beltim.go.id/ 5. Facebook : Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur 6. SP4N LAPOR! melalui lapor.go.id atau mengirimkan pesan SMS ke nomor 1708
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 perubahan atas undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Kesejahteraaan Hewan; 4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 11 Tahun 2020 tentang Sertifikasi Nomor Kontrol Veteriner Unit Usaha Produk Hewan(NKV); 6. Peraturan Menteri Pertanian nomor 15 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Pertanian; 7. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 45 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Belitung Timur; 9. Surat Edaran Gubernur Kepulauan Bangka BelitungNomor 520/0060.Q/DPKP tanggal 29 Januari 2021 Perihal Penerapan Persyaratan Teknis Kesmavet Nomor Kontrol Veteriner (NKV) pada Unit Usaha Produk Hewan yang

		ditujukan ke Bupati/ Walikota Se-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
2.	Sarana Prasarana	1. Komputer, Printer, Scanner, dan ATK; 2. Persyaratan Administrasi Pendukung; 3. Aplikasi OSS dan *Cloud Storage* 4. Sisnas NKV (sisnasnkv.ditjenpkh.pertanian.go.id)
3.	Kompentensi Pelaksana	1. Auditor NKV Bersertifikat; 2. Dokter Hewan/ S1 Kedokteran Hewan/ S1 Peternakan / D3 Peternakan/ D3 Kesehatan Hewan; 3. Memiliki kompetensi teknis dan penanganan lapangan; 4. Memiliki kecakapan komunikasi dan kerjasama.
4.	Jumlah Pelaksana	- 4 (empat) orang yaitu 2 Auditor, 2 Petugas yang bersangkutan
5.	Jaminan Pelayanan	Adanya kepastian persyaratan, prosedur, proses, waktu, biaya, dan didukung oleh Sumber Daya Manusia yang berkompetensi;
6.	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan *Hazard Analysis and Critical Control Points* (HACCP)
7.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi dengan instansi terkait; b. Survaillance dan Evaluasi NKV (nomor kontrol veteriner) dilakukan oleh Tim Auditor sesuai dengan tingkat yang diperoleh dalam sertifikat : - Tingkat I : Pelaksanaan surveilans dilaksanakan 1 tahun sekali - Tingkat II : Pelaksanaan surveilans dilaksanakan per 6 bulan sekali - Tingkat III : Pelaksanaan surveilans dilaksanakan per 4 bulan sekali c. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

5. STANDAR PELAYANAN PUBLIK LAYANAN LALU LINTAS TERNAK

Pelayanan lalu lintas ternak adalah layanan yang disediakan untuk menerbitkan SKKH (Surat Keterangan Kesehatan Hewan) atau SV (Sertifikat Veteriner) yang ditanda tangani oleh dokter hewan berwenang serta syarat yang dibutuhkan untuk membawa ternak keluar dari daerah asal ternak.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)		
JENIS PELAYANAN		**LALU LINTAS TERNAK**
1	Persyaratan	❖ Mendaftar: 1. Pemohon membuat akun di aplikasi Lalin berbasis online dengan mengisi data sesuai KTP 2. Pemohon mengisi form pengajuan permohonan rekom pemasukan ternak pada aplikasi lalin berbasis online.

2	Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan rekomendasi pemasukan ternak , yang ditujukan kepada akun POV (Pejabat Otoritas Veteriner) Kabupaten/Provinsi menggunakan aplikasi berbasis online (https://lalulintas.isikhnas.com) 2. POV (Pejabat Otoritas Veteriner) menindaklanjuti permohonan rekomendasi pemasukan ternak 3. Pemohon mengajukan permohonan SKKH (Surat Keterangan Kesehatan Hewan) menggunakan aplikasi berbasis online (https://lalulintas.isikhnas.com) 4. Dokter hewan melakukan pemeriksaan kesehatan hewan dan memverifikasi dokumen permohonan SKKH (Surat Keterangan Kesehatan Hewan) 5. SKKH (Surat Keterangan Kesehatan Hewan) siap di terbitkan, pemohon bisa mengunduh file melalui aplikasi lalu lintas secara online. SKKH menjadi syarat dasar lalu lintas ternak untuk penerbitan SV dalam kabupaten. 6. Pemohon mengajukan permohonan SV (Sertifikat Veteriner) dan mengupload Dokumen pendukung 7. POV meninjau dan memverifikasi permohonan SV (Sertifikat Veteriner) 8. SV (Sertifikat Veteriner) siap diterbitkan dan pemohon bisa mengunduh file melalui aplikasi lalu lintas secara online.
3	Jangka Waktu Pelayanan	❖ 3 hari kerja setelah di verifkasi tempat tujuan
4	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya / Gratis
5	Produk Layanan	SKKH (Surat Keterangan Kesehatan Hewan) dan SV (Sertifikat Veteriner)
6	Penanganan Pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada Petugas Penanganan Pengaduan , Kontak Person : 0821-7832-3283 2. Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan dengan Surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kab. Belitung Timur 3. Instagram : @bidpeternakandankeswanbeltim @distangankabbeltim 4. Website : https://distangan.beltim.go.id/ 5. Facebook : Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur 6. SP4N LAPOR melalui lapor.go.id atau mengirimkan pesan SMS ke nomor 1708
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 41 tahun 2014 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan

		Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 47 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Penanggulangan Penyakit Hewan 5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 17 tahun 2023 tentang Tata Cara Pengawasan Lalu Lintas, Hewan, dan Produk Hewan, dan Media Pembawa Penyakit Hewan Lainnya di dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia 6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 39 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Minimal Zoonosis Prioritas di Wilayah Kabupaten/Kota 7. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 311 tahun 2023 tentang penetapan status situasi penyakit Hewan 8. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 45 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Belitung Timur.
2	Sarana Prasarana	1. Komputer, Printer, Scanner, ATK, dan Hasil Laboratorium 2. Ruang Periksa 3. Alat Pemeriksaan Kesehatan Hewan 4. Persyaratan Administrasi Pendukung.
3	Kompentensi Pelaksana	1. SDM Memahami syarat-syarat kelengkapan lalu lintas hewan dan pangan asal hewan 2. Memiliki kecakapan komunikasi dan kerjasama.
4	Jumlah Pelaksana	1. POV (Pejabat Otoritas Veteriner) 1 orang 2. Dokter Hewan berwenang 1 orang 3. Staf bidang Peternakan 2 orang
5	Jaminan Pelayanan	Terlaksananya pelayanan dan penerbitan SKKH (Surat Keterangan Kesehatan Hewan) serta SV (Sertifikat Veteriner)
6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) , Penggunaan APD (alat pelindung diri) / Scrub, keterampilan pelaksana.
7	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan audit untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan 2. Evaluasi kinerja pelayanan dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap 6 (enam) bulan sekali serta evaluasi intern yang dilaksanakan secara berkala

5. **STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

LAYANAN PEMERIKSAAN KESEHATAN DAN PENGOBATAN HEWAN

Pelayanan pemeriksaan kesehatan dan pengobatan hewan adalah jenis pelayanan yang diberikan untuk semua jenis hewan baik itu hewan kesayangan maupun ternak. Pelayanan ini diberikan di Puskeswan dan Kandang Ternak (Lapangan)

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)		
JENIS PELAYANAN		**PEMERIKSAAN KESEHATAN DAN PENGOBATAN HEWAN**
1	Persyaratan	Mendaftar: 1. Pemohon membawa KTP 2. Formulir isian Permohonan pengobatan /penanganan ternak (form disediakan oleh petugas)
2	Prosedur	1. Pemohon datang ke Dinas Pertanian dan Pangan atau Puskeswan Manggar 2. Petugas melakukan kunjungan atau pemilik membawa hewan kesayangan/ternak untuk di periksa 3. Hewan kesayangan/ternak diperiksa oleh dokter hewan dan petugas kesehatan hewan lainnya dan mendapatkan treatment/pengobatan selanjutnya.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 hari / tergantung kasus
4	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya / Gratis
5	Produk Layanan	Jasa Pemeriksaan dan jasa pengobatan penyakit hewan, monitoring kasus penyakit hewan menular dan lainnya
6	Penanganan Pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan Dinas Pertanian dan Pangan Kab. Belitung Timur. (Nomor Handphone : 082178323283) 2. Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan secara tertulis melalui Surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kab. Belitung Timur 3. Instagram : @bidpeternakandankeswanbeltim 4. Website : https://distangan.beltim.go.id/ 5. Facebook : Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur 6. SP4N LAPOR! melalui lapor.go.id atau mengirimkan pesan SMS ke nomor 1708
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan 3. Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 5. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 45 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Belitung Timur
2	Sarana Prasarana	1. Puskeswan 2. Obat hewan 3. Peralatan kesehatan hewan 4. Kartu Hewan / Ternak 5. Alat - alat medis lainnya
3	Kompentensi Pelaksana	1. Surat Tanda Registrasi Veteriner 2. Sumber Daya Manusia Memiliki kompetensi dan wawasan tentang kesehatan hewan 3. Sumber Daya Manusia mampu menjalin kerjasama dan komunikasi yang baik.
4	Jumlah Pelaksana	• 2 (Dua) orang Dokter Hewan • 1 (Satu) orang Paramedik Veteriner.
5	Jaminan Pelayanan	Terlaksananya pelayanan kesehatan, pemeriksaan dan pengobatan hewan yang profesional.
6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), *Hazard Analysis and Critical Control Points* (HACCP), Penggunaan Alat Pelindung Diri
7	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. 2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

6. STANDAR PELAYANAN PUBLIK LAYANAN RUMAH POTONG HEWAN (RPH)

Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) adalah pelayanan yang difasilitasi oleh Pemerintah Daerah untuk melakukan pemotongan hewan dengan prosedur yang aman, sehat, utuh dan halal (ASUH). Layanan ini mencakup mulai dari proses penerimaan hewan, pemeriksaan kesehatan hewan sebelum pemotongan (Ante Mortem), proses pemotongan yang sesuai standar halal, hingga penanganan daging setelah pemotongan (Post Mortem) untuk memastikan kualitas dan keamanan produk pangan asal hewan.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)		
JENIS PELAYANAN		**RUMAH POTONG HEWAN (RPH)**
1	Persyaratan	❖ Kelengkapan Dokumen: 1. Identitas Pemohon 2. Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH) ❖ Ternak Sapi Potong
2	Prosedur	1. Pemohon datang ke RPH membawa ternak sapi yang akan dipotong beserta kelengkapan dokumennya 2. Petugas administrasi memeriksa kelengkapan dokumen bila tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi kembali, bila lengkap ditindaklanjuti dengan mengistirahatkan ternak di kandang penampungan sementara selama ±12 jam. 3. Pemohon membayar retribusi jasa pelayanan RPH 4. Dokter hewan memeriksa kesehatan ternak (sapi) yang akan dipotong (pemeriksaan ante mortem) 5. Juru Sembelih halal menyembelih ternak secara halal dan prosedur pemotongan 6. Dokter hewan memeriksa karkas/organ dalam setelah ternak (sapi) di potong. Karkas/organ dalam dinyatakan baik dapat diedarkan dan layak konsumsi, jika karkas/organ dalam dinyatakan tidak layak konsumsi maka harus dimusnahkan 7. Petugas administrasi melakukan pencatatan hasil penimbangan karkas/organ dalam pada form pemotongan 8. Pemohon mengangkut karkas beserta produk ikutan yang telah dikarkas di Rumah Potong Hewan dengan menggunakan alat transportasi
3	Jangka waktu pelayanan	❖ Penampungan sementara ± 12 jam. ❖ Penanganan/ pemotongan 180 (Menit) / 3 Jam per ekor.
4	Biaya tarif	Rp. 50.000,- per ekor (berdasarkan Perda Retribusi Jasa Usaha No. 1 Tahun 2024)
5	Produk layanan	Layanan Rumah Potong Hewan yang terdiri atas pemotongan hewan, pemeriksaan ternak post mortem dan ante mortem dan penggunaan fasilitas RPH
6	Penanganan Pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada Petugas Penanganan Pengaduan (CP:082178323283) 2. Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan secara tertulis melalui Surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kab. Belitung Timur 3. Instagram: @bidpeternakandankeswanbeltim, @distangankabbeltim 4. Website : https://distangan.beltim.go.id/

		5. Facebook : Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur 6. SP4N LAPOR! melalui lapor.go.id atau mengirimkan pesan SMS ke nomor 1708
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 41 tahun 2014 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-undang Nomor 95 Tahun 2012 tentang Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Kesejahteraan Hewan 4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13/Permentan/Ot.140/1/2010 tentang persyaratan Rumah Potong Hewan Ruminansia dan Unit Penanganan Daging (Meat Cutting Plant) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Daerah Kabupaten Beliltung Timur Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 8. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 45 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Belitung Timur
2	Sarana Prasarana	1. RPH terserifikasi nomor kontrol veteriner (NKV) 2. RPH tersertifikasi halal 3. Perangkat Komputer 4. ATK 5. Form pendaftaran, form pemeriksaan AMPM 6. Bukti Pembayaran Retribusi 7. Peralatan Pemotongan Ternak.
3	Kompentensi Pelaksana	1. Pemeriksa Kesehatan Hewan : Dokter Hewan atau D-III Kesehatan Hewan 2. Petugas administrasi RPH : Pendidikan minimal D-III Peternakan, mampu mengoperasikan Komputer 3. Juru Sembelih Halal (Juleha) : Laki-Laki beragama islam, Sehat Jasmani dan Rohani, Memiliki Sertifikasi dan Kompetensi Juleha.
4	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Hewan (1 Orang) 2. Pengelola RPH (1 Orang) 3. Juru Sembelih Halal (1 Orang) 4. Petugas Kebersihan RPH (1 Orang).
5	Jaminan Pelayanan	Terlaksananya pelayanan pemotongan hewan dengan prosedur yang aman, sehat, utuh dan halal (ASUH).

6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Sesuai dengan Standar Operasinal (SOP), *Hazard Analysis and Critical Control Points* (HACCP), Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD).
7	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	❖ Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. ❖ Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

7. STANDAR PELAYANAN PUBLIK LAYANAN REKOMENDASI PENYALURAN BERAS STABILISASI PASOKAN DAN HARGA PANGAN (SPHP)

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)		
1.	Persyaratan	1. Kartu Tanda Pengenal (KTP) Pemohon 2. NPWP Pemohon 3. Nomor Induk Berusaha (NIB) Pemohon 4. Foto lokasi usaha disertai titik koordinat usaha.
2.	Prosedur	1. Pemohon membuka link Google Form pengajuan Surat Rekomendasi Penyaluran Beras SPHP yang telah disediakan. 2. Pemohon mengisi data pengajuan secara lengkap dan benar pada Google Form, meliputi: a. Identitas pemohon b. Nama usaha/toko c. Alamat usaha d. Nomor kontak aktif 3. Pemohon mengunggah seluruh dokumen persyaratan pada kolom upload yang tersedia di Google Form, terdiri dari: a. KTP b. NPWP c. NIB dengan kode usaha pengecer beras d. Foto lokasi usaha disertai titik koordinat usaha. 4. Admin menerima data pengajuan dan melakukan pemeriksaan kelengkapan serta kesesuaian dokumen. 5. Jika terdapat dokumen yang kurang lengkap, tidak jelas, atau tidak sesuai, admin menghubungi pemohon melalui nomor kontak yang dicantumkan untuk melakukan perbaikan atau melengkapi persyaratan. 6. Petugas membuat Surat Rekomendasi Penyaluran Beras SPHP. 7. Surat rekomendasi diajukan kepada Kepala Bidang Ketahanan Pangan untuk verifikasi. 8. Surat disahkan oleh Kepala Dinas Pertanian dan Pangan. 9. Surat Rekomendasi Penyaluran Beras SPHP dikirimkan kepada pemohon melalui WhatsApp (WA). 10. Pemohon menerima Surat Rekomendasi Penyaluran Beras SPHP dan dapat menggunakannya sesuai ketentuan yang berlaku.

3.	Waktu Pelaksanaan	3 hari kerja
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya / Gratis
5.	Produk	Surat Rekomendasi Penyaluran Beras SPHP
6.	Pengelola Pengaduan	• Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung ke Bidang Ketahanan Pangan Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur; • Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan secara tertulis melalui : 1. Surat yang disampaikan kepada Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kab. Beltim; 2. e-mail melalui : distangan@belitungtimurkab.go.id atau distangankabbeltim@gmail.com 3. SP4N Lapor! 4. https://distangan.beltim.go.id/ 5. Facebook : Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur 6. Instagram : @distangankabbeltim
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 45 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Belitung Timur; 6. Keputusan Kepala Badan Pangan Nasional RI Nomor : 175 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Stabilisasi Pasokan dan Harga Pangan Beras di Tingkat Konsumen Tahun 2024; 7. Surat Kepala Badan Ketahanan Pangan RI Nomor 142/TS.02.02/K/4/2024 tanggal 29 April 2024 tentang Penugasan SPHP Beras Tahun 2024; 8. Surat Pimpinan Perum Bulog KCP Belitung Nomor : P.11.06021.12.2023 tanggal 15 Desember 2023 tentang Penyaluran Beras SPHP di Wilayah Kabupaten Belitung Timur.
2	Sarana Prasarana	1. Laptop /PC 2. Printer 3. Wifi Publik 4. ATK 5. Meubelair

3	Kompentensi Pelaksana	1. SDM mampu mengoperasionalkan perangkat komputer/laptop; 2. SDM mampu menjalin kerjasama dan komunikasi yang baik.
4	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas, 1 orang kabid, 1 orang sekertaris dinas dan 1 orang kepala dinas.
5	Jaminan Pelayanan	Surat Rekomendasi di tandatangani secara digital
6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Gedung Layanan dilengkapi dengan CCTV, APAR, Titik Kumpul, Anti Petir, Kotak P3K
7	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat • Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.

8. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PENYEDIAAN BANTUAN BIDANG TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA

Pelayanan penyediaan bantuan Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura (TPH) adalah jenis pelayanan yang diberikan untuk petani yang tergabung ke dalam kelompok tani. Bantuan yang diberikan meliputi pupuk dan pestisida, benih, dan alat mesin pertanian (alsintan). Pelayanan ini diberikan di Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura (TPH) dan Gudang Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)		
JENIS PELAYANAN		**PENYEDIAAN BANTUAN BIDANG TPH**
1.	Persyaratan	Surat/proposal permohonan bantuan pupuk dan pestisida, benih, ataupun alsintan dari petani/masyarakat yg di tanda tangani ketua kelompok tani, penyuluh pertanian setempat, dan kepala desa.
2.	Sistem / Mekanisme /Prosedur	1. Petani yang tergabung ke dalam kelompok tani mengusulkan surat permohonan bantuan melalui PPL setempat yang diketahui oleh kepala desa. 2. Setelah surat permohonan masuk ke Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura (TPH), Kepala Bidang TPH berkoordinasi dengan Staf TPH untuk menentukan jumlah bantuan yang diberikan sesuai dengan kondisi lahan petani, komoditas yang diusahakan, dan ketersediaan barang yang ada di Bidang TPH. 3. Petani datang ke gudang untuk mengambil bantuan pupuk/pestisida/benih/alsintan serta menandatangani berita acara serah terima barang.

3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 5 hari terhitung sejak surat masuk
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya / Gratis
5.	Produk Pelayanan	Jasa Penyediaan pupuk dan pestisida, benih, dan alat mesin pertanian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	• Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan langsung ke Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur • Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan secara tertulis melalui : 1. surat yang disampaikan kepada Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur. 2. e-mail : distangan@belitungtimurkab.go.id atau distangankabbeltim@gmail.com 3. Web : https://distangan.beltim.go.id/ 4. Facebook : Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur 5. Instagram : @distangankabbeltim 6. No HP : 082178323283 (Distangan) 7. SP4N LAPOR! Melalui lapor.go.id atau mengirimkan pesan SMS ke nomor 1708.
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 65 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengawasan Pengadaan, Peredaran dan Penggunaan Alat dan atau Mesin Pertanian 2. Keputusan Direktur Jenderal Prasarana dan Sarana Pertanian Nomor 28.2/Kpts/SR.340/B/05/2022 tentang Petunjuk Teknis Komisi Pengawasan Pupuk dan Pestisida 3. Peraturan Bupati Kabupaten Belitung Timur Nomor 20 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Daerah
2.	Sarana Prasarana/Fasilitas Pelayanan	1. Gudang pupuk dan pestisida 2. BAST Pupuk dan Pestisida 3. BAST Benih 4. BAST Peminjaman Alsintan 5. ATK dan Kartu Kendali Penyediaan Pupuk dan Pestisida 6. Gerobak dorong
3.	Kompentensi Pelaksana	1. SDM memiliki kompetensi dan wawasan tentang pupuk/pestisida, benih, dan alsintan 2. SDM mampu menjalin kerjasama dan komunikasi yang baik.
4.	Jumlah Pelaksana	1. Kepala Bidang TPH 2. Staf TPH 3. PPL
5.	Jaminan Pelayanan	Terlaksananya pelayanan yang profesional

6.	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Sesuai dengan SOP
7.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan sekali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan 2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

9. STANDAR PELAYANAN PUBLIK LAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA DAFTAR BUDIDAYA PERKEBUNAN (STDB)

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)		
JENIS PELAYANAN		**Layanan Pengaduan**
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Penerbitan STDB (Luas lahan kebun < 25 ha) 2. Foto copy KTP 3. Foto copy KK 4. Foto copy Bukti Kepemilikan Lahan (SHM, SKT/Sporadik, Sewa, Girik dll.) 5. Foto copy Sertifikat Benih/Dokumen Asal Benih 6. mengisi formulir pendataan Usaha Budidaya Perkebunan;
2.	Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas lengkap ditujukan ke Kepala Dinas 2. Petugas melakukan penginputan data pekebun dan lahan kebun melalui aplikasi e-stdb. 3. Petugas melakukan pemetaan kebun dan verifikasi lahan serta penerbitan pertimbangan teknis. 4. Penerbitan STDB 5. Pemohon menerima STDB.
3.	Waktu Pelaksanaan	6 hari kerja
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya / Gratis
5.	Produk	Surat Tanda Daftar Usaha Perkebunan Budidaya (STDB) dilampiri dengan Peta Kebun;

6.	Pengelola Pengaduan	1. Datang langsung ke Ruang pengaduan : Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur, Komplek Perkantoran Terpadu, Jalan Raya Manggar-Gantung Manggarawan Kabupaten Belitung Timur, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. 2. Hotline: 082178323283. 3. Media Sosial : 4. Instagram : distangankabbeltim 5. Facebook : Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur. 6. Email : distangankabbeltim@gmail.com . 7. SP4N Lapor!. 8. Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut: 9. Telaah dan Verifikasi 10. Koordinasi Internal 11. Koordinasi Eksternal 12. Tindak Lanjut dan Solusi Permasalahan
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Perkebunan 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup 3. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98/Permentan/OT.140/ 9/2013 tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan 118) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Nomor 21/PERMENTAN/KB.410/6/2017 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98/PERMENTAN/ OT.140/9/2013 4. Keputusan Direktur Jenderal Perkebunan Nomor : 37/Kptsd/PI.400/03/2024 Tentang Pedoman Penebitan Surat Tanda Daftar Usaha Perkebunan Untuk Budidaya (STD-B) 5. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 80 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penerbitan Surat Tanda Daftar Usaha Perkebunan untuk Budidaya dan Surat Tanda Usaha Perkebunan untuk Industri Pengolahan Hasil Perkebunan Kepada Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur.
2	Sarana Prasarana	1. Laptop /PC dan Smartphone 2. Printer ukuran kertas A3 3. Wifi dan Internet 4. GPS, Kompas, Aplikasi Pemetaan dan Aplkasi Penerbitan E-STDB 5. Kendaraan untuk Pemetaan dan Verifikasi Lapangan 6. ATK 7. Meublair.
3	Kompentensi Pelaksana	1. SDM mampu mengoperasionalkan perangkat komputer/laptop, GPS, Aplikasi Pemetaan. 2. SDM mampu menjalin kerjasama dalam tim dan komunikasi yang baik.

4	Jumlah Pelaksana	1. Kepala Dinas 2. Sekretaris Dinas 3. Kepala Bidang Perkebunan 4. Petugas Pendataan dan Pemetaan 2 orang 5. Petugas Verifikasi 1 orang.
5	Jaminan Pelayanan	Surat Tanda Daftar Usaha Perkebunan untuk Budidaya (STDB) ditandatangani secara digital dan jaminan pelayanan secara profesional.
6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Gedung layanan dilengkapi dengan CCTV, APAR, Titik Kumpul, Anti Petir dan Kotak P3K.
7	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. • Pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat.

10. STANDAR PELAYANAN PUBLIK LAYANAN SEBAGAI NARASUMBER

Pelayanan sebagai narasumber dibidang pertanian adalah jenis pelayanan yang diberikan untuk semua jenis permintaan sebagai narasumber. Pelayanan ini diberikan pada petani/kelompok tani/gapoktan/instansi/lembaga lainnya.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)		
JENIS PELAYANAN		**LAYANAN SEBAGAI NARASUMBER**
1	Persyaratan	❖ Menyampaikan surat permohonan narasumber tertulis kepada Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Belitung Timur, Materi - Tempat dan Waktu pelaksanaan - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. ❖ Menyampaikan jadwal dan tema/judul materi yang akan disampaikan. ❖ Pemohon (kelompok Tani/Ormas/Sekolah menyampaikan surat permohonan narasumber.
2	Prosedur	1. Menyampaikan surat permohonan kepada Dinas Pertanian dan Pangan. 2. Kepala Dinas mendisposisi surat permohonan secara berjenjang untuk menindaklanjuti permohonan narasumber atau dapat mendisposisikan surat tersebut dan memberikan surat tugas kepada Sekretaris atau ke bidang yang terkait. 3. Kepala Dinas mempelajari permohonan dan memberikan surat balasan. 4. Memberikan jawaban/tanggapan kepada pemohon yang mengajukan permohonan narasumber.

3	Jangka waktu Pelayanan	Maksimal 3 hari
4	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya / Gratis
5	Produk Layanan	1. Informasi Kebijakan/Program Pembangunan Pertanian 2. Informasi Teknis Usaha Tani/Budidaya Pertanian 3. Informasi Agribisnis Lainnya
6	Penanganan Pengaduan	1. Datang langsung ke ruang pengaduan : Dinas Peratanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur, Komplek Perkantoran Terpadu, Jalan Rsaya Manggar - Gantung Manggarawan Kabupaten Belitung Timur, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. 2. Hotline : 082178323283 3. Media Sosial : 4. Instagram : distangankabbeltim 5. Facebook : Dinas Pertanian dan Pangan Kab. Belitung Timur 6. Email : distangankabbeltim@gmail.com 7. SP4N LAPOR! 8. Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Telaah dan Verifikasi b. Koordinasi Internal c. Koordinasi Eksternal d. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 tentang Tahun 2006 tentang Sisitem Penyelenggaraan Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 7 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. Peraturan Bupati Belitung Timur Nomor 45 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Belitung Timur.
2	Sarana Prasarana	1. Balai Penyuluhan Pertanian 2. Kendaraan Operasional 3. Laptop/PC dan Smartphone 4. Printer 5. Jaringan Internet/Wifi 6. Alat Tulis Kantor 7. Media Penyuluhan 8. Bahan Praktek Lainnya
3	Kompentensi Pelaksana	1. Sumber daya manusia memiliki kompetensi dan wawasan tentang penyuluhan pertanian 2. Sumber daya manusia mampu menjalin kerjasama dan

		komunikasi yang baik
4	Jumlah Pelaksana	1. 3-5 Org Penyuluh Pertanian 2. Petugas lainnya 3. Kepala Dinas Pertanian Pangan 4. Sekretaris Dinas Pertanian dan Pangan
5	Jaminan Pelayanan	Terlaksananya pelayanan narasumber yang professional
6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Dijamin oleh pemohon/penyelenggara
7	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. • Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

11. STANDAR PELAYANAN PUBLIK LAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)		
JENIS PELAYANAN		**Layanan Informasi Publik**
1	Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan informasi mengisi formulir permintaan informasi publik, bagi pemohon informasi atas nama perseorangan; 2. Pemohon mengajukan surat permohonan informasi publik, bagi pemohon informasi dari instansi/lembaga/organisasi; 3. Menunjukkan KTP/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan bagi pemohon informasi atas nama perseorangan; 4. Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan informasi publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan.
2	Sistem, mekanisme,dan prosedur	1. Pemohon mengajukan permintaan informasi. 2. Pemohon melengkapi persyaratan yang di persyaratkan. 3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon. 4. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon langsung maupun melalui media elektronik.

3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan informasi publik di lakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; 2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak di terima dokumen permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan berisikan informasi yang diminta berada di bawah penguasaannya atau tidak. PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja; 3. Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.
4	Biaya Tarif	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggadaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan dengan penggandaan sendiri, atau menyediakan Flash Disk kosong atau flashdisk untuk perekaman data dan informasi. Biaya pengiriman materi data dan informasi melalui jasa pos ditanggung oleh pemohon informasi.
5	Produk Layanan	Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur adalah data dan informasi terkait ketugasan Instansi sebagaimana tercantum dalam daftar informasi public.
6	Penanganan Pengaduan, Saran,dan Masukan	a. Datang langsung ke Ruang pengaduan: Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur, Komplek Perkantoran Terpadu, Jalan Raya Manggar-Gantung Manggarawan Kabupaten Belitung Timur, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. b. Hotline: 082178323283. c. Media Sosial: 1. Instagram : distangankabbeltim 2. Facebook : Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur. d. Email : distangankabbeltim@gmail.com . Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : 1. Cek Di Tempat. 2. Koordinasi Internal. 3. Koordinasi Eksternal. 4. Tindak Lanjut dan Solusi Permasalahan.
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

		Pelayanan Publik.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitasi	Dalam memberikan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan Internet; Meja; Kursi; Formulir Permohonan Permintaan data dan informasi publik.
3	Kompentensi Pelaksana	Petugas layanan informasi publik memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelola Layanan Informasi Publik.
4	Jumlah Pelaksana	Tim Pengelola Informasi dan dokumentasi terdiri atas: 1 orang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), 5 orang Kepala Bidang, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas.
5	Jaminan Pelayanan	Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur menjamin validasi dan kebenaran data yang disampaikan.
6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Gedung Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur dilengkapi dengan CCTV, APAR, Sirkulasi Udara yang baik, titik kumpul
7	Pengawasan Internal	1. Kepala Dinas 2. Sekretaris Dinas
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

12. STANDAR PELAYANAN PUBLIK LAYANAN PENGADUAN

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)		
JENIS PELAYANAN		**Layanan Pengaduan**
1	Persyaratan Pelayanan	1. Seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
2	Sistem, mekanisme,dan prosedur	1. Pemohon menyampaikan pengaduan kepada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur secara langsung, tidak langsung, dan/atau elektronik. 2. Pemohon mengisi formulir pengaduan untuk pengaduan secara langsung, kotak pengaduan untuk yang disampaikan secara tidak langsung, serta media pengaduan berupa surat elektronik, pesan layanan singkat dan telepon untuk yang disampaikan secara elektronik.

		3. Petugas melakukan telaah, verifikasi dan respon atas pengaduan yang diterima
3	Jangka waktu pelayanan	1. Petugas melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lambat 3 (tiga) hari kerja; 2. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja; 3. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; 4. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja; 5. Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon informasi publik disampaikan secara langsung, tidak langsung, dan/atau elektronik.
4	Biaya Tarif	Tidak dipungut Biaya
5	Produk Layanan	Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran,dan Masukan	a. Datang langsung ke Ruang pengaduan : Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur, Komplek Perkantoran Terpadu, Jalan Raya Manggar-Gantung Manggarawan Kabupaten Belitung Timur, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. b. Hotline: 082178323283. c. Media Sosial : 1. Instagram : distangankabbeltim 2. Facebook : Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur. d. Email : distangankabbeltim@gmail.com . e. SP4N Lapor!. Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut: 1. Telaah dan Verifikasi 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi Eksternal 4. Tindak Lanjut dan Solusi Permasalahan
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Dalam memberikan layanan layanan pengaduan menyediakan ruang layanan yang juga memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus, berupa tempat/ruangan layanan pengaduan yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan Internet, kotak pengaduan, formulir pengaduan, alat tulis, Meja, Kursi.
3	Kompentensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi

		Pengelolaan Pengaduan.
4	Jumlah Pelaksana	Tim Pengelola dan Penanganan Pengaduan terdiri atas : 1 orang Petugas Penerima Pengaduan merangkap Pejabat Penghubung SP4N Lapor!, 5 orang Kepala Bidang, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas.
5	Jaminan Pelayanan	Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur menjamin kerahasiaan data pemohon.
6	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Belitung Timur menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
7	Pengawasan Internal	1. Kepala Dinas 2. Sekretaris Dinas 3. Kepala Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura 4. Kepala Bidang Perkebunan 5. Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan 6. Kepala Bidang Penyuluhan Pertanian 7. Kepala Bidang Ketahanan Pangan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin dan evaluasi secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun; 2. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut pengaduan 3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Kepala Dinas Pertanian dan Pangan
Kabupaten Belitung Timur,

PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS PERTANIAN DAN PANGAN

HERYANTO, S.Si
NIP 19721031 200112 1 002