



DOKUMEN STANDAR PELAYANAN

**DINAS PETERNAKAN DAN PERIKANAN
KABUPATEN BLITAR**



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas tersusunnya Dokumen Standar Pelayanan Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Blitar Tahun 2024. Dokumen Standar Pelayanan ini disusun dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang di dalamnya menyebutkan membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dokumen Standar Pelayanan ini mencakup seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Blitar. Standar pelayanan publik ini mencakup antara lain: dasar hukum, jam pelayanan, biaya/tarif, produk, sarana dan prasarana serta kompetensi pelaksana. Standar pelayanan ini merupakan standar acuan bagi petugas layanan pada Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Blitar untuk menjalankan fungsinya dan bagi stakeholder yang membutuhkan pelayanan di bidang peternakan dan perikanan.

Standar pelayanan publik yang tersusun ini diharapkan pelayanan yang diselenggarakan pada Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Blitar dapat berjalan secara tepat, akurat, dan transparan serta bebas KKN.

Kami menyadari Standar Pelayanan Publik yang kami susun ini masih belum sempurna, untuk itu saran dan masukan untuk penyempurnaan sangat diharapkan.

Blitar, 2 Januari 2024

Mengetahui,

**KEPALA DINAS PETERNAKAN DAN
PERIKANAN KABUPATEN BLITAR**

EKO SUSANTO, S.T., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19690701 199703 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Visi Dan Misi	2
BAB II STANDAR PELAYANAN	4
A. Dasar Hukum	4
B. Jam Pelayanan	4
C. Retribusi Daerah.....	4
D. Produk Pelayanan	15
E. Sarana dan Prasarana	15
F. Kompetensi Pelaksana	16
BAB III METODE PENGAWASAN	17
A. Pengawasan Internal.....	17
B. Pengawasan Eksternal.....	17
BAB IV EVALUASI KINERJA PELAYANAN	20
BAB V PENUTUP	23

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Blitar berada di Jl. Cokroaminoto No. 22 Kota Blitar, Kode Pos 66117, telp. (0342) 801136, fax. (0342) 801136. Kepala Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Blitar saat ini Bapak Eko Susanto, S.T., M.Si. Dinas Peternakan dan Perikanan menaungi satu kesekretariatan yang terdiri dari 3 sub bagian, yaitu Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Penyusunan Program, dan Sub Bagian Keuangan, serta empat bidang yaitu Bidang Kesehatan Hewan (Keswan) dan Kesehatan Masyarakat Veteriner (Kesmavet), Bidang Budidaya dan Pengembangan Peternakan, Bidang Perikanan Tangkap, dan Bidang Perikanan Budidaya. Dinas Peternakan dan Perikanan dalam menjalankan tugas dan fungsinya salah satunya melakukan kegiatan pelayanan kepada masyarakat dalam hal bidang peternakan, kesehatan hewan, dan perikanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Menurut Undang-Undang tersebut, definisi dari pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Standar Pelayanan Publik merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau,

dan terukur sehingga disusunlah Standar Pelayanan Publik Pelayanan Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Blitar.

B. Visi Dan Misi

Visi Bupati dan Wakil Bupati Blitar terpilih periode 2021-2026 selanjutnya menjadi visi dan misi Pembangunan periode 2021-2026. Visi Kabupaten Blitar adalah Terwujudnya Kabupaten Blitar yang Mandiri dan Sejahtera Berlandaskan Akhlak Mulia, Baldatun, Toyyibatun, Warobbun Ghofur. Sedangkan misi Kabupaten Blitar adalah:

- Misi I : Meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat Blitar berlandaskan iman dan takwa dengan kearifan lokal budaya;
- Misi II : Meningkatkan taraf hidup masyarakat Blitar yang memiliki mutu dan nilai kompetensi tinggi, dengan mengoptimalkan potensi generasi muda Kabupaten Blitar;
- Misi III : Pengoptimalan kinerja pemerintah yang akuntabel, inovatif, dan berintegritas; dan
- Misi IV : Percepatan dan pemerataan Pembangunan yang adil dan merata melalui pengembangan potensi ekonomi daerah dengan mengedepankan pemberdayaan masyarakat dan kelestarian lingkungan.

Mengacu pada penjabaran Visi dan Misi Kabupaten Blitar tersebut, maka Dinas Peternakan dan Perikanan berdasarkan tugas dan fungsinya berperan dalam mendorong tercapainya Misi 4 Kabupaten Blitar. Adapun tujuan dan sasaran yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Blitar dari kedua misi tersebut adalah:

Tabel 1 Keterkaitan Tujuan dan Sasaran dengan Misi

Misi RPJMD	Tujuan RPJMD	Sasaran
Misi 4	Meningkatnya pertumbuhan ekonomi inklusif dan pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan	Meningkatnya kesempatan kerja dan daya beli Masyarakat Meningkatnya kualitas dan kuantitas infrastruktur penunjang aksesibilitas perekonomian yang berkelanjutan Meningkatnya produktifitas sektor unggulan daerah

Berdasarkan telaah visi, misi, tujuan, dan sasaran RPJMD Kabupaten Blitar 2021-2026 tersebut, maka Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Blitar menekankan program dan kegiatan mendukung arah pembangunan Kabupaten tersebut sesuai dengan tugas dan fungsinya.

BAB II

STANDAR PELAYANAN

A. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 2 Tahun 2018 tentang Retribusi Jasa Usaha;
- 3) Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; dan
- 4) Peraturan Bupati Blitar Nomor 106 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Blitar.

B. Jam Pelayanan

Jam pelayanan tatap muka di Dinas Peternakan dan Perikanan dilakukan setiap jam kerja, dengan mengikuti jam pelayanan sebagai berikut:

Hari	Waktu	Istirahat
Senin s/d Kamis	07.00 – 15.30	12.00 – 13.00
Jum'at	07.00 – 15.00	11.00 – 13.00

C. Retribusi Daerah

Retribusi Daerah yang selanjutnya disebut Retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan yang besarnya ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, sebagai berikut:

Uraian	Jenis Pelayanan	Tarif Retribusi
Laboratorium Pakan	Pemeriksaan Protein Kasar	80.000/sampel
	Pemeriksaan Kadar Abu	25.000/sampel

	Pemeriksaan Kadar Air/Bahan Kering	25.000/sampel
	Pemeriksaan Serat Kasar	100.000/sampel
	Pemeriksaan Lemak Kasar	100.000/sampel
	Pemeriksaan Gross Energy	100.000/sampel
	Pemeriksaan Kalsium (Ca)	75.000/sampel
	Pemeriksaan Phospor (P)	75.000/sampel
	Total Digestible Nutrien (TDN)	25.000/sampel
	Total Volatile Base Nitrogen (TVBN)	75.000/sampel
	Pemeriksaan Aflatoksin	500.000/sampel
	Bahan Ekstrak Tanpa Nitrogen (BETN)	25.000/sampel
	Neutral Detergent Fiber (NDF)	300.000/sampel
	Acid Detergent Fiber (ADF)	300.000/sampel
	Urea	75.000/sampel
	Perhitungan Bahan Kering	25.000/sampel
	Pelayuan	25.000/sampel
Laboratorium Veteriner	Uji RBT	15.000/sampel
	Uji HI AI	6.000/sampel
	Uji HI ND	5.000/sampel
	Pemeriksaan Endoparasit	10.000/sampel
	Pemeriksaan Ulas Darah (PUD)	10.000/sampel
	Uji Serologi Micoplasma	10.000/sampel
	Uji Serologi Pulorum	10.000/sampel
	Uji Ektoparasit	15.000/sampel
	Pengujian Kandungan Cianida	30.000/sampel

	Bedah Bangkai Ternak Unggas	15.000/ekor
Penggunaan Perlatan untuk Penanganan Ternak Besar	Injeksi Vitamin	35.000/ekor
	Anthelmatica Hewan Muda	20.000/ekor
	Anthelmatica Hewan Dewasa	25.000/ekor
	Pemeriksaan Kebuntingan	20.000/ekor
Penggunaan Peralatan untuk Penanganan Ternak Besar	Penyakit Sistem Integumen	50.000/ekor
	Penyakit Sistem Pernafasan	50.000/ekor
	Penyakit Sistem Peredaran Darah	50.000/ekor
	Penyakit Sistem Pencernaan	50.000/ekor
	Penyakit Sistem Reproduksi dan Urinaria	50.000/ekor
	Penyakit Sistem Nervus	50.000/ekor
	Penyakit Sistem Lokomosi	50.000/ekor
	Penyakit Sistem Pengindra	50.000/ekor
Penggunaan Peralatan untuk Penanganan Ternak Besar Muda	Penyakit Sistem Integumen	40.000/ekor
	Penyakit Sistem Pernafasan	40.000/ekor
	Penyakit Sistem Peredaran Darah	40.000/ekor
	Penyakit Sistem Pencernaan	40.000/ekor

	Penyakit Sistem Reproduksi dan Urinaria	40.000/ekor
	Penyakit Sistem Nervus	40.000/ekor
	Penyakit Sistem Lokomosi	40.000/ekor
	Penyakit Sistem Pengindra	40.000/ekor
Penggunaan Peralatan untuk Penanganan Ternak Kecil	Injeksi Vitamin	25.000/ekor
	Anthelmatika	20.000/ekor
Penggunaan Peralatan untuk Penanganan Ternak Kecil Dewasa	Penyakit Sistem Integumen	30.000/ekor
	Penyakit Sistem Pernafasan	30.000/ekor
	Penyakit Sistem Peredaran Darah	30.000/ekor
	Penyakit Sistem Pencernaan	30.000/ekor
	Penyakit Sistem Reproduksi dan Urinaria	30.000/ekor
	Penyakit Sistem Nervus	30.000/ekor
	Penyakit Sistem Lokomosi	30.000/ekor
	Penyakit Sistem Pengindra	30.000/ekor
Penggunaan Peralatan untuk Penanganan Ternak Kecil Muda	Penyakit Sistem Integumen	25.000/ekor
	Penyakit Sistem Pernafasan	25.000/ekor
	Penyakit Sistem Peredaran Darah	25.000/ekor

	Penyakit Sistem Pencernaan	25.000/ekor
	Penyakit Sistem Reproduksi dan Urinaria	25.000/ekor
	Penyakit Sistem Nervus	25.000/ekor
	Penyakit Sistem Lokomosi	25.000/ekor
	Penyakit Sistem Pengindera	25.000/ekor
Penggunaan Peralatan untuk Operasi	Operasi Ternak Kecil	150.000/ekor
	Operasi Ternak Besar	200.000/ekor
Penggunaan Peralatan untuk Pemeriksaan Kebuntingan	Penggunaan Peralatan untuk Pemeriksaan Kebuntingan per Rectar	20.000/ekor
	Penggunaan Peralatan untuk Pemeriksaan Kebuntingan dengan USG	25.000/ekor
Penggunaan Peralatan untuk Pemeriksaan dan Penanganan Gangguan Reproduksi dan Kebidanan Ternak Besar	Ternak Besar	100.000/ekor
	Ternak Kecil	50.000/ekor
	Penanganan Kelahiran dan Prolaps Uteri	250.000/ekor
Penggunaan Peralatan Non Operatif Hewan Kesayangan	Anjing	50.000/ekor

	Kucing	40.000/ekor
	Kelinci	30.000/ekor
	Hamster	25.000/ekor
	Ayam, Burung, dan Unggas	30.000/ekor
	Hewan Eksotik	35.000/ekor
	Vaksinasi	150.000/ekor
	USG	75.000/ekor
	Cateter	150.000/ekor
Penggunaan Peralatan Pelayanan Media Operatif	Kastrasi	300.000/ekor
	Ovariohisterektomy	400.000/ekor
	Anastesi Lokal <10 kg	50.000/ekor
	Anastesi Umum <10 kg	150.000/ekor
	Eksisi Tumor Ringan	300.000/ekor
	Eksisi Tumor Berat	500.000/ekor
	Jahit Luka Ringan	100.000/ekor
	Jahit Luka Berat	200.000/ekor
Penggunaan Peralatan untuk Pemeriksaan Kesehatan Hewan dan/atau Produk Asal Hewan	Jenis Hewan/Ternak	
	Ternak Besar (Sapi, Kerbau, Kuda, Babi)	10.000/ekor
	Ternak Kecil (Kambing, Domba, Kelinci)	2.000/ekor

	Unggas Hidup (Ayam, Itik, Entok, Puyuh, Kalkun, Dan Lain-Lain)	50/ekor
	Anak Unggas (DOC, DOD, DOQ, DOT)	25/ekor
	Hewan Liar Budidaya (Tokek dan Ular dan sebangsanya)	1.000/ekor
	Hewan Liar Kecil Budidaya (Jangkrik, Ulat Hidup, Belalang, Kalajengking, dan sebangsanya)	500/ekor
	Hewan Penelitian (Mencit, Marmut)	10.000/ekor
	Ternak Kesayangan (Ayam, Kelinci, Kambing)	5.000/ekor
	Hewan Kesayangan (Anjing dan Kucing)	10.000/ekor
	Produk Asalm Hewan	
	Daging Unggas/Karkas Unggas	50/kg
	Daging Segar/Beku dan Jerohan Beku (Sapi, Kerbau, Kambing, Domba, Kuda, dan lain-lain)	150/kg
	Produk Olahan (Bakso, Sosis, Nugget, dan lain-lain)	5/kg
	Telur (Ayam, Puyuh, Kalkun, Itik, dan lain-lain)	25/kg
	Telur Olahan	5/kg
	Susu Segar	10/liter

	Produk Olahan Susu (Susu Pesteurisasi, UHT, Yoghurt, Keju, dan lain-lain)	10/liter
	Kulit Ternak (Besar dan Kecil)	3.000/lembar
	Produk Non Pangan Asal Hewan (Tulang, Tanduk, Guano, Kotoran Ternak, dan lain-lain)	5/kg
Laboratorium Kesehatan Masyarakat Veteriner	Pengujian Organoleptik Telur/Daging/Jerohan/Susu	5.000/sampel
	Pengujian Mikrobiologi Telur/Daging/Jerohan/Susu	
	a. Jumlah Total Kuman (Total Plate Count)	40.000/sampel
	b. Eschericia Coli	75.000/sampel
	c. Salmonella Sp	150.000/sampel
	Pengujian Mikrobiologi Air Peternakan	
	a. Jumlah Total Kuman (Total Plate Count)	30.000/sampel
	b. Eschericia Coli	70.000/sampel
	c. Salmonella Sp	150.000/sampel
Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	Pengujian DO metode elektrometri	5.000/sampel
	Pengujian PH metode elektrometri	5.000/sampel
	Pengujian TDS	5.000/sampel
	Pengujian Salinitas	5.000/sampel

	Suhu	5.000/sampel
	Pengujian Amoniak (NH ₃) Metode Elektrometri	10.000/sampel
	Pengujian Nitrit (NO ₂) Metode Trimetri	10.000/sampel
	Pengujian Nitrat (NO ₃) Metode Trimetri	10.000/sampel
	Pengujian Fe Metode Trimetri	10.000/sampel
	Pengujian DO Metode Trimetri	10.000/sampel
	Pengujian pH Metode Trimetri	10.000/sampel
	Alakalinitas	10.000/sampel
	General Hardness (GH)	10.000/sampel
	Karbonat Hardness (KH)	10.000/sampel
	Pengujian Amoniak (NH ₃) Metode Spektrofotometri	50.000/sampel
	Pengujian Amoniak (NO ₂) Metode Spektrofotometri	50.000/sampel
	Pengujian Amoniak (NO ₃) Metode Spektrofotometri	50.000/sampel
	Pengujian Fe Metode Spektrofotometri	50.000/sampel
	Pengujian Phospat (PO ₄)	50.000/sampel
	Salmonella	80.000/sampel
	Coliform	70.000/sampel
	E-Coli	70.000/sampel
	Aeromonas Hydrophylla	50.000/sampel
	Penghitungan Total Bakteri (ALT/TPC)	30.000/sampel
	Identifikasi Bakteri	300.000/sampel
	Identifikasi Parasit	10.000/sampel

	Identifikasi Jamur	10.000/sampel
	Identifikasi Penghitungan Plankton	20.000/sampel
	Koi Herpes Virus	300.000/sampel
	Infectious Myonecrosis Virus (IMNV)	300.000/sampel
	Megalocytivirusadf	300.000/sampel
Pelayanan Unit Pembenihan Ikan (UPI)	Penjualan Produksi Daerah	
	Benih Nila	
	a. Ukuran 2 – 3 cm	40/ekor
	b. Ukuran 3 – 5 cm	50/ekor
	c. Ukuran 5 – 7 cm	100/ekor
	d. Ukuran 7 – 9 cm	150/ekor
	Benih Lele	
	a. Ukuran 2 – 3 cm	50/ekor
	b. Ukuran 3 – 5 cm	70/ekor
	c. Ukuran 4 – 6 cm	90/ekor
	d. Ukuran 7 – 9 cm	100/ekor
	Benih Koi	
	a. Ukuran 3 – 5 cm pilihan	1.000/ekor
	b. Ukuran 3 – 5 cm kropyok	100/ekor
	c. Ukuran 8 – 12 cm pilihan	5.000/ekor
	d. Ukuran 8 – 12 cm kropyok	1.000/ekor
	Benih Gurami	
	a. Telur	50/ekor

	b. Ukuran 1 - 3 cm (kuku)	150/ekor
	c. Ukuran 3 - 5 cm (kuaci)	300/ekor
	d. Ukuran 4 - 6 cm (bensol)	800/ekor
	e. Ukuran 5 - 7 cm (silet)	1.000/ekor
	f. Ukuran 7 - 9 cm (korek)	1.300/ekor
Rumah Potong Hewan - Ruminansia	Jasa Fasilitas Pemotongan Hewan (termasuk pemeriksaan hewan sebelum dan sesudah dipotong)	
	Sapi/Kerbau Jantan	30.000/ekor
	Sapi/Kerbau Betina	50.000/ekor
	Kambing/Domba Jantan	22.000/ekor
	Kambing/Domba Betina	42.000/ekor
Rumah Potong Unggas	Pemotongan Unggas	1.000/ekor
	Pemakaian <i>Cold Storage</i>	1.000/kg/hari
	Pemakaian <i>Air Blast Freezer</i>	1.000/kg/12 jam
Pelayanan Kebersihan pada Pasar Hewan	Hewan Besar (Sapi, Kerbau)	1.000/ekor
	Hewan Kecil (Kambing, Domba)	500/ekor
	Unggas (Ayam, Bebek, dll)	500/ekor
Tarif Retribusi Pelayanan Pasar Hewan Terpadu	Pelataran	
	Hewan Besar (Sapi, Kerbau)	2.500/ekor/hari

	Hewan Kecil (Kambing)	1.000/ekor/hari
	Unggas (Ayam)	500/ekor/hari
	Lain-lain	10.000/M2/Tahun
	Kios	
	PHT Wlingi	77.000/M2/Tahun
	PHT Srengat	77.000/M2/Tahun
	Los	35.000/M2/Tahun

D. Produk Pelayanan

Produk layanan pada Dinas Peternakan dan Perikanan adalah:

1. Pelayanan Laboratorium Pakan;
2. Pelayanan Laboratorium Kesehatan Ikan;
3. Pelayanan Laboratorium Ikan dan Kesehatan Lingkungan;
4. Pelayanan Klinik Hewan;
5. Pelayanan Kesehatan Ikan;
6. Pelayanan Inseminasi Buatan;
7. Pelayanan Pasar Hewan;
8. Pelayanan Ruma Pemotongan Hewan;
9. Pelayanan Unit Pembenihan Ikan;
10. Pelayanan SKKH (Surat Keterangan Kesehatan Hewan);
11. Pelayanan SKKPH (Surat Keterangan Kesehatan Produk Hewan);
dan
12. Fasilitasi Pra NKV.

E. Sarana dan Prasarana

Sarana, prasarana dan/atau fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan bidang peternakan dan perikanan berupa laboratorium, ruang pelayanan, pasar hewan, rumah pemotongan hewan, unit pembenihan ikan, mobil layanan, telephone/handphone, komputer/notebook, jaringan internet serta sistem aplikasi perizinan/rekomendasi.

F. Kompetensi Pelaksana

Pelaksana layanan harus memiliki kompetensi di bidang keilmuan tertentu sesuai dengan sektor bidang yang dilayani ditambah dengan ketrampilan dalam mengoperasikan komputer, komunikasi yang baik dan memahami peraturan perundang-undangan.

BAB III

METODE PENGAWASAN

A. Pengawasan Internal

Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

1. Pelayanan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam hal ini oleh Inspektorat Kabupaten Blitar.

Selain itu, pengawasan internal juga dilakukan melalui Sistem Pengendalian Internal (SPI), yang mana SPI adalah proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi.

B. Pengawasan Eksternal

Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan perizinan/rekomendasi bidang peternakan dan kesehatan hewan dilakukan melalui:

1. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan; dan
3. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Pengawasan oleh masyarakat berupa pengaduan penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui mekanisme sebagai berikut:

1. Masyarakat berhak mengadukan, memberik kritik dan saran penyelenggaraan pelayanan publik layanan rekomendasi dalam hal:

- a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan;
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
2. Untuk pengaduan, kritik dan saran, pengguna layanan dapat mengadakan pelayanan melalui:
- a. Surat/Tertulis
Surat yang masuk akan diberikan penomoran surat masuk dan kemudian baru dilakukan penanganan. Surat ditujukan kepada:
Sekretaris Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Blitar
Jl. Cokroaminoto No. 22 Kota Blitar
 - b. Media Telepon/Fax
Pengaduan, kritik, dan saran disampaikan dengan menghubungi nomor:
Telp: (0342) 801136
Fax: (0342) 801136
 - c. Media Internet
Pengaduan, kritik, dan saran ditujukan melalui:
Email : kabblitardisnak@gmail.com
Facebook : <https://www.facebook.com/disnakanblt>
Instagram : @disnakanblitar
 - d. Call center Kawan Kece
Pengaduan, kritik, dan saran melalui Call Center Kawan Kece di nomor 0852-5720-0900.
 - e. Melalui aplikasi e-Lapor
 - f. Media Langsung/Tatap Muka
 - g. Media Kotak Pengaduan, Kritik, dan Saran
Penggunaan layanan dapat menggunakan fasilitas kotak pengaduan yang tersedia di kantor Dinas Peternakan dan Perikanan.
3. Setiap pengaduan wajib menyebutkan nama dan identitas yang benar dan jelas serta dilengkapi dengan bukti-bukti pendukung yang diperlukan. Dalam keadaan tertentu atau atas permintaan

pengadu, nama dan identitas pengadu dapat dirahaskan.
Pengaduan yang tidak menyebutkan nama dan identitas tidak akan dilayani.

BAB IV

EVALUASI KINERJA PELAYANAN

Evaluasi kinerja pelaksanaan pelayanan publik Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Blitar dilakukan melalui penilaian hasil penyelenggaraan pelayanan. Mekanisme dan prosedur evaluasi pelayanan publik rekomendasi dapat dilakukan dengan prosedur:

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelanggan ini di dapat berdasarkan hasil kuesioner yang bisa diisi secara manual yang disediakan Dinas Peternakan dan Perikanan. Untuk pengisian secara manual, kuesioner disebar kepada masyarakat/pemohon yang datang ke kantor. Adapun ketentuan untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut:

1. Kuesioner dibagikan secara langsung oleh petugas layanan;
2. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pelanggan dengan penjelasan dari petugas atau sebaliknya;
3. Petugas pelayanan mengumpulkan kuesioner setelah kuesioner terisi;
4. Kuesioner yang sudah diisi diserahkan oleh petugas pelayanan kepada petugas layanan;
5. Petugas layanan menganalisa hasil kuesioner tersebut untuk memperoleh gambaran tingkat pemenuhan kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan publik;
6. Berdasarkan Pedoman Pengolahan Data IKM akan diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang menyatakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik layanan pada Dinas Peternakan dan Perikanan;
7. Hasil Analisa dapat disajikan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat yang dipantau dari berbagai unsur;
8. Jika dari hasil pengolahan data diperoleh Nilai Indeks <2.51 atau 62.51 (kurang baik), maka diperlukan tindakan perbaikan

dengan meminta bagian terkait mengisi formulir Permintaan Tindakan Koreksi;

9. Pelaksanaan tindakan perbaikan untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan mengacu pada Tindakan Koreksi;
10. Dari hasil Analisa data yang dilakukan, untuk menjaga agar tingkat kepuasan pelanggan dapat dipertahankan atau bahkan ditinggikan, dibuat perencanaan tindak lanjut untuk terus menerus melakukan perbaikan; dan
11. Target nilai capaian IKM ini minimal 75%.

B. Monitoring

Monitoring dilakukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik telah berjalan sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait Standar Pelayanan Publik. Mekanisme pelaksanaan Standar Pelayanan Publik antara lain meliputi:

1. Membandingkan substansi Standar Pelayanan Publik dengan laporan hasil pelaksanaan pelayanan publik;
2. Waktu pelaksanaan monitoring dilakukan secara berkala sekurang-kurangnya 1 (satu) kali setahun;
3. Metode monitoring yang digunakan diantaranya berupa penyelidikan mendadak (sidak) observasi lapangan, studi dokumentasi, pertemuan dengan pelaksana layanan dan dialog dengan penerima pelayanan;
4. Hasil dan monitoring dari masyarakat pengguna juga dijadikan bahan pertimbangan dalam mengevaluasi substansi Standar Pelayanan Publik;
5. Rumusan hasil monitoring digunakan sebagai bahan masukan bagi penerap Standar Pelayanan Publik.

C. Evaluasi

Petugas penyelenggara pelayanan publik harus mengevaluasi penerapan Standar Pelayanan Publik. Kegiatan evaluasi dilakukan untuk mengetahui keberhasilan pencapaian dan dampak pelayanan

yang diselenggarakan berdasarkan hasil monitoring dalam rangka peningkatan pelayanan. Jika hasil evaluasi menyatakan terdapat kekurangan dalam penerapan Standar Pelayanan Publik, petugas penyelenggara pelayanan publik harus mereview dan menyempurnakan kembali Standar Pelayanan Publik dengan melibatkan instansi/lembaga terkait serta masyarakat pengguna. Mekanisme pelaksanaan evaluasi standar pelayanan publik meliputi:

1. Waktu pelaksanaan evaluasi dilakukan secara berkala oleh petugas Pelaksana Pelayanan Publik paling lambat 3 tahun sekali. Metode evaluasi dapat dilakukan dengan cara membandingkan hasil monitoring dengan rumusan Standar Pelayanan Publik untuk memperoleh kesimpulan tentang keberhasilan kinerja pelayanan. Evaluasi ditujukan untuk menilai ketepatan/kebenaran strategi, metode, dan prosedur yang digunakan penyelenggara pelayanan publik. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan masukan dalam rangka penyempurnaan Standar Pelayanan Publik, sekaligus untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Evaluasi harus melibatkan *stakeholder* dari instansi terkait dan kelompok kepentingan lain dengan memperhatikan keterwakilan kelompok terkait; dan
3. Hasil evaluasi kualitas digunakan sebagai bahan masukan dalam rangka penyempurnaan Standar Pelayanan Publik, sekaligus untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

Standar Pelayanan Publik ini merupakan pedoman umum tentang mekanisme dan prosedur pelayanan layanan untuk kepentingan publik di Dinas Peternakan dan Perikanan. Pedoman ini merupakan salah satu Upaya untuk mendukung reformasi birokrasi di Pemerintah Kabupaten Blitar dalam rangka menjamin terpenuhinya pelayanan publik secara transparan, efektif, efisien, dan bertanggung jawab. Hal-hal lain yang dipandang perlu dan belum tercantum dalam Standar Pelayanan Publik ini akan ditetapkan atau diperbaiki di kemudian hari. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.