

PELAYANAN PUBLIK TRANSPARAN,
EFISIEN DAN KREDIBEL

PELAYANAN PUBLIK TRANSPARAN,
EFISIEN DAN KREDIBEL

**Agung Hendriadi
Andi Amran Sulaiman
Suharyanto
Syahyuti
Erizal Jamal**

IAARD PRESS

Pelayanan Publik Transparan, Efisien dan Kredibel

Edisi I 2017
Edisi II 2018

Hak cipta dilindungi undang-undang
© IAARD PRESS

Katalog dalam terbitan (KDT)

Pelayanan publik transparan, efisien dan kredibel / Andi Amran
Sulaiman ... [dkk.]. – Edisi ke-2. -- Jakarta : IAARD Press, 2018.
xx, 206 hlm.; 21 cm.
ISBN: 978-602-344-194-5

351

1. Pelayanan publik
 - I. Sulaiman, Andi Amran
-

Editor : Winarhadi
Yulianto
Rachmat Hendayana

Perancang Cover dan Tata Letak:
Tim Kreatif IAARD PRESS

Penerbit
IAARD PRESS
Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian
Jl, Ragunan No 29, Pasar Minggu, Jakarta 12540
Email: iaardpress@litbang.pertanian.go.id
Anggota IKAPI No: 445/DKI/2012

PENGANTAR

Kementerian Pertanian menyadari makna kerja sama sebagai sebuah keniscayaan. Kerja besar Kementerian Pertanian adalah mewujudkan kedaulatan, kemandirian, dan ketahanan pangan. Kerja besar ini tidak akan dapat diselesaikan sendiri oleh Kementerian Pertanian dan jajaran birokrasinya secara internal. Ini membutuhkan kerja sama dan dukungan banyak pihak, baik petani, masyarakat luas, swasta, serta institusi pemerintah lain.

Dalam konteks itu, seluruh pihak yang terkait dengan gerak langkah pembangunan pertanian tersebut adalah mitra yang harus diperlakukan secara bermartabat, adil dan memuaskan. Kementerian Pertanian berada dalam barisan institusi yang dengan langkah bulat menjalankan program Gerakan Indonesia Melayani. Ini merupakan elemen pokok dari Gerakan Nasional Revolusi Mental sebagaimana telah diresmikan Presiden Joko Widodo dalam Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016. Jalinan kerja sama ini hanya dapat tercipta jika Kementerian Pertanian berhasil membangun relasi yang baik, di mana Pelayanan Publik merupakan titik masuk dalam kerja sama tersebut.

Perubahan etika birokrasi dari mental pamong menjadi kultur melayani merupakan transformasi yang tidak mudah pada masyarakat multikultural ini. Apalagi di era ketika kita dipaksa melompat akibat perubahan untuk menjadi birokrasi modern

termasuk pelayanan publiknya. Namun demikian, Indonesia telah bertekad untuk sejajar dan menyesuaikan manajemen birokrasi dan pelaksanaan pemerintahannya sebagaimana negara-negara maju lain.

Upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima difokuskan pada pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dalam operasionalisasinya fokus tersebut diarahkan pada fungsi pengaduan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang baik bagi pelayanan kepada masyarakat. Disamping itu fokus tersebut juga diarahkan pada pemberdayaan masyarakat dengan tujuan agar masyarakat merasa memiliki terhadap fasilitas pelayanan yang telah ada.

Buku ini merupakan satu dari serangkaian seri buku yang disusun Kementerian Pertanian berkenaan dengan segala aksi dan hasil kerja pembangunan pertanian dalam beberapa tahun terakhir.

Semoga buku ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, demi mencapai pelayanan publik yang cepat, mudah, responsif dan akurat.

Kementerian Pertanian

Hari Priyono

PRAKATA

Tuntutan terhadap ketersediaan pelayanan publik yang bersih, melayani dan prima di era keterbukaan informasi dewasa ini adalah satu hal yang tidak dapat ditawar lagi. Seluruh lembaga pemerintahan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada seluruh lapisan masyarakat dan stakeholder yang dilayaninya. Hal ini diperkuat dengan terbitnya Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental yang menandakan babak baru dalam pelayanan publik.

Salah satu program Gerakan Nasional Revolusi Mental yaitu Program Gerakan Indonesia Melayani, yang fokus pada beberapa hal : 1) Peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia Aparatur Sipil Negara; 2) Peningkatan penegakan disiplin Aparatur pemerintah dan Penegak Hukum; 3) Penyempurnaan standar pelayanan dan sistem pelayanan yang inovatif (*e-government*); 4) Penyempurnaan sistem manajemen kinerja (*performance-based management system*) Aparatur Sipil Negara; 5) Peningkatan perilaku pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsif; 6) Penyempurnaan peraturan perundang-undangan (deregulasi); 7) Penyederhanaan pelayanan birokrasi; 8) Peningkatan penyediaan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik; 9) Peningkatan penegakan hukum dan aturan di bidang pelayanan publik; dan 10) Penerapan sistem penghargaan dan sanksi beserta keteladanan pimpinan.

Terkait dengan Gerakan Nasional Revolusi Mental tersebut, Kementerian Pertanian telah melaksanakan aksi nyata untuk mendukung Program Gerakan Indonesia Melayani, melalui: Peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia Aparatur Sipil Negara melalui pendidikan dan pelatihan bagi Aparatur Sipil Negara; Peningkatan penegakan disiplin

Aparatur Pemerintah dan Penegak Hukum melalui pemberian sanksi kepada Aparatur Sipil Negara yang tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku; Penyempurnaan standar pelayanan dan sistem pelayanan yang inovatif (*e-government*) melalui pemanfaatan teknologi informasi dan pengembangan berbagai aplikasi yang memudahkan pihak internal dan eksternal Kementerian Pertanian dalam mengakses informasi maupun pelayanan publik lainnya; Penyempurnaan sistem manajemen kinerja (*performance-based management system*) Aparatur Sipil Negara yang bertugas di suatu unit kerja melalui sistem seleksi yang terbuka dan transparan; Peningkatan perilaku pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsif melalui pemanfaatan teknologi informasi di segala lini; Penyempurnaan peraturan perundang-undangan melalui deregulasi untuk menyempurnakan peraturan-peraturan yang telah diterbitkan; Penyederhanaan layanan birokrasi melalui penyederhanaan unit kerja yang ada di Kementerian Pertanian dengan melakukan peleburan atau penggabungan Direktorat Jenderal Pengolahan dan Pemasaran Hasil Pertanian (Ditjen PPHP) melalui peleburan fungsinya di masing-masing direktorat teknis lain yang terkait; Peningkatan penyediaan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik yang tersedia di setiap Unit Kerja/UPT di seluruh Indonesia; Peningkatan penegakan hukum dan aturan di bidang pelayanan publik; dan Penerapan sistem penghargaan dan sanksi beserta keteladanan pimpinan melalui pemberian penghargaan Abdi Bhakti Tani kepada Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) yang berprestasi, sehingga mendorong unit kerja untuk berlomba meningkatkan pelayanan publiknya.

Melalui pelaksanaan aksi nyata tersebut, Kementerian Pertanian berhasil memperoleh beberapa penghargaan terkait pelayanan publik, di antaranya penghargaan dari Ombudsman Republik Indonesia (ORI) berupa Anugerah Predikat Kepatuhan Tinggi Zona Hijau terhadap Standar Layanan Publik Tahun 2016 untuk kategori Kementerian. Penghargaan Kepatuhan Tinggi Zona Hijau ini diberikan berdasarkan penilaian Ombudsman RI terhadap pelayanan yang diberikan Kementerian Pertanian kepada masyarakat berdasarkan 10 variabel penilaian yang menjadi fokus Ombudsman RI, yaitu: standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana dan prasarana fasilitas. Selain itu terdapat pelayanan khusus, pengelolaan pengaduan, penilaian kinerja, visi misi serta motto pelayanan, atribut, dan pelayanan terpadu.

Selanjutnya, pada tahun 2017 Kementerian Pertanian juga berhasil meraih penghargaan di bidang Inovasi Pelayanan Publik melalui inovasi PRIOQ KLIK. Aplikasi pelayanan satu pintu ini menjadi salah satu inovasi yang lolos dalam ajang penghargaan Top 40 Inovasi Pelayanan Publik tahun 2017 yang diselenggarakan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, setelah menyisihkan 3.054 peserta dari kementerian/ lembaga/pemerintah daerah dan BUMN. Beberapa penghargaan lainnya yang berhasil diraih Kementerian Pertanian, yaitu: Penghargaan Pengelolaan Pengawasan Kepegawaian Terbaik Tingkat Kementerian Besar dari Badan Kepegawaian Nasional (BKN) pada tahun 2017; Penilaian Opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) dari Badan Pemeriksa Keuangan (BPK); Apresiasi dari Presiden RI, berupa “Apresiasi Prestasi Lebaran 2017” dari Unit Kerja Presiden Pembinaan Ideologi Pancasila (UKP PIP) atas keberhasilan Kementerian Pertanian dalam pengamanan, pengendalian, dan kelancaran penyelenggaraan lebaran 2017 serta menjaga kestabilan harga kebutuhan pangan pokok jelang Ramadhan dan Idul Fitri tahun 2017.

Seluruh penghargaan yang berhasil diraih Kementerian Pertanian tersebut akan terus menjadi motivasi bagi seluruh jajaran aparatur Kementerian Pertanian untuk terus berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh petani dan masyarakat umumnya.

Saya sampaikan terima kasih dan penghargaan kepada seluruh penulis Ir. Bambang Pamuji, Maha Matahari Eddy Purnomo, SE, MH, Suharyanto MM, Dr.Ir. Hermanto, MP, Dr. Suci Wulandari, SP, MM, Dr.Ir. Sudi Mardianto, M.Si, Vyta Wahyu Hanifah, S.Pt, M.Sc dan tim pendukung yang telah membantu pemikirannya hingga tersusunnya buku ini. Kami ucapkan penghargaan juga untuk stakeholder atas perannya dalam mendukung Kementerian Pertanian untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Penulis

Andi Amran Sulaiman

DAFTAR ISI

PENGANTAR	v
PRAKATA	vii
Bab 1. PENDAHULUAN.....	1
Menuju Pelayanan Publik yang PRIM	5
Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.....	8
Kenapa Buku ini Ditulis.....	11
Bab 2. HAKIKAT PELAYANAN PUBLIK.....	13
Konsep Pelayanan Publik	13
Indikator Keberhasilan Pelayanan Publik.....	15
Kebutuhan Pelayanan Publik di Kementerian Pertanian	19
Dari Pelayanan Publik Satu Pintu menuju <i>Online Single Submission</i> Lingkup Kementerian Pertanian.....	22
Bab 3. KONSEP DAN STRATEGI PELAYANAN PUBLIK TERPADU SATU PINTU SERTA <i>ONLINE SINGLE SUBMISSION</i>	31
Konsep Umum Pelayanan Publik	32
<i>Online Single Submission</i>	40

Bab 4. PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUP KEMENTERIAN PERTANIAN	43
Pelayanan Informasi Publik.....	45
Membangun Transparansi	51
Sarana dan Prasarana Pendukung	56
Kerja Sama	57
Apa Kata Mereka	59
Pelayanan Perkarantinaan Pertanian	62
What we did: Komitmen Penerapan Standar Pelayanan Publik.....	64
Membangun Pelayanan Perizinan Prima	80
Kinerja dalam Pelayanan Perizinan.....	85
Tantangan dan Peran yang Diharapkan	89
Terobosan Mendorong Peningkatan Pelayanan Perizinan.....	91
Terobosan dalam Pelayanan Perizinan	93
Terobosan dalam Pelayanan Perlindungan Varietas Tanaman.....	93
Terobosan Pelayanan Pendaftaran Varietas	94
Pengembangan Sistem <i>Online</i>	94
Penguatan Pendampingan dan Sarana Pendukung	96
Sistem Manajemen Mutu	97
Harmonisasi Regulasi.....	99
Koordinasi Lintas Stakeholder.....	100
 Bab 5. PELAYANAN PENINGKATAN SDM DAN ORGANISASI..	101
Pelayanan Kepegawaian	101
Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kepegawaian	102
Pelayanan Pengawasan	104
Menumbuhkan sikap anti korupsi.....	106
Pelayanan Data dan Informasi Pertanian	107
Prosedur Permintaan Layanan Data dan Sistem Informasi/TIK.....	116

Bab 6 PELAYANAN PUBLIK ADALAH WAJAH DAN BERANDA KEMENTERIAN PERTANIAN	119
DAFTAR BACAAN.....	124
GLOSARIUM.....	126
INDEKS	135
TENTANG PENULIS.....	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Agenda Nawacita.....	2
Gambar 2.	Tagline Kampanye Publik Pemerintah “Gerakan Sapu Bersih Pungutan Liar “	3
Gambar 3.	Menteri Pertanian Amran Sulaiman Menerima Penghargaan dari Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala atas Kualitas Pelayanan Publik Karantina Pertanian yang Sudah Sangat Baik Selama Ini.	6
Gambar 4.	Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik....	7
Gambar 5.	Kantor Pusat Kementerian Pertanian Jakarta	8
Gambar 6.	Jumlah PPID di Kementerian Pertanian.....	9
Gambar 7.	Predikat Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik 2016	14
Gambar 8.	Sistem Aplikasi layanan PRIOQ KLIK dari Balai Besar Karantina Pertanian Tanjung Priok, Jakarta	24
Gambar 9.	Menteri Pertanian Andi Amran Sulaiman telah Menandatangani Keputusan Menteri Pertanian Nomor 840/Kpts/OT.050/12/2016	30
Gambar 10.	Badan Karantina Pertanian, Salah Satu Unit Kerja yang Memiliki Pelayanan Publik yang Ada di Kementerian Pertanian. Petugas Balai Besar Karantina Pertanian Surabaya Selalu Siap Melayani Pengguna Jasa Karantina Pertanian	44

Gambar 11. Alur Layanan Permintaan Informasi Publik di Kementerian Pertanian.....	46	Karantina Pertanian.....	76
Gambar 12. Struktur PPID Kementerian Pertanian	48	Gambar 32. Tampilan Fitur Layanan Simulasi Jasa Karantina pada <i>Website</i> Badan Karantina Pertanian	76
Gambar 13. Portal PPID Utama Kementerian Pertanian PPID.pertanian.go.id	50	Gambar 33. Fitur Layanan Cetak Sertifikat Karantina pada <i>Website</i> Badan Karantina Pertanian	77
Gambar 14. Rapat Kerja dan Rapat Koordinasi PPID Kementerian Pertanian.....	52	Gambar 34. Sertifikat Elektronik Karantina Pertanian	78
Gambar 15. FGD dan Bimbingan Teknis Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.....	53	Gambar 35. Konsep <i>e-Payment</i> Pengguna Jasa Karantina	79
Gambar 16. Counter Layanan Informasi Publik dan Agribisnis	54	Gambar 36. Skema <i>e-Payment</i> Pengguna Jasa Karantina Pertanian 80	80
Gambar 17. Form Registrasi Online melalui Portal PPID	55	Gambar 37. Perkembangan Nilai IKM (2011-2017)	87
Gambar 18. Form Permohonan Informasi Publik Online	56	Gambar 38. Stasiun Pengujian BUSS PPVTPP di Lembang.....	92
Gambar 19. Tim Debat Mahasiswa.....	58	Gambar 39. Stasiun Uji BUSS Manoko, Lembang	94
Gambar 20. Peran serta PPID Kementerian dalam berbagai kegiatan Lintas Lembaga	59	Gambar 40. Penerimaan Tamu di Kantor PPVTPP	95
Gambar 21. Iklan Layanan Masyarakat Badan Karantina Pertanian.....	62	Gambar 41. Aplikasi layanan PPVTPP dan Pelayanan Publik di PPVTPP Kementan	95
Gambar 22. Penghargaan dari Ombudsman RI Kepada Badan Karantina Pertanian.....	63	Gambar 42. Jenis-Jenis Layanan Kepegawaian pada Instansi Pemerintah	102
Gambar 23. Penandatanganan Komitmen Layanan Badan Karantina Pertanian.....	65	Gambar 43. Maklumat Wilayah Bebas Korupsi di Kementerian Pertanian Kementan	104
Gambar 24. Penganugerahan Predikat Kepatuhan dari Ombudsman RI	66	Gambar 44. Menteri Pertanian Berdiskusi dengan Jajaran Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian.....	105
Gambar 25. Hasil Penilaian Kepatuhan Ombudsman RI terhadap Kementan	68	Gambar 45. Publikasi Statistik Kementan yang Terbit Secara Berkala.....	108
Gambar 26. Petugas Badan Karantina Pertanian Selalu Siap Melayani Anda	70	Gambar 46. Tampilan <i>Website</i> Basis Data Pusdatin Kementan	111
Gambar 27. Menu Aplikasi <i>Quarantine Tracker</i>	72	Gambar 47. Prosedur Pelayanan Data.....	117
Gambar 28. Alur Pelaksanaan Tindakan Karantina.....	73	Gambar 48. Prosedur Layanan TIK Pusdatin Kementan.....	118
Gambar 29. Trend Layanan Karantina di pelabuhan utama di Indonesia	74	Gambar 49. Menteri Pertanian Amran Sulaiman Bersama Jajaran Balai Besar Karantina Pertanian Makassar. Dalam Kunjungannya Mentan Berpesan Agar Badan Karantina Pertanian Harus Bekerja dengan Sistem Jemput Bola Dalam Melayani Publik.....	120
Gambar 30. Trend Layanan Karantina di pelabuhan utama di Indonesia	75		
Gambar 31. Dashboard aplikasi SIMPONI Badan			

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jenis Layanan, Serta Jumlah dan Isinya pada Pelayanan Satu Pintu Secara Online di Kementerian Pertanian.....	44
Tabel 2.	Peringkat Indeks Korupsi Beberapa Negara dan Indonesia tahun 2006 sampai 2012.....	29
Tabel 3.	Pelayanan Perizinan dan Rekomendasi Lingkup Kementerian Pertanian	82
Tabel 4.	Nilai dan Predikat Tingkat Kepatuhan Pusat PVTTP (2013-2016).....	86

Bab 1.

PENDAHULUAN

Nawa Cita atau Sembilan Cita Kabinet Kerja adalah cara Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kalla menterjemahkan amanat dari tujuan pendirian negara Indonesia. Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, Negara Indonesia didirikan dengan amanah untuk terbentuknya suatu negara yang merdeka, bersatu dan berdaulat untuk mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur. Pemerintah wajib mewujudkan tujuan Negara itu, melalui upaya yang terkait dengan perlindungan bagi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Setiap era pemerintahan mulai dari Presiden pertama, Ir Soekarno sampai pada Presiden Joko Widodo mempunyai cara menterjemahkan tujuan didirikannya Negara Indonesia dan upaya mewujudkannya. Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf

Kalla bersama Kabinet Kerja, menterjemahkan amanat tersebut dalam apa yang kita kenal dengan konsep *Nawa Cita*, yang bila diterjemahkan berarti sembilan cita atau harapan, lengkapnya sebagaimana berikut :



Gambar 1. Agenda Nawa Cita

Prinsip dasar dari *Nawa Cita* yang menjadi landasan utama Kabinet Kerja, terlihat dalam semua butirnya mengait erat dengan hadirnya negara di tengah-tengah masyarakat. Secara prinsip hal itu terkait dengan pelayanan yang diberikan negara kepada warganya.

Roh dari *Nawa Cita* secara umum adalah bagaimana negara hadir di tengah-tengah masyarakat, sehingga masyarakat dapat hidup dengan baik, yang dicerminkan oleh terbukanya kesempatan⁵ bagi semua warga negara untuk mendapatkan hak-hak dasarnya sebagai warga negara, mulai dari rasa aman sampai terpenuhinya kebutuhan untuk hidup sehat dan cerdas, sehingga setiap individu dapat mengembangkan potensi dirinya dan mengaktualisasikannya dalam bentuk kerja nyata bagi negara

dan dihargai secara baik untuk dapat hidup layak sebagai warga negara.

Berfungsinya pelayanan publik yang baik adalah motor utama bagi hadirnya negara di tengah masyarakat. Demikian pula, Kabinet Kerja pun menjadikan pelayanan publik yang baik sebagai salah satu barometer dari kinerja Aparatur Sipil Negara di berbagai tingkatan.

Beragam inovasi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik dikembangkan pemerintah. Prinsip pengem bangannya adalah bagaimana membuat pelayanan publik menjadi lebih mudah, sederhana dan cepat.

Dalam era teknologi informasi, penggunaan media elektronik dalam pelayanan public ditingkatkan. Tujuannya, agar pengguna jasa layanan dapat mengakses di manapun mereka berada. Penggunaan media elektronik ini juga mengurangi kontak fisik antara yang memberi pelayanan serta penerima layanan.

Fungsi pengawasan pelayanan publik juga diperbaiki, sasarannya adalah tidak ada lagi proses pelayanan yang didasari pada seberapa jauh pengguna jasa memberikan imbal jasa terhadap pelayanan yang diterimanya. Stop segala bentuk perpunglian. Gerakan sapu bersih pungutan liar atau *Saber Pungli* pun dicanangkan pemerintah.



Gambar 2. Tagline Kampanye Publik Pemerintah “Gerakan Sapu Bersih Pungutan Liar”

Yang juga menjadi sasaran pemerintah dalam memperbaiki pelayanan publik adalah dengan memangkas berbagai aturan

dan regulasi, sehingga semua proses pelayanan publik dapat lebih sederhana dan mudah. Dalam reformasi hukum tahap II yang diluncurkan awal tahun 2017, dua dari tiga upaya reformasi hukum itu terkait dengan pelayanan publik.

Dari analisis yang dilakukan Badan Intelijen Negara atau BIN, saat ini ada sekitar 41 ribu regulasi. Beberapa regulasi tersebut banyak yang tumpang tindih, banyak yang sudah absurd, tidak jelas kegunaan manfaatnya, bahkan saling bertentangan (<http://www.hukumonline.com/berita/baca/1t587e0fdb06ea8/ini-3-agenda-paket-reformasi-hukum-jilid-ii>)

Perubahan mental aparatur sipil negara dengan menggelorakan upaya revolusi mental juga digaungkan pemerintah.

Presiden Joko Widodo meminta agar ada perubahan perilaku dan mindset dari aparatur sipil negara atau ASN. Dalam acara Pembukaan Rapat Koordinasi, Penetapan dan Penyerahan Apresiasi Badan Layanan Umum (BLU) di Istana Negara, Selasa, (22/11/2016) Presiden Joko Widodo mengatakan:



Langkah-langkah perbaikan harus dilakukan. Jika sentra-sentra pelayanan publik tidak mau berubah, tidak mau memperbaiki, tidak mau berbenah, maka saya pastikan akan ditinggal oleh rakyat

Saat ini masyarakat sudah semakin kritis dalam merespons pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Tak jarang mereka menyalurkan keluhan tersebut ke sosial media mengenai pelayanan yang mereka anggap kurang profesional. Keluhan-keluhan rakyat seperti ini yang membuat sentra-sentra pelayanan yang disediakan instansi pemerintah makin kalah bersaing dengan layanan yang diberikan oleh swasta. Ini fakta yang harus kita terima.

Untuk itu, kunci untuk memperbaiki hal itu adalah kemauan untuk berubah dan kemauan untuk berbenah. Ditengah era keterbukaan dan persaingan seperti sekarang ini harus dijadikan momentum untuk memperbaiki diri.

Sumber: <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/3351898/jokowi-pelayanan-publik-harus-berbenah>.

Menuju Pelayanan Publik yang PRIM

Bersamaan dengan berkembangnya manajemen penyelenggaraan pemerintahan pada saat ini dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas, maka penyelenggaraan pelayanan publik difokuskan pada pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Ada beberapa ciri pelayanan public yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Di antaranya, fokus kepada fungsi pengatur, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi pelayanan bagi masyarakat. Ciri berikutnya adalah mengupayakan pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama. Para Aparat Sipil Negara (ASN) juga dikembangkan suasana kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas.

Penilaian kinerja lebih kepada *outcome* atau dampak dari suatu pelayanan yang ada.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), terutama Pasal 12 :

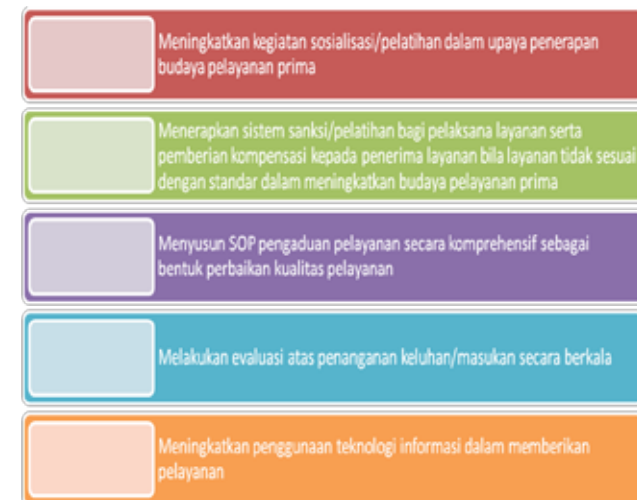
Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Mewujudkan pelayanan publik berkualitas dilakukan melalui penerapan program pelayanan prima. Program ini dijabarkan dalam berbagai system, seperti pelayanan satu pintu atau *online single submission*. Perubahan yang utama disini adalah perubahan perilaku pelayanan dari yang sifatnya berjenjang dan sentralistis ke pelayanan yang terpadu dalam satu aplikasi atau *online single submission*, dalam upaya meningkatkan efisiensi, mutu dan efektifitas pelayanan. Selain itu, juga adanya keharusan setiap unit kerja pemerintah untuk menyusun rencana strategiknya masing-masing. Semua ini dimaksudkan sebagai upaya untuk mendorong terwujudnya akuntabilitas pelayanan, dan terjadinya revitalisasi fungsi pelayanan aparatur sipil negara.



Gambar 3. Menteri Pertanian Amran Sulaiman Menerima Penghargaan dari Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala, atas Kualitas Pelayanan Publik Karantina Pertanian yang Sudah Sangat Baik Selama Ini.

Sesuai UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengelola pengaduan. Pengelolaan pengaduan yang efektif dapat menjadi pendorong peningkatan kualitas pelayanan publik yang signifikan. Sebagai upaya untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan, Kementerian PAN dan RB mengadakan penilaian pengelolaan pengaduan kepada seluruh Kementerian dan Lembaga penyelenggara pelayanan publik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik berkualitas meliputi antara lain :



Gambar 4. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik terdiri dari kegiatan : (1) Penerapan standar pelayanan publik, (2) Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan (3) Pengelolaan Informasi Publik.

Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian



Gambar 5. Kantor Pusat Kementerian Pertanian Jakarta

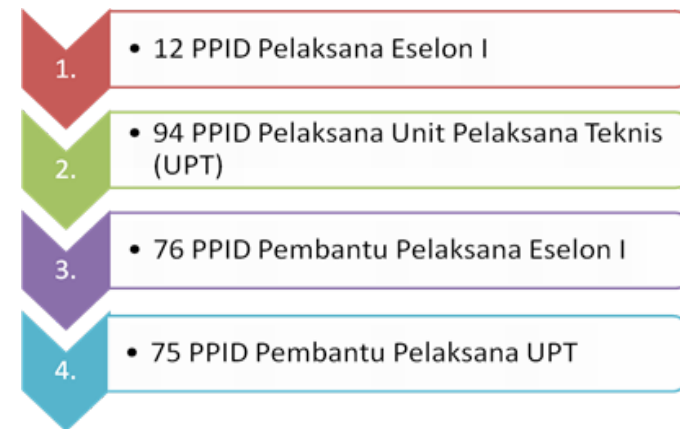
Pada lingkup Kementerian Pertanian upaya pengembangan pelayanan publik terus dilakukan. Semua aparatur sipil negara (ASN) yang ada di Kementerian Pertanian mempunyai kewajiban untuk dapat memberikan pelayanan yang PRIMA bagi masyarakat.

Pelayanan publik yang utama adalah terkait dengan informasi publik, baik diminta ataupun tidak maka secara berkala diwartakan apa yang telah, sedang dan akan dilakukan. Hal ini sejalan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Penetapan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dimaksudkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (*good governance*) melalui penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan publik.

Amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 pada prinsipnya bahwa sebagian besar informasi milik badan publik seperti Kementerian Pertanian adalah milik publik, sehingga

merupakan informasi yang bersifat terbuka. Hanya sebagian kecil yang dikecualikan atau bersifat tertutup.

Dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 yang mewajibkan setiap Badan Publik untuk menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID adalah pejabat yang membidangi dan memiliki kompetensi di bidang pengelolaan informasi dan dokumentasi yang ditunjuk oleh pimpinan Badan Publik. Sebagai tindak lanjut dari berbagai peraturan tersebut dikeluarkan Keputusan Menteri Pertanian Nomor 2678.1/Kpts/OT.160/5/2011 tentang Penunjukan Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama dan PPID Pelaksana Eselon I lingkup Kementerian Pertanian. Saat ini di Kementerian Pertanian telah terbentuk 257 PPID.



Gambar 6. Jumlah PPID di Kementerian Pertanian

Guna meningkatkan mutu pelayanan, maka diarahkan semua layanan yang ada untuk menerapkan sistem manajemen mutu layanan publik ISO 9001-2000 serta ISO 17025 untuk pelayanan laboratorium.

Untuk membuat standarisasi layanan Kementerian Pertanian menetapkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian sebagai salah satu syarat penilaian unit kerja pelayanan publik berprestasi.

Untuk meningkatkan peran dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pertanian, unit kerja pelayanan bidang pertanian secara rutin melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Untuk menindaklanjuti peraturan tersebut, Kementerian Pertanian telah menetapkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan Kementerian Pertanian.

Pelayanan publik pada Kementerian Pertanian diselenggarakan oleh unit kerja pada Kantor Pusat dan Unit Pelaksana Teknis di daerah. Komitmen Kementerian Pertanian untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terus dibangun. Salah satunya adalah membentuk unit “*one stop service*” di bidang perizinan, yaitu Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian sejak tahun 2005, sehingga pelayanan perizinan dapat dilakukan satu pintu. Pelayanan perkarantina juga terus diperbaiki dengan membangun sistem pelayanan yang terintegrasi dan satu pintu.

Upaya untuk meningkatkan mutu layanan, salah satunya melalui pengembangan pelayanan elektronik. Pengembangan sistem aplikasi berbasis TIK dalam rangka membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola dan melayani informasi publik secara baik dan efisien, serta disediakan dokumen informasi publik berbasis elektronik untuk memberikan layanan informasi publik secara cepat dan mudah diakses oleh publik. Sejalan dengan Peraturan Presiden

Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, maka upaya pengembangan layanan diarahkan pada konsep *online single submission*. Ini menjadi target penyempurnaan tahun ini dan diharapkan awal maret 2018 sudah berjalan dengan baik.

Kenapa Buku ini Ditulis

Buku ini mencoba memaparkan berbagai upaya yang telah, sedang dan akan dilakukan dalam menyempurnakan pelayanan publik lingkup Kementerian Pertanian. Berkembangnya media komunikasi, terutama media sosial, menuntut terselenggaranya keterbukaan informasi dan juga publik tahu apa yang sudah, sedang dan akan dilakukan Kementerian Pertanian. Untuk itu bahasan dalam buku ini akan diawali dengan kupasan tentang hakekat dari pelayanan publik yang ada serta regulasi yang meliputi pelayanan yang ada. Selanjutnya akan diteruskan dengan bahasan khusus tentang system informasi publik yang ada, dan juga pengembangan yang dilakukan dari waktu ke waktu.

Untuk pelayanan publik yang ada di lingkup Kementerian Pertanian, secara lengkap uraian tentang layanan yang diberikan, upaya terobosan dalam pelayanan yang lebih baik serta upaya pengembangannya ke depan akan diuraikan satu persatu mulai dari Badan Karantina Pertanian, Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian, Biro Humas dan Informasi Publik, serta berbagai Unit Kerja dan Unit Pelaksana teknis terkait. Kontrol terhadap pelayanan yang diberikan juga dibahas secara khusus, terutama yang mengait dengan peran Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian.

Untuk melengkapi apa yang diuraikan dalam setiap bagian pelayanan publik yang ada, maka beberapa testimoni para pihak yang dilayani akan melengkapi isi buku ini. Diharapkan semua paparan akan memberikan gambaran yang utuh tentang apa yang

sudah, sedang dan akan dikembangkan ke depan dalam memacu upaya peningkatan pelayanan publik lingkup Kementerian Pertanian.

Bab 2.

HAKIKAT PELAYANAN PUBLIK

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik (*public service*) adalah “*service which is provided by government to people living within its jurisdiction, either directly (through the public sector) or by financing provision of services.*”

Dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “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.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.



Gambar 7. Predikat Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik 2016

Pelayanan publik yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, serta mempromosikan kemakmuran ekonomi. Pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Tujuan akhir dari pelayanan publik sangat ideal, yakni terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah, dan meningkatkan produktivitas masyarakat. Kepuasan terhadap pelayanan publik menumbuhkan sikap simpati, optimisme, dan kepastian dalam pengurusan berbagai layanan. Layanan yang baik akan menekan pengeluaran-pengeluaran yang tidak perlu, yang dapat menghambat kegiatan masyarakat. Dengan demikian layanan yang baik juga akan meningkatkan perekonomian masyarakat.

Di Indonesia, penggunaan istilah pelayanan publik (public service) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dapat digunakan dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Dalam Kepmenpan No: 63/KEP/M.

PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik secara garis besar dikelompokkan atas pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Indikator Keberhasilan Pelayanan Publik

Apa ukuran keberhasilan pelayanan publik yang baik? Ada banyak ukuran yang berkembang. Beberapa indikator yang populer misalnya adalah adaptabilitas layanan. Ini berkenaan dengan bagaimana derajat perubahan layanan telah disesuaikan dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna. Indikator lain adalah lokus control, yakni siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.

Salah satu *term* yang sering digunakan dalam konteks ini adalah soal kualitas. "Kualitas pelayanan publik" dimaknai sebagai suatu kondisi di mana pelayanan mempertemukan dan memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa. Kualitas mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni : *Pertama*, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan);

dan *kedua*, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Organisasi publik mempunyai ciri *Public www*, yaitu setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat atau pelanggan. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Berdasarkan prinsip pelayanan, ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M. PAN/2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

Kejelasan tugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan.

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Kecepatan pelayanan, yaitu target pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai.

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap pembiayaan yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dengan biaya yang dibayarkan.

Kepastian jadwal/pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa senang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang akibatnya dari pelaksanaan.

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrument kinerja pelayanan. Ukuran yang telah dikembangkan oleh Zeithaml *et al.* dalam bukunya “*Delivering Quality Service*”, ada sebelas indikator kinerja pelayanan, yaitu kenampakan fisik (*tangible*), reliabilitas (*reliability*), respons (*responsiveness*), kemampuan (*competence*), kesopanan (*courtesy*), dapat dipercaya (*credibility*), keamanan (*security*), kemudahan akses (*access*), komunikasi (*communication*), pengertian (*understanding the customer*), dan terakhir adalah tanggung jawab (*accountability*).

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (1995) antara lain adalah: Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; serta (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Dengan demikian, dapat diketahui dan dipahami bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang baik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, namun harus menggunakan *multi-indicators*. Karena itu dimensi-dimensi pelayanan tersebut, sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat, pada bidang pelayanan pemerintahan dan pembangunan; bidang ekonomi; bidang pendidikan; bidang kesehatan; bidang sosial; bidang kesejahteraan rakyat; dan bidang pertanahan dan sebagainya.

Teori tentang pelayanan publik sudah cukup berkembang. Ada banyak indikator untuk mengukur. Dari berbagai pendapat, empat dimensi kualitas pelayanan publik yang dirumuskan Salim dan Woodward (1992) berikut dapat mewakilinya, yakni:

Economy, adalah penggunaan sumberdaya dan biaya yang serendah mungkin dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Efficiency, adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.

Effectiveness, adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

Equity, di mana pelayanan publik diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek keadilan.

Namun demikian, dalam Pasal 1 UU No 25 tahun 2009, disebutkan bahwa standar pelayanan adalah berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dengan kata lain, Kementan sebagai kantor pemerintah dapat menggu nakan ukuran ini.

Ujung dari pelayanan publik yang berhasil adalah kepuasan pelanggan. Untuk ini, Kementan telah memiliki prosedur pengukuran pelayanan publik yakni Permentan Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.

Kebutuhan Pelayanan Publik di Kementerian Pertanian

Ada banyak alasan sangat penting mengapa Kementan peduli kepada pelayanan publik. Selain karena kewajiban administratif sehingga menjadi penilaian kinerja, juga karena pelayanan publik yang efisien dan efektif dapat membantu pencapaian pembangunan pertanian itu sendiri. Mengapa demikian? Karena, pembangunan pertanian tidak bisa diselesaikan oleh Kementan sendiri. Banyak pihak yang terlibat di dalamnya, baik unsur masyarakat maupun swasta. Tiap pihak harus memainkan peranannya, dan bersinergi sedemikian rupa. Kementan harus berbagi peran. Untuk urusan tertentu Kementan melakukan sendiri (*execution*), namun dalam hal

tertentu Kementan melayani (*service*), di lain waktu memfasilitasi (*facilitating*), dan dapat pula sekedar mengatur belaka (*regulating*).

Kementan sebagai salah satu wakil pemerintah misalnya banyak berperan dalam penyedia layanan. Beberapa layanan yang rutin diberikan Kementan misalnya adalah pemberian ijin edar pupuk, sertifikasi benih, tindak karantina, inseminasi buatan (IB), penyuluhan, dan sebagainya.

Dari justifikasi yuridis, amanat dari UUD 1945 mengandung makna bahwa "*Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem Pemerintahan yang dapat menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, dan melaksanakan asas umum pemerintahan yang baik*". Artinya, Kementan berkewajiban dengan kewenangannya mengeluarkan keputusan dan tindakan sehingga dapat memenuhi asas kepastian hukum, kemanfaatan, ketidak berpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik.

Untuk mewujudkan amanat UUD di atas, telah diundangkan tiga regulasi penting, yakni: (a) UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, (b) UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan (c) UU No 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Untuk melaksanakan undang-undang tersebut, Kementerian Pertanian berupaya memberikan pelayanan publik yang bebas dari pungutan liar sesuai kaidah keterbukaan informasi publik, sehingga masyarakat dapat mengakses secara langsung kebijakan Kementerian Pertanian yang sifatnya terbuka, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan, dengan menerapkan prinsip Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB).

Kementerian Pertanian menerbitkan Buku berjudul "Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu" yang menjelaskan bahwa pelayanan publik di Kementerian Pertanian dilaksanakan berdasarkan Norma,

Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK) yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan setingkat Peraturan Menteri Pertanian. Dengan regulasi itu maka ada kepastian masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang tepat waktu, sesuai prosedur, biaya yang jelas dengan dilakukan berdasarkan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan amanah dari pemerintah, dan sudah diundangkan dengan jelas. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tidak memuat term "pelayanan satu pintu", tetapi hanya menyebut dengan "pelayanan terpadu". Pelayanan satu pintu disebutkan secara jelas pada Peraturan Presiden No 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pelayanan terpadu dijelaskan UU No 25 tahun 2009 pada pasal 9, yaitu: (1) Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu; dan (2) Pengaturan mengenai sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah. Berikutnya dalam penjelasan pasal 9 disebutkan bahwa sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

Secara lebih jelas, Peraturan Presiden No 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah "*pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu*". Tujuan dari PTSP (Pasal 2) adalah: (a) memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat; (b) memperpendek proses pelayanan; (c) mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan (d) mendekatkan dan memberikan pelayanan

yang lebih luas kepada masyarakat. Selanjutnya dalam Pasal 3, dijelaskan bahwa PTSP dilaksanakan dengan enam prinsip yaitu: keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian atau pelimpahan wewenang, akuntabilitas, dan aksesibilitas.

Pada tahun 2015, Presiden Joko Widodo meminta para gubernur membangun pelayanan perizinan satu pintu (*one stop service*) untuk investor. Jika tidak, dana alokasi khusus akan dihapus untuk daerah yang bersangkutan, termasuk mengurangi jumlah dana alokasi umum (DAU). Perizinan Satu Pintu mendesak dilakukan, karena Laporan *Global Competitiveness Report 2012-2013* menunjukkan, *inefficient government bureaucracy* di Indonesia tertinggi dalam daya saing bisnis. Bobotnya, 15,4 persen lebih besar dari masalah korupsi (14,2 persen) serta infrastruktur (8,7 persen). Akibatnya, Indonesia hanya menempati posisi ke-50 dari 144 negara pada 2013, sedangkan Malaysia di posisi ke-25, Thailand ke-38, Tiongkok ke-29, Jepang ke-10, dan Singapura ke-2. (Tarigan, 2015).

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) bukanlah kebijakan baru di Indonesia. Kebijakan ini telah dimulai sejak zaman Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tahun 2005 dan berkembang setelah UU No 25/2009 tentang Pelayanan Publik ditetapkan. Namun, kualitas PTSP belum menggembirakan. Dalam pelaksanaannya masih terdapat istilah "satu pintu banyak meja", "satu pintu banyak jendela", atau "satu pintu banyak kunci".

Dari Pelayanan Publik Satu Pintu menuju *Online Single Submission* Lingkup Kementerian Pertanian

Pelayanan satu pintu berasal dari terjemahan "*One Stop Service*" (OSS). Ada beberapa istilah yang dekat dengan konsep One Stop Service di antaranya adalah "*one-door services*", "*single-window services*", "*community service centres*", "*citizen service Centres*", "*information centres/kiosks*, dan "*e-enabled service centres*". Pada

hakekatnya OSS menyediakan dua fasilitas yaitu berupa informasi dan yang berupa jasa. Secara sederhana, OSS didefinisikan sebagai "*any publik facility that provides a single access point to information and/or publik services for citizens*".

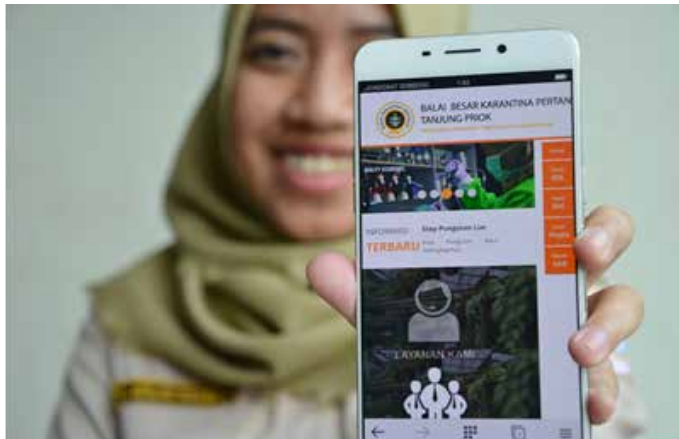
Ada banyak pengalaman negara dalam menjalankan OSS. Beberapa catatan yang harus diperhatikan menurut *Login Asia : One-Stop Shops as a Mode of Public Service Delivery: Experience Collation* adalah: (1) Integrasi layanan (*back-end integration*) secara keseluruhan, (2) Pertimbangan biaya yang cermat, termasuk penghitungan status sosial ekonomi warga negara yang rendah di lokasi pedesaan dan terpencil, (3) Menyesuaikan model OSS menurut tuntutan lokal, (4) Memaksimalkan tingkat layanan dan produk yang disampaikan ke masyarakat, (5) Menjaga kebutuhan masyarakat sebagai fokus pemberian layanan, (6) Menjaga proses tetap sederhana, termasuk formulir aplikasi, alat dan prosedur, (7) Memberikan layanan publik yang penting secara gratis atau dengan tingkat subsidi, dan (8) struktur insentif bagi staf agar bisa berjalan secara efektif.

Membangun dan menjalankan pelayanan publik yang baik bukan hal baru di Kementerian Pertanian. Prinsip-prinsip pelayanan yang cepat dan tepat waktu, akses yang mudah, prosedur yang jelas, terbuka, serta bebas dari pungutan liar (Pungli) telah lama dipraktikkan. Untuk merangkum seluruh bentuk-bentuk pelayanan ini, secara resmi, Kementan telah meluncurkan *website* satu layanan

Melalui *website* satu layanan seluruh informasi mengenai jenis layanan yang ada di Kementerian Pertanian dijadikan satu yakni di dalam satu *website* dengan *web address* <http://satulayanan.pertanian.go.id>. Pelayanan *online* ini merupakan sosok dari pelayanan publik yang baru, di mana masyarakat dapat mengajukan permohonan dan memperoleh layanan tanpa harus datang secara langsung ke kantor Kementan.

Kementerian Pertanian meraih banyak penghargaan dari keberhasilannya memberikan pelayanan publik. Kementan sudah beberapa kali diapresiasi oleh badan dunia, para pakar, pengamat, budayawan, pimpinan MPR, anggota DPR dan DPD. Pada Pekan Kerja Nyata Revolusi Mental Indonesia yang dilaksanakan di Stadion Manahan Solo, Jawa Tengah, 25 Agustus 2017, Kementan memperoleh penghargaan di bidang inovasi pelayanan publik bersama 40 top inovator lainnya. Penghargaan ini langsung diserahkan Menko Pembangunan Manusia dan Kebudayaan RI Puan Maharani.

Kementerian Pertanian memiliki Aplikasi pelayanan satu pintu PRIOQ KLIK dari Karantina Tanjung Priok. Aplikasi PRIOQ KLIK menjadi salah satu inovasi yang lolos dalam ajang penghargaan Top 40 Inovasi Pelayanan Publik tahun 2017 yang diselenggarakan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) setelah menyisihkan 3.054 peserta lainnya, dari berbagai instansi.



Gambar 8. Sistem Aplikasi Layanan PRIOQ KLIK dari Balai Besar Karantina Pertanian Tanjung Priok, Jakarta

PRIOQ KLIK memudahkan pengguna layanan jasa karantina dalam proses pengajuan karantina dengan cepat SATU KLIK.

Sebelum ada aplikasi ini, pengguna jasa karantina di Tanjung Priok harus menunggu hasil verifikasi petugas secara langsung di kantor karantina atau harus menelepon petugas untuk menanyakan hasil verifikasi. Dengan adanya PRIOQ KLIK, pengguna jasa bisa memonitor hasilnya kapan pun dan di mana pun tanpa harus menunggu di kantor karantina.

Ada banyak manfaat Pelayanan Publik Terpadu di Kementerian Pertanian, antara lain adalah pelayanan masyarakat semakin baik dan pasti, dan kepercayaan masyarakat atas pelayanan aparatur Kementerian Pertanian semakin meningkat. Pelayanan publik ini akan lebih menjamin hak masyarakat mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan progres pengambilan keputusan publik. Hal ini juga merupakan bagian dari upaya mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas umum pemerintahan.

Penyusunan sistem dan operasional pelayanan publik terpadu satu pintu di Kementan bertolak dari regulasi dan panduan yang telah dikeluarkan pemerintah. Berdasarkan ketentuan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh 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. Sedangkan pelaksana pelayanan publik atau Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk kewajiban yang harus ditunaikan oleh negara kepada setiap warga negaranya tanpa terkecuali. Semua orang berhak mendapatkan pelayanan dari negara, namun dalam kenyataannya banyak masyarakat yang berurusan dengan instansi terkait banyak yang mengalami kesulitan. Bahkan banyak juga yang mendapatkan pelayanan yang

tidak memenuhi Standar Operasional Prosedural (SOP) yang baik. Tak hanya itu saja, para oknum yang bekerja pada instansi tertentu mencoba memanfaatkan posisinya tersebut untuk mendapatkan penghasilan tambahan dengan memaksa masyarakat untuk membayar uang tambahan atau pungutan liar (pungli) dengan dalih untuk memperlancar dan mempercepat segala urusan.

Pelayanan publik juga harus bebas dari pungutan liar (Pungli). Pungli terjadi di berbagai sektor terutama sektor Pelayanan Publik. Istilah Pungli pada awalnya dipopulerkan dalam dunia jurnalistik. Pungli merupakan pengenaan biaya tambahan dari biaya resmi yang ditanggung oleh masyarakat yang mengurus dokumen tertentu pada instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Kegiatan memungut secara liar adalah kegiatan meminta bayaran tertentu di luar dari biaya resmi oleh instansi tertentu. Adanya istilah pungli berbanding terbalik dengan pungutan resmi yang biasanya disetor ke kas negara.

Pungli merupakan jenis pelanggaran hukum yang termasuk dalam kategori korupsi. Meski demikian praktik pungli marak terjadi didalam birokrasi di Indonesia karena lemahnya pengawasan dan supervisi dikalangan instansi pemerintahan. Meski sejumlah lembaga pengawasan internal dan eksternal telah dibentuk budaya pungli dikalangan Pegawai Negeri atau Penyelenggara tidak kunjung berkurang apalagi dihilangkan. Adanya kesempatan, lemahnya pengawasan, dan rendahnya etika menjadi faktor pendorong suburnya perilaku korupsi melalui pungutan liar. Dalam proses pelayanan publik posisi masyarakat sangat rentan menjadi korban pungutan liar karena daya tawar yang rendah. Masyarakat dipaksa menyerahkan sejumlah uang tambahan karena ketiadaan lembaga pengawasan yang efektif untuk memaksa birokrat yang kerap melakukan pungutan liar. Masyarakat juga tidak mendapatkan lembaga pengaduan yang valid, karena rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap citra para birokrat. Selain itu pengaduan masyarakat kerap kali

tidak mendapatkan tanggapan yang memadai dari lembaga pengawasan.

Pungli juga termasuk dalam kategori kejahatan jabatan, di mana dalam konsep kejahatan jabatan dijabarkan bahwa pejabat demi menguntungkan diri sendiri atau orang lain, menyalahgunakan kekuasaannya untuk memaksa seseorang untuk memberikan sesuatu, untuk membayar atau menerima pembayaran dengan potongan, atau untuk mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri.

Pungli dapat dikatakan sebagai tindak pidana korupsi seperti dalam rumusan ketentuan Pasal 12 huruf e Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, bahwa pegawai negeri atau penyelenggara yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, atau dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa seseorang memberikan sesuatu, membayar, atau menerima pembayaran dengan potongan, atau untuk mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri. Sebelum adanya Undang-Undang Tindak Pidana Korupsi, delik pungutan liar telah diatur dalam beberapa pasal dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) yaitu: Pasal 423, Pasal 425, dan Pasal 368. Pasal 423 KUHP dinyatakan bahwa *“Pegawai negeri yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa orang lain untuk menyerahkan sesuatu, melakukan suatu pembayaran, melakukan pemotongan terhadap suatu pembayaran atau melakukan suatu pekerjaan untuk pribadi sendiri, dipidana dengan pidana penjara selama-lamanya enam tahun”*. Selanjutnya, Pasal 425 KUHP menyatakan bahwa *“Diancam karena melakukan pemerasan dengan pidana penjara paling lama tujuh tahun”*.

Untuk menciptakan birokrasi yang baik diperlukan upaya nyata mendorong reformasi di dalam pelayanan publik. Upaya untuk melakukan reformasi di dalam birokrasi dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Membuat standarisasi pelayanan yang bertumpu pada pelibatan masyarakat di dalam proses dan penilaian kinerjanya, hal ini bertujuan agar akar persoalan menyatu dengan kapasitas administratif kementerian atau lembaga itu sendiri.

Melakukan rasionalisasi penataan organisasi untuk mengembangkan birokrasi ke arah yang dinamis, responsif, dan efisien. Struktur birokrasi yang gemuk dinilai menyulitkan birokrasi dalam bergerak dan berubah sesuai tuntutan lingkungannya. Hal ini diharapkan mampu untuk menciptakan birokrasi dengan banyak fungsi namun dengan struktur yang sederhana.

Mengintegrasikan administrasi pelayanan perizinan bagi dunia bisnis atau pelaku swasta. Agar mekanisme perizinan di bidang bisnis lebih ramah dengan mengintegrasikan semua proses perizinan dalam satu unit pelaksana.

Pengembangan tata laksana intansi pemerintah untuk mencapai target-target kerja administrasi dengan menghilangkan berbagai duplikasi dan in efisiensi prosedural. Arah pengembangan tata laksana ini dikembangkan ke arah yang membawa progresivitas dalam kejelasan dan kepastian bagi kelancaran proses birokrasi dan administrasi oleh pengguna jasa.

Mengembangkan aplikasi e-Office untuk merespon tuntutan era informasi. Hal ini diperlukan dalam rangka membangun *electronic government (e-Government)* yang memanfaatkan penetrasi teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan administrasi negara, mulai dari penyelenggaraan prosedur operasi secara teknis, ruang lingkup kelembagaan, hingga pada tataran kebijakan publik mesti dielaborasi secara praktis dan aplikatif.

Pada akhirnya, reformasi birokrasi tentu bukan hal yang mudah. Pungli yang dilakukan oleh oknum ASN merupakan cerita lama dan warisan birokrasi yang mesti dihilangkan dari sektor pelayanan publik dan penyelenggaraan negara lainnya.

Melangkah lebih awal dan membumikan ide-ide besar yang membawa perubahan positif penting dilakukan agar perbaikan secara berkesinambungan dapat terwujud demi masa depan bangsa dan negara yang lebih baik. Sehingga tercipta layanan informasi publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan bebas dari pungutan liar.

Sejalan dengan itu, Kementerian Pertanian telah membentuk Tim Saber Pungli yang diatur dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor 840/Kpts/OT.050/12 /2016 tentang Tim Sapu Bersih Pungutan Liar Lingkup Kementerian Pertanian.

Masalah ini penting karena Indonesia dikenal sebagai negara dengan kondisi koorupsi yang masih parah. Sejak tahun 2012 sampai dengan tahun 2016, indeks persepsi korupsi Indonesia mengalami peningkatan dari 32 pada tahun 2012 menjadi 37 pada tahun 2016, berada di urutan ke 90 dari 176 negara, sementara dibanding negara-negara ASEAN, IPK Indonesia di bawah Singapura, Brunei, dan Malaysia.

Tabel 1. Peringkat Indeks Korupsi Beberapa Negara dan Indonesia tahun 2006 sampai 2012

Rangking	Negara	Tahun				
		2016	2015	2014	2013	2012
1	New Zealand	90	88	91	91	90
7	Singapore	84	85	84	86	87
41	Brunei	58	N/A	N/A	60	55
55	Malaysia	49	50	52	50	49
90	Indonesia	37	36	34	32	32
101	Thailand	35	38	38	35	37
101	Philippines	35	35	38	36	34
113	Vietnam	33	31	31	31	31
123	Laos	30	25	25	26	21

Sumber : Transparency International, diunduh Juli 2017.

Kristian dan Gunawan (2015) menyatakan bahwa pejabat publik menempati urutan kelima sebagai lembaga terkorup berdasarkan survei *Global Corruption Barometer* Tahun 2013, di bawah Kepolisian, Parlemen, Peradilan, dan Partai Politik. Memperhatikan kondisi tersebut, menjadi tantangan bagi seluruh elemen untuk meningkatkan pengendalian internal guna menekan risiko adanya penyimpangan selama proses pembangunan pertanian. Menurut Hamzah (2015) ada beberapa penyebab terjadinya pungutan liar di antaranya adalah kurangnya pendapatan pegawai, budaya, manajemen dan kontrol yang kurang efisien dan efektif.



Gambar 9. Menteri Pertanian Andi Amran Sulaiman Telah Menandatangani Keputusan Menteri Pertanian Nomor 840/Kpts/OT.050/12/2016

Dalam perkembangan lebih lanjut bergulir konsep *online single submission* yang sejalan dengan penetapan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Kementerian Pertanian bergerak cepat, saat ini telah dibentuk Pokja di tingkat Kementerian untuk implementasi konsep ini. Selain itu dilakukan penyempurnaan berbagai regulasi yang ada untuk memungkinkan pelaksanaan konsep *online single submission*.

Bab 3.

KONSEP DAN STRATEGI PELAYANAN PUBLIK TERPADU SATU PINTU SERTA ONLINE SINGLE SUBMISSION

Selama ini, pelayanan publik cenderung berjalan di tempat dan belum optimal. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel. Belum optimalnya pelayanan publik selama ini menjadi satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Presiden Joko Widodo sangat menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat. Presiden Joko Widodo menilai pelaksanaan pelayanan publik belum efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa tentang masih buruknya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah (Kurniawan, *et al.*, 2011).

Salah satu strategi yang dilakukan oleh pemerintahan saat ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah mengoptimalkan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Pelayanan terpadu satu pintu sesungguhnya bukanlah kebijakan baru di Indonesia. Kebijakan ini telah dimulai sejak zaman Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada 2005 dan berkembang setelah disahkannya UU No 25/2009 tentang Pelayanan Publik ditetapkan (Sinambela, 2010). Namun, kualitas PTSP belum menggembirakan. Dalam pelaksanaannya masih terdapat istilah "satu pintu banyak meja", "satu pintu banyak jendela", atau "satu pintu banyak kunci". Satu pintu banyak meja berarti masuk dalam satu kantor, tetapi banyak dinas yang harus ditemui. Satu pintu banyak jendela berarti satu kantor, tetapi berkas dan dokumen harus dibawa ke dinas terkait di luar. Satu pintu banyak kunci berarti satu kantor perizinan, tetapi tanda tangan persetujuan perlu kewenangan instansi lain.

Tulisan berikut ini akan menguraikan secara ringkas upaya Kementerian Pertanian di bawah naiknya Dr. Andi Amran Sulaiman, MS dalam membangun pelayanan publik yang berkualitas di lingkungan Kementerian Pertanian. Tulisan ini diawali dengan menjelaskan konsep pelayanan publik, dan diakhiri dengan menjelaskan upaya yang dilakukan Kementerian Pertanian dalam membangun pelayanan publik terpadu satu pintu.

Konsep Umum Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 bahwa 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. Dengan demikian tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*publik service*) dan kesejahteraan bagi rakyatnya (*publik welfare*) berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan juga menyebutkan bahwa pelayanan umum adalah "segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2004), mendefinisikan konsep pelayanan publik dengan terlebih dahulu menjelaskan tentang pelayanan. Pelayanan menurutnya bersifat tidak nyata (*intangibile*) dan tidak tahan lama. Pelayanan adalah proses yang diciptakan dan digunakan secara atau hampir simultan. Karena pelanggan tidak dapat menyimpan jasa tersebut setelah dihasilkan, tetapi efeknya dapat disimpan terus oleh pelanggan. Ratminto dan Winarsih (2006) mengartikan pelayanan sebagai "suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan. Lebih jauh Ratminto & Winarsih menjelaskan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Dari berbagai konsep pelayanan publik tersebut, esensi dari pelayanan publik adalah pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dari penyelenggara, dalam hal ini pemerintah.

Dengan demikian, peran pelayanan publik banyak membawa dampak memajukan instansi itu sendiri dan tercapainya kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan publik itu sendiri memiliki tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan publik yang harus responsif terhadap berbagai kepentingan publik yang ada. Dengan sifat masyarakat yang dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus senantiasa berubah mengiringi dinamika perkembangan masyarakat. Pola paradigma baru sistem pelayanan publik haruslah berbasiskan prinsip *good governance* dan menganut teori demokrasi sebagai model pelayanan publik yang sesuai di Indonesia ke depannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah terus memperbaiki manajemen pelayanan publik dengan mengembangkan sistem pelayanan publik terpadu satu pintu. Tujuan pelayanan terpadu satu pintu ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Walaupun berbagai masalah masih mewarnai pelaksanaannya, tetapi komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik semakin diperkuat dengan adanya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Secara konsepsi pelayanan publik yang berkualitas menyangkut kapabilitas organisasi dalam melayani masyarakat, karena itu perlu dikelola dengan baik melalui manajemen pelayanan yang *excellent*.

Pelayanan terpadu satu pintu atau dikenal dengan *One Stop Service* (OSS) merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan

dalam satu tempat (Permendagri No. 24 Tahun 2006 Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Jenis pelayanan publik satu pintu ini terdiri dari berbagai jenis pelayanan perijinan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Jenis pelayanan ini dapat dilakukan lebih cepat dan efisien karena dapat diproses secara paralel karena baik secara administratif maupun teknis diselenggarakan dalam satu atap dan satu pintu.

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat, baik secara fisik maupun virtual (Pasal 14 Ayat 1 PP No. 96 Tahun 2012). Sistem pelayanan terpadu secara fisik umumnya dalam bentuk penyederhanaan layanan yang meliputi : (1) Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan; (2) Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan; (3) Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan; (4) Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya; (5) Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan; dan (6) Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Membangun Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu

Kementerian Pertanian terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menetapkan kebijakan pelayanan publik terpadu satu pintu. Kebijakan ini diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik penting dilakukan karena kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Secara konseptual istilah kualitas menurut Gaspersz (2005) memiliki banyak pengertian. Secara konvensional,

kualitas diartikan sebagai gambaran karakteristik langsung dari suatu produk seperti “performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*). Dalam pengertian secara strategik, kualitas diartikan sebagai segala sesuai yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Pemahaman dimensi-dimensi kualitas dibutuhkan suatu unit pelayanan untuk melakukan penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan itu sendiri. Penentuan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang akan ditetapkan suatu unit pelayanan pada umumnya ditentukan oleh jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan itu sendiri.

Dengan berpedoman pada sendi-sendi pelayanan publik yang ditetapkan dalam KEPMENPAN, Kementerian Pertanian di bawah kepemimpinan Dr. Andi Amran Sulaiman, telah melakukan berbagai terobosan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, dengan mengimplementasikan 8 (delapan) sendi pelayanan prima yaitu meliputi: a) Kesederhanaan, b) Kejelasan dan kepastian, c) Keamanan, d) Keterbukaan, e) Efisiensi, f) Ekonomis, g) Keadilan, dan h) Ketepatan waktu.

Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kejelasan dan kepastian dimaksudkan adanya kejelasan dan kepastian mengenai: 1) Prosedur/tata cara pelayanan umum, 2) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif, 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, 4) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tatacara pembayarannya, 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum, 6) Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga ke penyelesaiannya, 7) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas dan atau tidak puas atas

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan).

Keamanan dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum; Keterbukaan dalam arti prosedur atau tatacara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Efisien, dalam arti: 1) Persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, 2) Dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama, dalam hal proses pelayanannya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: 1) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum/tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran, 2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, 3) Ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil. Selanjutnya, ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Dengan diterapkannya prinsip-prinsip pelayanan prima tersebut, Kementerian Pertanian juga melakukan aksi nyata untuk mendukung Program Gerakan Indonesia Melayani antara lain sebagai berikut :

Peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia Aparatur Sipil Negara; dilakukan dengan mengadakan Pendidikan Pelatihan bagi Aparatur Sipil Negara, Bimbingan Teknis/Workshop/ Seminar

yang ditujukan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kapasitas Aparatur Sipil Negara di Kementerian Pertanian;

Peningkatan penegakan disiplin Aparatur pemerintah dan Penegak Hukum; diterapkannya sanksi kepada Aparatur Sipil Negara yang tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

Penyempurnaan standar pelayanan dan sistem pelayanan yang inovatif (*e-government*); Kementerian Pertanian memanfaatkan teknologi informasi dengan mengembangkan berbagai aplikasi yang memudahkan internal maupun eksternal Kementerian Pertanian untuk mengakses informasi maupun pelayanan publik lainnya.

Penyempurnaan sistem manajemen kinerja (*performance-based management system*) Aparatur Sipil Negara; Aparatur Sipil Negara di Kementerian Pertanian mendapatkan amanah untuk bertugas di suatu unit kerja dengan sistem seleksi yang terbuka dan transparan;

Peningkatan perilaku pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsif; dengan pemanfaatan teknologi informasi di segala lini, maka secara otomatis pelayanan publik pun menjadi lebih cepat, transparan, akuntabel dan responsif terutama dengan didahului dengan peningkatan kualitas SDM Aparatur Sipil Negara yang berwawasan melayani publik;

Penyempurnaan peraturan perundang-undangan (deregulasi). Untuk meningkatkan dan menyempurnakan peraturan-peraturan yang telah diterbitkan, maka berbagai Peraturan Menteri maupun Keputusan Menteri terus disempurnakan.

Penyederhanaan pelayanan birokrasi. Secara birokratif, Kementerian Pertanian sudah melakukan berbagai penyederhanaan untuk mengoptimalkan unit kerja yang ada di Kementerian Pertanian dengan melakukan peleburan atau penggabungan salah satu Eselon I yaitu, Direktorat Pengolahan

dan Pemasaran Hasil Pertanian. Direktorat tersebut dilebur untuk dioptimalkan di masing-masing direktorat teknis lain yang terkait.

Peningkatan penyediaan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang mendasar dalam pelayanan informasi publik sudah tersedia di setiap UK/UPT di seluruh Indonesia dan terus ditingkatkan dengan mengoptimalkan fasilitas yang ada di masing-masing unit kerja.

Peningkatan penegakan hukum dan aturan di bidang pelayanan publik.

Penerapan sistem penghargaan dan sanksi beserta keteladanan pimpinan. Melalui Penghargaan Abdi Bhakti Tani yang diberikan kepada unit kerja pelayanan publik (UKPP) yang berprestasi, sehingga mendorong unit kerja untuk berlomba meningkatkan pelayanan publiknya.

Penetapan sistem pelayanan terpadu satu pintu di Kementerian Pertanian saat ini telah dilakukan untuk beragam pelayanan publik. Di antaranya layanan perkarantina, layanan perijinan, rekomendasi dan pendaftaran produk pertanian, layanan kepegawaian, layanan data, layanan di bidang hukum, dan layanan pengawasan. Keterpaduan sistem yang dibangun dari beragam pelayanan publik tersebut akan dibahas secara rinci pada bab-bab berikutnya. Namun dari berbagai pengamatan, dengan dilaksanakannya sistem pelayanan publik terpadu satu pintu di lingkungan Kementerian Pertanian, maka telah terjadi perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini dapat dilihat dalam penyelenggaraannya sebagai berikut:

Tujuan hakiki adalah peningkatan kualitas pelayanan (lebih baik, lebih murah, dan lebih cepat)

Reinventing government, proses transformasi sektor publik ini didasari prinsip-prinsip: a. Pemerintah pengatur dan pengendali, bukan pelaksana; b. Pemerintah mendorong iklim kompetisi dalam memberikan pelayanan, c. Lebih berorientasi pada hasil, d.

Melayani masyarakat secara optimal, e. Melimpahkan tugasnya kepada partisipasi masyarakat dan kerja tim, f. Berorientasi kepada pasar mengurangi hambatan birokrasi, dan meningkatkan daya saing.

Banishing Bureaucracy (memangkas birokrasi) dengan ditetapkan lima strategi yakni: strategi inti (pendekatan pada kejelasan tujuan, peran, dan arahan), strategi konsekuensi (pendekatan pada penilaian kerja), strategi pelanggaran (pendekatan pada pilihan pelanggan, kompetensi, dan kualitas), strategi kekuatan (pendekatan pada pemberdayaan dan partisipasi masyarakat, strategi kultur (pendekatan pada nilai, kebiasaan, visi, dan nurani).

Penyederhanaan birokrasi penyelenggaraan perizinan tersebut misalnya dalam bentuk; pemangkasan tahapan dan prosedur lintas eselon 1 maupun dalam instansi yang bersangkutan, pemangkasan biaya, pengurangan jumlah persyaratan, pengurangan jumlah paraf dan tanda tangan yang diperlukan, dan pengurangan waktu pemrosesan perizinan.

Online Single Submission

Konsep *online single submission* pada awalnya dikembangkan Portal Indonesia National Single Window (NSW). Sistem ini adalah sistem yang memungkinkan dilakukannya: *single submission* data dan informasi serta *single processing data* serta *single* keputusan.

Secara harfiah perbedaan konsep pelayanan satu pintu dan *online single submission* adalah pada proses pemasukan data dan prosesnya, terutama terkait dengan daerah dan lintas instansi. Pada pelayanan satu pintu itu cenderung berlaku untuk satu instansi, demikian juga prosesnya. Kalau berkaitan dengan instansi lain, masih diperlukan untuk *submission* lagi oleh pelaku usaha, demikian juga bila terkait dengan daerah, pelaku usaha harus melakukan *submission* lagi. Pada konsep *online single submission*,

pelaku usaha hanya perlu sekali melakukan pemasukan data atau *submission*, selanjutnya proses menjadi terintegrasi dan pelaku usaha tidak perlu melakukan *submission* berulang-ulang. Dalam jangka panjang *online single submission* ini akan jadi kebijakan nasional dan terkoordinasi dalam beberapa titik.

Bab 4.

PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUP KEMENTERIAN PERTANIAN

Pelayanan publik satu pintu secara online di Kementan sedang dibangun dan disempurnakan. Semua pelayanan public yang diberikan Kementan berada dalam satu *web address* yaitu <http://satulayanan.pertanian.go.id/>. Dalam situs ini tersedia 12 jenis layanan, yang di dalamnya memuat berbagai bentuk pelayanan yang lebih spesifik. Total semua layanan dalam situs ini berjumlah 120 layanan. Jenis, bentuk dan isi layanan dalam pelayanan online tersebut dijabarkan pada tabel berikut.

Semua layanan publik itu diberikan Kementan mengikuti UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Khususnya pada pasal 5 disebutkan bahwa ada tiga ruang lingkup pelayanan publik yang meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Secara lebih detail pada Pasal 8 dijabarkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi enam bentuk yaitu: pelaksanaan pelayanan;



Gambar 10. Badan Karantina Pertanian, Salah Satu Unit Kerja yang Memiliki Pelayanan Publik yang Ada di Kementerian Pertanian. Petugas Balai Besar Karantina Pertanian Surabaya Selalu Siap Melayani Pengguna Jasa Karantina Pertanian

pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi.

No	Jenis layanan	Jumlah layanan	Layanan yang Diberikan
1	Bimbingan Teknis Teknologi	5 UPT	Bimbingan teknis teknologi, penelitian, magang, bimbingan Teknis, pelatihan
2	Dokumentasi	1	Layanan dokumentasi dan informasi hukum
3	Informasi	29	Layanan informasi, perjanjian, mutasi pegawai,
4	Perizinan	18	Pendaftaran pakan, pupuk dan pestisida: izin
5	pendaftaran	10	Pendaftaran varietas, penerimaan mahasiswa baru, permohonan pemeriksaan karantina, pendaftaran obat hewan, dll
6	pengendalian	8	Penyediaan isolat, serangga uji, efikasi pestisida, bibit tanaman pestisida nabati, benih varietas indikator dan sistem pengendalian intern
7	pengaduan	2	Whistle Blowing System dan layanan SMS Center
8	pengujian	14	Uji mutu benih, mutu produk tanaman, uji profisiensi, bank gen, unit pelayanan diagnositik, laboratorium uji tanah, pengujian mutu pupuk, dan sertifikasi mutu benih
9	peta	4	Sistem monitoring pertanaman padi, serta sebaran berbagai varietas
10	rekomendasi	20	Layanan rekomendasi pemasukan benih dan bibit, pakan, pemasukan obat hewan, penerbitan izin, dll
11	sertifikat	13	Sertifikasi karantina, ISPO, penilaian instalasi karantina, dan penerbitan sertifikat izin usaha obat hewan
12	perlindungan	2	Portal e-Publikasi dan perlindungan varietas tanaman
	Jumlah	120	

Tabel 2. Jenis Layanan, Jumlah, dan Isinya pada Pelayanan Satu Pintu Secara Online di Kementerian Pertanian

Berikut ini akan dijelaskan lebih lengkap paparan empat bentuk layanan di Kementan yang paling banyak diakses dan dibutuhkan masyarakat. Empat layanan ini mencakup puluhan layanan baik berupa pelayanan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, dan pelayanan konsultasi.

Pelayanan Informasi Publik

Informasi Publik

Indonesia dituntut untuk terus memperbaiki kinerja pemerintahan menuju Indonesia yang lebih baik. Salah satu hal yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah berjalannya sistem pemerintahan yang terkait dengan mekanisme dan tata kelola sebagai suatu kesatuan menuju pemerintahan yang baik (*good governance*).

Adanya akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam setiap penentuan kebijakan serta modernisasi teknologi informasi komunikasi merupakan syarat tercapainya *good governance*.

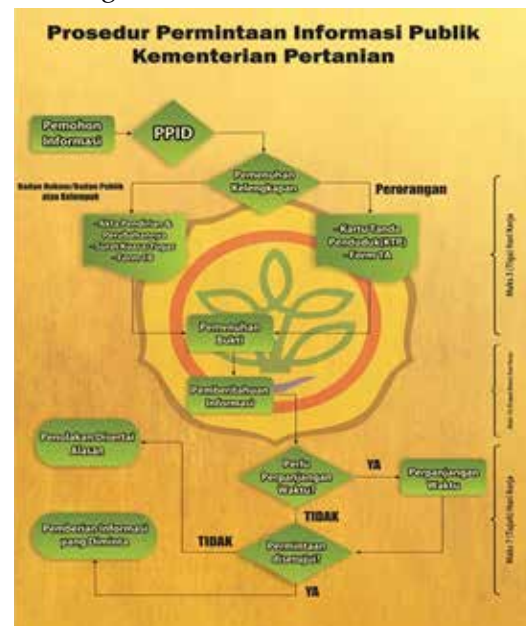
Melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 pemerintah mengamanatkan tentang keterbukaan informasi publik yang merupakan realisasi dari Undang-Undang Dasar Pasal 28 F yang berbunyi “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”.

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 menuliskan pada pasal 1 ayat 2 tentang pengertian informasi publik, “Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau

penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik”.

Selain itu, pada Bagian Keempat Undang-undang tersebut, disebutkan Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan.

Yang dimaksud dengan badan publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, dengan sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), atau organisasi non pemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.



Gambar 11. Alur Layanan Permintaan Informasi Publik di Kementerian Pertanian

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa badan publik wajib membuka diri untuk menyampaikan informasi kepada publik. Namun demikian, tidak semua informasi dapat disampaikan kepada publik. Klasifikasi informasi dan prosedur permohonan telah diatur dalam undang-undang tersebut.

Klasifikasi Informasi Publik

Sebagai Badan Publik, Kementerian Pertanian mempunyai kewajiban untuk melakukan penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, pengamanan informasi, dan pelayanan informasi publik secara cepat, tepat, sederhana, akuntabel dan efisien sehingga tidak menyedatkan masyarakat.

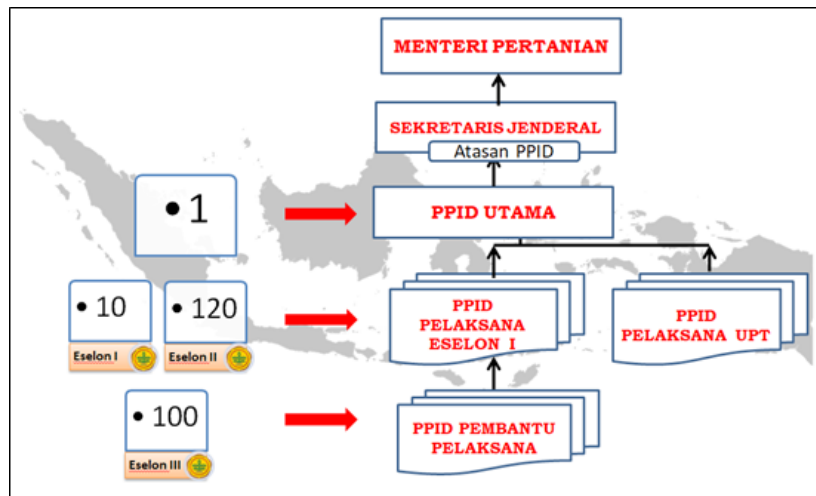
Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, Kementerian Pertanian berpedoman pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, terutama tentang klasifikasi informasi yang harus diterapkan pada setiap Badan Publik. Adapun klasifikasi informasi tersebut adalah sebagai berikut :

Informasi berkala, adalah informasi terbuka yang diumumkan di Badan Publik secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu setidaknya 6 (enam) bulan sekali. Informasi ini mencakup informasi yang berkaitan dengan Badan Publik (profil, kedudukan, struktur, visi misi), kegiatan dan kinerja Badan Publik, informasi tentang laporan keuangan serta informasi lain yang diatur dalam peraturan perundangan yang berlaku.

Informasi serta merta, merupakan informasi aktif yang wajib diumumkan tanpa penundaan; yang menyangkut ancaman terhadap hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum. Informasi ini dapat berupa informasi wabah penyakit, bencana, kerusuhan massal dan sebagainya.

Informasi setiap saat, merupakan informasi pasif, yang artinya untuk memperolehnya harus dilakukan dengan mengajukan permintaan. Informasi ini wajib dan rutin disediakan badan publik. Yang masuk kategori informasi setiap saat adalah daftar seluruh informasi dalam penguasaan badan publik, kebijakan Badan Publik dan dokumen pendukungnya, perjanjian Badan Publik dengan pihak ketiga, prosedur kerja yang berkaitan dengan layanan publik, serta informasi lain yang telah dinyatakan terbuka untuk diakses publik berdasarkan putusan Sengketa Informasi Publik.

Informasi yang dikecualikan. Selain informasi yang wajib disediakan dan atau diumumkan oleh Badan Publik, terdapat pula informasi yang wajib dikecualikan oleh Badan Publik, yang diatur berdasarkan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Setiap Badan Publik, demikian pula Kementerian Pertanian, telah mengatur informasi yang dikecualikan tersebut melalui proses uji konsekuensi.



Gambar 12. Struktur PPID Kementerian Pertanian

Pelayanan Informasi Publik Bidang Pertanian

Menindaklanjuti amanah UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kementerian Pertanian telah menerbitkan Peraturan Menteri Pertanian terkait keterbukaan informasi publik, yaitu tentang pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Pertanian dalam Permentan Nomor 32/Permentan/OT.140/5/2011 *juncto* Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/HM.130/5/2016.

Sebagai kelengkapan dalam implementasinya, Kementerian Pertanian telah menetapkan struktur organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID); yang terdiri dari PPID Utama dan PPID Pelaksana Eselon I lingkup Kementerian Pertanian yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pertanian Nomor 252/Kpts/OT.050/5/2016. Sebagai tindak lanjut keputusan tersebut, pada masing-masing unit kerja/unit pelaksana teknis (UK/UPT) di tingkat Eselon I telah menerbitkan Surat Keputusan Pimpinan Badan Publik untuk menetapkan petugas yang bertanggung jawab dalam pelayanan informasi publik di masing-masing unit kerja.

Pada dasarnya, penggunaan TIK di PPID Kementerian Pertanian telah dilakukan sejak tahun 2014 dan terus disempurnakan pemanfaatan TIK melalui portal PPID, sehingga saat ini sudah dapat digunakan di seluruh unit kerja Kementerian Pertanian hingga ke tingkat daerah.

Dalam portal PPID yang beralamat di ppid.pertanian.go.id, menyatu dalam website Kementerian Pertanian (www.pertanian.go.id), dengan memiliki beberapa menu, antara lain :

- Registrasi Silayan => pemohon informasi publik melakukan registrasi permohonan dengan terlebih dahulu mendaftar melalui Registrasi Silayan.
- Silayan Online => pemohon informasi publik, petugas, serta pejabat PPID dapat mengakses dengan mengajukan

permohonan, memproses memperpanjang, menolak, suatu permohonan informasi publik

- eDokumen => dokumen dan data terkait informasi yang dikuasai PPID Kementerian Pertanian
- Tata Cara Permohonan => alur permohonan, serta penjelasan terkait bagaimana cara mengakses Silayan
- *Link Website* Eselon I => alamat *website* masing- masing Eselon I di Kementerian Pertanian
- Laporan PPID Tahunan => Laporan Tahunan PPID Kementerian Pertanian yang dapat diunduh.
- Rekapitulasi => data rekapitulasi permohonan informasi publik, pemberitahuan, penolakan, keberatan dalam bentuk tabel dan grafik.
- Informasi Publik => informasi yang dikuasai oleh masing- masing Eselon I Kementerian Pertanian
- Kontak Kami => peta, alamat dan kontak PPID Utama



Gambar 13. Portal PPID Utama Kementerian Pertanian ppid.pertanian.go.id

Sejak tahun 2016, pada masing-masing PPID lingkup Kementerian Pertanian telah dibangun *multisite* portal PPID, sehingga pemanfaatan TIK di unit kerja lebih maksimal. Selain melalui website dalam penyediaan informasi, PPID juga memanfaatkan akun resmi media sosial Kementerian Pertanian, yaitu, Facebook, Instagram, Twitter serta TV Tani yang berbasis streaming dengan youtube.

Membangun Transparansi

Kementerian Pertanian telah menjalankan amanah Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008 melalui berbagai cara. Sebagai salah satu upaya mewujudkan keterbukaan informasi adalah dengan membangun transparansi secara internal di lingkup Kementerian Pertanian dengan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan faktor penting guna mempermudah komunikasi antar unit kerja di Kementerian Pertanian, mengingat keberadaan unit kerja yang tersebar di seluruh Nusantara. PPID Utama sebagai koordinator PPID Kementerian Pertanian memanfaatkan berbagai perangkat dan jaringan guna memperlancar komunikasi tersebut, antara lain melalui : 1) grup *WhatsApp* baik secara internal di lingkup PPID Kementerian Pertanian maupun eksternal dengan Forum PPID Lintas Kementerian/Lembaga, yang digunakan sebagai forum terkait PPID juga dapat dimanfaatkan oleh perwakilan unit kerja di seluruh Indonesia untuk menyampaikan informasi kepada unit kerja yang lain; 2) jaringan intranet yang dibangun oleh Pusdatin.

Selain membangun wadah melalui forum PPID Kementerian Pertanian di media sosial, secara rutin PPID Kementerian Pertanian melakukan pertemuan rutin dalam bentuk *Focus Group Discussion* (FGD) yang diselenggarakan setiap bulan secara bergiliran di PPID Eselon I dengan tema yang diusung dinamis, serta

menghadirkan narasumber baik internal Kementerian Pertanian maupun dari instansi lain.

Bimbingan teknis atau workshop yang mendukung keterbukaan informasi publik juga diselenggarakan oleh PPID Utama dan bahkan oleh Eselon I sebagai upaya meningkatkan kualitas dan pemahaman SDM PPID.

Salah satu upaya melakukan pembinaan, monitoring dan evaluasi yang terpadu, PPID Utama Kementerian Pertanian menyelenggarakan Rapat Koordinasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dengan menghadirkan seluruh PPID di Kementerian Pertanian, baik di tingkat pusat maupun unit kerja di daerah. Pada forum koordinasi PPID yang diselenggarakan satu tahun sekali tersebut, PPID Utama menghadirkan narasumber lintas Kementerian/Lembaga, dengan tujuan untuk menyatukan persepsi dan membangun komitmen dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik, juga mendapatkan gambaran implementasi yang telah dilakukan oleh K/L yang lain.



Gambar 14. Rapat Kerja dan Rapat Koordinasi PPID Kementerian Pertanian

Dalam rangka meningkatkan pengetahuan, profesionalisme dan ketrampilan petugas pelayanan informasi publik, PPID Utama secara rutin menyelenggarakan Bimbingan Teknis dengan tema yang beragam setiap tahun dan menghadirkan nara sumber yang sesuai dari berbagai instansi.



Gambar 15. FGD dan Bimbingan Teknis Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

Contoh lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, mengingat jangkauan wilayah kerja Kementerian Pertanian yang luas, maka PPID Utama Kementerian Pertanian pada tanggal

22 – 25 Agustus 2017 menyelenggarakan Bimbingan Teknis *Training Of Trainers* Pengelolaan Informasi Publik yang bertujuan untuk membentuk Gugus Tugas Pengelolaan Informasi Publik di Kementerian Pertanian. Diharapkan dengan terbentuknya Gugus Tugas tersebut, maka pengelolaan informasi publik di Kementerian Pertanian dapat ditingkatkan secara menyeluruh dan seragam.



Gambar 16. Konter Layanan Informasi Publik dan Agribisnis

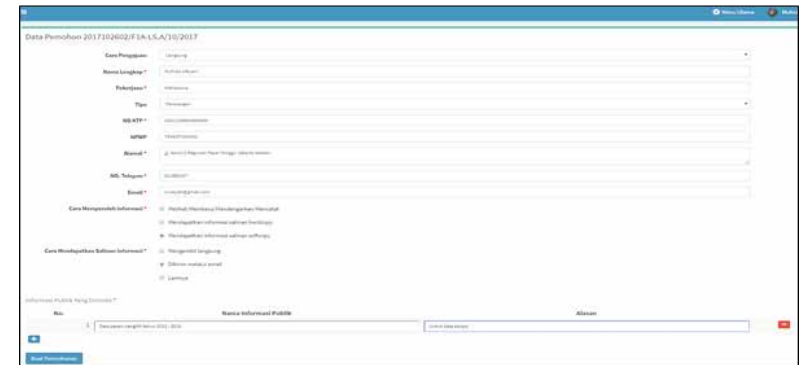
Dalam rangka membangun keterpaduan satu pintu pelayanan informasi publik, maka PPID Utama juga telah membangun aplikasi yang memudahkan PPID masing-masing UK/UPT untuk menyampaikan dokumen-dokumen yang disediakan untuk publik melalui e-Dokumen pada portal PPID di ppid.pertanian.go.id. Masing-masing UK/UPT tersebut dapat mengunggah dokumen melalui aplikasi dengan username dan password yang telah diberikan oleh PPID Utama.

Pemohon informasi publik kepada Kementerian Pertanian dapat menyampaikan permohonan dengan cara:

- datang langsung ke Desk Pelayanan Informasi (*On visit*) di lantai 1 Gedung Pusat Informasi Agribisnis maupun ke langsung ke meja layanan informasi yang tersedia di masing-masing UK/UPT kemudian mengisi form permohonan

informasi serta melengkapi dokumen yang diperlukan untuk mengajukan permohonan informasi.

- melalui aplikasi *Silayan Online*, publik dapat menyampaikan permohonan informasi dan akan dilayani petugas PPID dengan berpedoman pada Permentan Nomor 32/Permentan/OT.140/5/2011 dan Nomor 25/ HM.130/5/2016. Publik/pemohon informasi tidak perlu mengunjungi konter layanan informasi publik, namun hanya perlu untuk melakukan register pemohon, serta mengunggah dokumen persyaratan dan pertanyaan yang dimohonkan. Adanya aplikasi untuk membuat permohonan secara *online* ini mempermudah pemohon informasi dari seluruh Indonesia untuk menyampaikan permohonan informasinya kepada PPID Kementerian Pertanian.



Gambar 17. Form Registrasi Online melalui Portal PPID

Dengan melakukan permohonan melalui *silayan online*, pemohon dapat memonitor/memantau sampai di mana tahapan proses permohonan informasi.



Gambar 18. Form Permohonan Informasi Publik Online

Sarana dan Prasarana Pendukung

Terlaksananya keterbukaan informasi di Kementerian Pertanian memerlukan peran serta dan dukungan semua pihak yang terkait baik internal maupun eksternal. Penetapan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/HM.130/5/ 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/Permentan/OT.140 /5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Pertanian merupakan payung hukum yang menaungi dan mendorong terwujudnya transparansi informasi publik di Kementerian Pertanian.

Disahkannya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi lingkup Eselon I Kementerian Pertanian berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor 252/Kpts/OT.050/5/2016, serta penetapan di masing-masing UK/UPT dalam bentuk Surat Keputusan yang ditanda tangani oleh Pejabat /Pimpinan UK/UPT, menjadi kelengkapan sarana dalam implementasi pengelolaan dan pelayanan informasi publik bidang pertanian.

Tersedianya anggaran untuk pengelolaan keterbukaan informasi adalah langkah awal dan penting untuk melakukan pelayanan informasi kepada publik. Tersedianya meja layanan informasi merupakan hal mendasar untuk pelayanan kepada publik, yang dilengkapi dengan petugas jaga, form permohonan, komputer, mesin scanner atau foto copy serta informasi mendasar terkait pelayanan seperti informasi waktu layanan, visi misi, maklumat serta tata cara permohonan informasi.

Adapun untuk memudahkan pelayan informasi dalam memenuhi permohonan informasi adalah dengan menyediakan basis data yang lengkap yang dapat disimpan secara fisik di ruang dokumen maupun dalam bentuk soft copy. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi adalah dengan mengoptimalkan aplikasi SIDADO sebagai basis data yang dapat di akses oleh semua UK/UPT untuk menyediakan data dan sebagai basis data.

Pada tahun 2017, PPID Utama Kementerian Pertanian akan terus mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi sehingga pelayanan informasi menjadi lebih mudah, murah, efisien dan akuntabel, yaitu dengan mengembangkan aplikasi SIDIK (Sistem Dokumen Informasi Publik yang dikuasai Kementerian Pertanian), untuk pengelolaan data dan dokumen secara transparan dan mudah yang dapat dimanfaatkan petugas menyediakan informasi dan pemohon mengakses informasi.

Kerja Sama

Dalam membangun transparansi dalam pelayanan publik mendukung terwujudnya *good governance*, perlu adanya koordinasi dan kerja sama serta dukungan lintas sektoral dan lintas lembaga di Indonesia. Kementerian Pertanian melalui PPID Utama pun tak mengendorok jalinan yang telah terbentuk baik internal Kementerian Pertanian maupun tergabung dalam forum komunikasi PPID lintas Kementerian/Lembaga serta unit kerja pemerintah dan swasta lainnya dalam bentuk kerja sama dan pertemuan-pertemuan baik formal maupun non formal.

Secara internal Rapat Koordinasi PPID Kementerian Pertanian merupakan forum penting yang mengumpulkan perwakilan PPID Pelaksana dan PPID Pembantu Pelaksana Kementerian Pertanian dari seluruh Indonesia. Agenda yang ditetapkan dalam pertemuan tersebut antara lain penyampaian informasi dan penguatan peran serta PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik. Pada kegiatan ini, sekaligus juga menghadirkan nara sumber dari PPID lintas lembaga sehingga PPID Kementerian Pertanian dapat menjalin komunikasi, kerja sama dan *benchmarking* dengan lembaga lain.

Dalam rangka optimalisasi pengelolaan dan pelayanan informasi publik bidang pertanian, PPID Utama Kementerian Pertanian juga secara aktif mengikuti kegiatan Forum Bakohumas maupun forum PPID lintas K/L serta secara kontinyu berkoordinasi dengan K/L lain seperti Komisi Informasi Pusat, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Keuangan, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Universitas Indonesia yang secara implementasi KIP telah lebih maju dalam hal pelayanan keterbukaan informasi publik.



Gambar 19. Tim Debat Mahasiswa



Gambar 20. Peran serta PPID Kementerian dalam berbagai kegiatan Lintas Lembaga

Kerja sama PPID Kementerian Pertanian dengan *stakeholder* merupakan suatu wujud nyata komitmen Kementerian Pertanian dalam implementasi Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik. Pada tahun 2017 ini, keterlibatan PPID Kementerian Pertanian sebagai salah satu Tim Juri Lomba Debat dalam rangka Hari Hak Untuk Tahu yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat. Selain itu, Koalisi *Freedom of Information Network Indonesia* (FOINI) bersama *Indonesia Parliamentary Center* (IPC) mengundang Kementerian Pertanian untuk berdiskusi menyusun *blue print* Monitoring Evaluasi PPID Nasional.

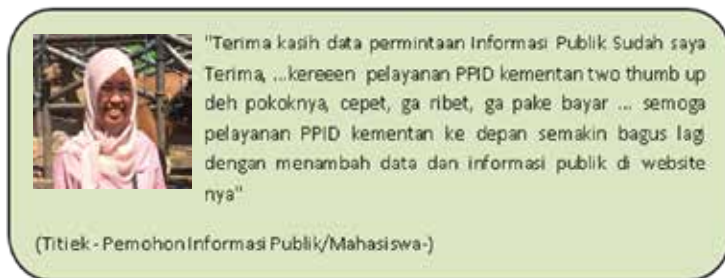
Apa Kata Mereka

Secara teoritis, paling tidak ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*publik service function*), fungsi pembangunan (*development function*)

dan fungsi perlindungan (*protection function*). Sebagai pelayan masyarakat, dalam pelayanan informasi publik, pemerintah (Kementerian Pertanian) memberikan pelayanan yang terbaiknya, sehingga dapat menyampaikan informasi yang berguna untuk mendukung pembangunan yang pada hasil akhirnya akan dinikmati untuk kesejahteraan dan melindungi serta menjamin hak-hak masyarakat.

Dalam melaksanakan fungsi-fungsinya tersebut, Kementerian Pertanian tidak berjalan sendiri, bersama *stakeholder* berupaya mewujudkan pelayanan terbaik kepada masyarakat/publik. Pemohon Informasi Publik, sebagai mitra utama, yang mengajukan permohonan informasi bidang pertanian kepada petugas, dapat memberikan masukan baik melalui respon langsung maupun melalui pengisian Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diakses secara Online (<http://setjen.pertanian.go.id/survey/>).

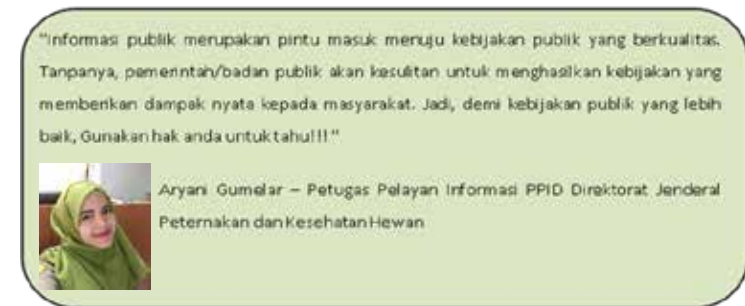
Pemohon informasi yang mengajukan permohonan pada pelayanan publik online yang diberikan Kemenan beragam, dari berbagai usia maupun ragam pekerjaannya. Salah satu yang menyampaikan tanggapannya adalah Mahasiswa yang sedang menyusun tesis, Titiek.



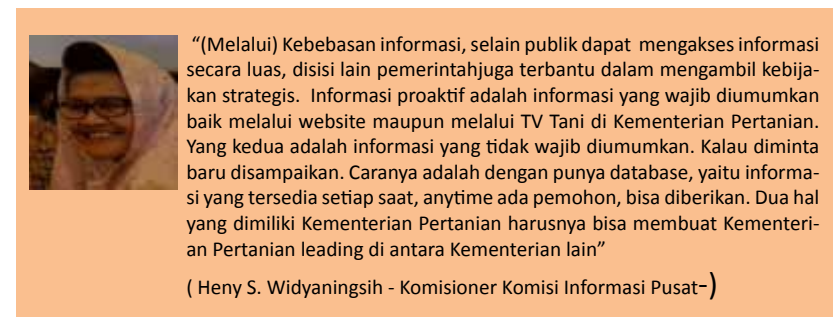
Selain pemohon informasi, yang tak kalah penting dalam pelaksanaan pelayanan informasi adalah petugas pelayanan itu sendiri. Petugas pelayanan informasi menerima permohonan informasi, memeriksa kelengkapan dokumen serta mengumpulkan informasi atau jawaban yang dibutuhkan untuk memberikan

pelayanan kepada pemohon informasi, yang terkadang mendapatkan tantangan baik dari ketersediaan data yang belum terpenuhi, maupun lika liku pengumpulan data yang terhambat oleh aktivitas pemegang data yang tidak berada di tempat. Namun demikian, petugas pelayanan tetap berupaya untuk memberikan jawaban permohonan informasi publik dengan sebaik-baiknya.

Seperti yang diungkapkan oleh petugas pelayan dari Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan berikut :



Kementerian Pertanian juga menjalin kerja sama dengan Komisi Informasi Pusat sebagai lembaga pembina keterbukaan informasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan maupun kualitas SDM di Kementerian Pertanian. Hal tersebut dilakukan dengan mengundang Komisioner maupun asisten ahli KIP dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh Kementerian Pertanian. Berikut salah satu testimoni dari Komisioner Komisi Informasi Pusat terkait pelayanan informasi publik di Kementerian Pertanian.



Selain testimoni dari Komisioner KIP, Kementerian PAN dan RB juga turut memberikan testimoni terkait pelayanan publik di Kementerian Pertanian :



Pelayanan Perkarantina Pertanian

Karantina Pertanian, Garda Terdepan Jaga Beranda Indonesia
Here we are: Badan Karantina Pertanian (Barantan)



Gambar 21. Iklan Layanan Masyarakat Badan Karantina Pertanian

Barantan merupakan salah satu eselon 1 lingkup Kementerian Pertanian yang telah menerapkan Standar Pelayanan Publik sejak tahun 2014, yaitu melalui Keputusan Kepala Badan Karantina Pertanian Nomor 17 Tahun 2014 tentang Tim Penyusunan dan Monitoring Pedoman Standar Pelayanan Publik di Lingkup Badan Karantina Pertanian. Keputusan ini sebagai tindak lanjut dari Permentan Nomor 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian.

Ruang lingkup layanan Perkarantina melingkupi 3 hal, yaitu Pelayanan Jasa Publik (Tindakan Karantina Hewan dan Tumbuhan), Tindakan Pengawasan Keamanan



Gambar 22. Penghargaan dari Ombudsman RI Kepada Badan Karantina Pertanian

Hayati Hewani dan Nabati, serta Pelayanan Administrasi melalui penerbitan Sertifikat (HC/PC) dan penerbitan Sertifikat (hasil uji laboratorium).

Sebagai instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik, Barantan terus berbenah untuk menyediakan layanan prima bagi pengguna jasa karantina. Hal tersebut sekaligus untuk menjawab

pemenuhan hak masyarakat akan pelayanan yang bebas pungli. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, akuntabel dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat menjadi kewajiban setiap instansi pemerintah.

Tak terkecuali bagi Barantan, berbagai terobosan telah dilakukan hingga membuahkan prestasi gemilang. Capaian prestasi ini ditunjukkan oleh pemberian penghargaan Kepatuhan Tingkat Tinggi (Zona Hijau) dari OMBUDSMAN RI dalam dua tahun berturut-turut, yaitu tahun 2015 kepada 23 UPT dan tahun 2016 kepada 32 UPT.

Pada tahun 2017, Barantan dengan inovasi PRIOQ Klik-nya telah membawa nama Kementerian Pertanian sebagai penerima penghargaan **Top 40 Inovasi Pelayanan Publik** dari Presiden RI yang penyerahannya diwakili oleh Menteri Koordinator bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (PMK). PRIOR Klik berhasil menyisihkan 3.054 peserta pesaingnya dalam ajang perlombaan yang diselenggarakan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) tersebut.

Peningkatan pelayanan publik pada UPT lingkup Barantan telah menjadi contoh yang baik bagi unit eselon 1 lain lingkup Kementerian Pertanian. Tak heran jika sebagian besar UPT Karantina Pertanian (UPTKP) pun menuai hasil dengan mendapatkan penghargaan ABDI BAKTI TANI dari Kementerian Pertanian.

What We Did: Komitmen Penerapan Standar Pelayanan Publik

Sejak ditetapkannya SK Kepala Barantan Nomor 17 Tahun 2014, sejak itu pula Barantan berkomitmen menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk mewujudkan misi sebagai instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik yang cepat, tepat,

transparan, akuntabel, dan bebas pungli. Tahun 2014 adalah menandai momentum bersejarah perjuangan Barantan, hingga akhirnya satu persatu UPT lingkup Barantan memperoleh Penghargaan Kepatuhan dari Ombudsman RI.

Bukan hal yang mudah bagi Barantan untuk menjaga komitmen penerapan Standar Pelayanan Publik (SPP). Kronologis perjuangan tersebut dimulai dengan upaya menyempurnakan konsep SPP sekaligus uji coba penerapannya di 11 UPTKP terpilih, antara lain: BBKP Tanjung Priok, BBKP Soekarno Hatta, BBKP Belawan, BBKP Makassar, BBKP Surabaya, BKP Kelas I Denpasar, BKP Kelas I Balikpapan, BKP Kelas I Padang, BKP Kelas II Semarang, BKP Kelas II Cilegon, dan BKP Kelas II Pekanbaru.

SPP yang diterapkan di 11 UPTKP tersebut mencakup sejumlah komoditas dengan bentuk layanan yang dilengkapi bukti berita acara kesepakatan dan dengan melibatkan masyarakat pengguna layanan, asosiasi, akademisi dan lembaga pemerhati pelayanan publik. Bentuk layanan ini terdiri dari standar waktu pelayanan (SLA), maklumat pelayanan, jam layanan, biaya layanan, persyaratan dan prosedur serta mekanisme pengaduan yang ditampilkan diruang pelayanan.



Gambar 23. Penandatanganan Komitmen Layanan Badan Karantina Pertanian

Selain itu, bagian dari SPP yang disusun juga mencakup menyediakan sarana komunikasi interaksi dan sarana prasarana pengelolaan pengaduan berupa saluran telepon, SMS, email, dan aplikasi internet (*website*). Publikasi layanan melalui media elektronik turut pula memegang peran penting dalam menerapkan komitmen SPP Barantan, meliputi profil penyelenggara, profil pelaksana, maklumat pelayanan, standar pelayanan dan penilaian kinerja.

Setelah uji coba tersebut, pada tahun 2015, sebanyak 52 UPTKP lingkup Barantan di hadapan Ketua OMBUDSMAN RI dan Kepala Badan Karantina Pertanian, menandatangani Komitmen Kesanggupan. Isi dari Komitmen Kesanggupan sebagai berikut: "DENGAN INI, KAMI BERKOMITMEN UNTUK MENYELENG GARAKAN PELAYANAN PUBLIK SESUAI STANDAR PELAYANAN PUBLIK YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MEMENUHI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANGAN UNDANGAN YANG BERLAKU".



Gambar 24. Penganugerahan Predikat Kepatuhan dari Ombudsman RI

Komitmen 52 UPTKP itu membuahkan prestasi yakni diperolehnya penghargaan Kepatuhan dari OMBUDSMAN

RI. Namun demikian, tantangan Barantan untuk menerapkan komitmen SPP belum berakhir dengan diperolehnya penghargaan itu, karena masih terdapat hasil penilaian Kepatuhan pada Zona Kuning dan Zona Merah.

Oleh karena itu, mengawali tahun 2016, dikeluarkanlah SK Kepala Badan Karantina Pertanian Nomor 42 tentang Tim Peningkatan Perubahan Pelayanan Publik Badan Karantina Pertanian dan SK Kepala Badan Karantina Pertanian Nomor 43 tentang Tim Peningkatan Penerapan Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Lingkup Badan Karantina Pertanian. Keputusan ini menetapkan **Agen Perubahan Peningkatan Pelayanan Publik**.

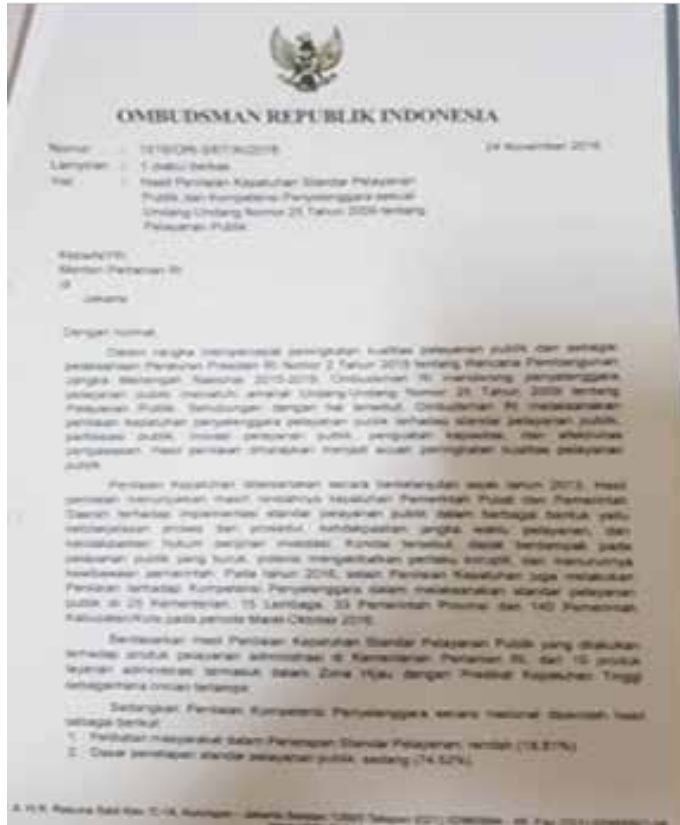
Agen ini bertugas antara lain: 1) Melakukan upaya peningkatan pelaksanaan pelayanan publik di unit kerjanya masing-masing; 2) Melakukan upaya peningkatan komitmen seluruh unsur pegawai di unit kerjanya masing-masing; 3) Melakukan evaluasi dan pengembangan serta perbaikan standar dan kualitas pelayanan publik; 4) Melakukan perencanaan perbaikan dalam rangka peningkatan pelayanan publik di unit kerjanya masing-masing sampai pada tingkat wilayah kerja.

Keberadaan Agen ini mampu membawa perubahan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh UPTKP. Tak tanggung-tanggung, hasil penilaian dari Ombudsman di tahun 2016 membawa 32 UPT masuk dalam kategori Zona Hijau.

Hasil penilaian Kepatuhan standar pelayanan publik dan kompetensi penyelenggara oleh Ombudsman RI terhadap pelayanan Kementerian Pertanian.

Dalam surat resminya kepada Menteri Pertanian RI, Ketua Ombudsman RI Prof. Amzulian Rifai menyampaikan dalam kajian dengan metode *mystery shopping* atas pelayanan pemeriksaan karantina di 10 Unit Pelaksana Teknis tidak terjadi potensi mal-

administrasi pada seluruh obyek yang diteliti. Hal ini menarik karena hampir selalu ditemukan di berbagai instansi pelayanan publik.



Gambar 25. Hasil Penilaian Kepatuhan Ombudsman RI terhadap Kementan

What We Did: Barantan in Action

Menyikapi masifnya perkembangan teknologi informasi, Barantan tak henti berinovasi untuk turut memanfaatkan kecanggihan teknologi tersebut demi penyediaan layanan publik yang makin berkualitas. Apalagi, masyarakat pengguna jasa

karantina banyak berhubungan dengan dinamika perdagangan internasional sehingga membutuhkan dukungan yang memadai melalui penyediaan pelayanan publik yang prima dari instansi pemerintah penyedia layanan perkarantinaan. Untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut, pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi menjadi sesuatu yang tidak dapat ditawar lagi.

Barantan telah melakukan beragam inovasi berbasis internet (*online*) demi terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Beragam aplikasi online yang telah diterapkan sejak tahun 2009 adalah:

Eplaq, yaitu aplikasi layanan sertifikasi karantina tumbuhan yang dikhususkan bagi petugas karantina. Aplikasi ini sangat membantu petugas karantina tumbuhan dalam menjamin pelayanan publik yang prima dan lebih cepat. Setiap terjadinya proses sertifikasi, maka sistem akan mengirimkan elektronik sertifikat ke daerah tujuan, sehingga petugas di tempat pemasukan akan mudah mendeteksi pemasukan komoditas yang wajib diperiksa karantina pertanian.

EQvet, yaitu aplikasi sertifikasi karantina hewan yang dikhususkan bagi petugas karantina hewan. Seperti halnya ePlaQ, aplikasi ini memiliki fungsi dan keunggulan yang sama dalam rangka percepatan layanan publik karantina hewan.

PPK Online, adalah layanan permohonan pemeriksaan karantina hewan dan tumbuhan secara online. Alih-alih mengisi form permohonan secara manual di kantor karantina, pengguna jasa bisa melakukan pengisian form di mana saja dan kapan saja.

Prior Notice, adalah aplikasi berbentuk notifikasi pemasukan komoditas pertanian yang dikirim dari negara asal yang telah bekerja sama dengan Badan Karantina Pertanian.

LPSE, yaitu layanan pengadaan barang dan jasa secara elektronik untuk menjamin transparansi dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah di lingkup Barantan.

e-Lab, yaitu aplikasi layanan pengujian laboratorium secara online.

ISRM online, yaitu layanan *Indonesian Single Risk Management*, inovasi untuk mendukung turunnya *dwellling time* yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan efektifitas pengawasan dalam proses ekspor-impor. Dengan diterapkannya ISRM di seluruh Kementerian dan Lembaga, para pelaku usaha nantinya akan memiliki *single identity* untuk menjalani proses bisnis.

IKH Online, yaitu aplikasi layanan permohonan pengajuan dan penetapan Instalasi Karantina Hewan (IKH) secara online. Hal ini sebagai upaya mengurangi tatap muka petugas dengan pengguna jasa.

e-Cert, adalah sertifikat elektronik yang dapat dimonitor dan telah diverifikasi oleh Lembaga Sandi Negara untuk keamanan datanya.

SAB Online, yaitu layanan elektronik untuk pengajuan penetapan dan registrasi perusahaan kemasan kayu dan fumigasi.

Prioq Klik, yaitu layanan berbasis website ini dikeluarkan oleh Balai Besar Karantina Pertanian Tanjung Priok sebagai jawaban dari permasalahan pelayanan yang ada.



Gambar 26.
Petugas Badan
Karantina
Pertanian Selalu
Siap Melayani
Anda

PRIQQ KLIK memiliki lima keunggulan. Pertama, antrian dan status verifikasi dapat dimonitor secara online, jadi tidak perlu lagi menunggu tanpa kepastian. Kedua, PNPB atau biaya yang harus dibayar bisa langsung diketahui realtime, tanpa harus menghitung manual. Ini menjadi bagian penting dalam transparansi pelayanan dan menghindari pungutan liar. Ketiga, status pengiriman ke INSW (*Indonesia National Single Window*) yang semula tertutup, sekarang pengguna jasa tidak perlu mencari petugas atau menelepon petugas untuk mengetahui apakah dokumennya sudah diupload atau belum. Keempat, jika terjadi reject INSW, sekarang pemilik bisa melakukan analisis sendiri penyebab rejectnya melalui *PRIQQ KLIK*. Terakhir, manajemen dapat menggunakan *PRIQQ KLIK* sebagai evaluasi layanan, di antaranya *lead time* pelayanan apakah sudah sesuai *SLA (Service Level Arrangement)* atau belum. Semua tersaji secara realtime.

Terhitung sejak Juli 2017, kembali diluncurkan aplikasi lainnya yang lebih bermanfaat bagi publik internal dan eksternal, antara lain:

e-TPK, adalah layanan elektronik untuk tempat pemeriksaan karantina secara online dan *realtime*. Aplikasi ini untuk memudahkan pengguna jasa hingga di mana mereka telah terlayani oleh petugas karantina. Pengguna dapat mengecek status layanan terhadap komoditas mereka di pelabuhan. Saat ini, layanan e-TPK telah terhubung di 5 pelabuhan, yaitu Pelabuhan Belawan, Tanjung Priok, Semarang, Tanjung Perak dan Makassar.

SIMRA, adalah aplikasi sistem informasi manajemen perencanaan Barantan. Tujuannya dalam rangka menciptakan kemudahan dan percepatan layanan perencanaan internal Barantan.

SIJAKA, atau sistem informasi jabatan fungsional karantina pertanian, sebagai bentuk komitmen Barantan agar pelayanan kepegawaian bagi masyarakat internal selalu prima dan mengurangi beban pemeriksaan DUPAK secara konvensional (cetak) sehingga menjadi lebih efisien dan produktif.

SIPAKAR, sebuah aplikasi berbasis smartphone (android dan IOS) yang berisi informasi penting terkait aturan perkarantinaaan. Aplikasi ini diperuntukkan bagi para TNI yang akan bertugas di perbatasan antar negara agar mereka memahami aturan karantina dan membantu sosialisasikan perkarantinaaan pada masyarakat, sehingga tidak mengalami hambatan pelayanan di perbatasan.

Quarantine Tracker, yaitu aplikasi untuk dapat menelusuri pergerakan truk pengangkut barang di pelabuhan Tanjung Priok, sehingga dapat membantu pengawasan petugas dalam mengawasi pergerakan barang. Selama ini kendala pengawasan terjadi akibat minimnya jumlah petugas, dan aplikasi ini membantu memaksimalkan jumlah petugas yang terbatas.



Gambar 27. Menu Aplikasi Quarantine Tracker

SICERMAT, yaitu aplikasi berbasis smartphone yang bermanfaat untuk mengetahui persyaratan dan prosedur teknis karantina, serta waktu layanan secara *realtime* khusus pelayanan Balai Karantina Kelas II Gorontalo.

We Are innovating Innovations: a Breakthrough

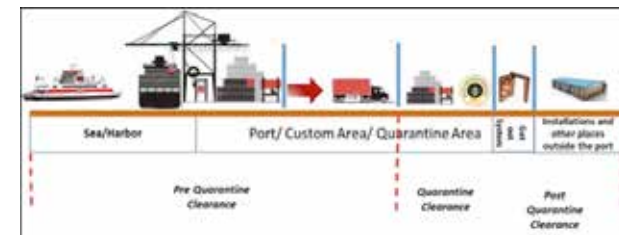
Pelayanan berbasis e-Gov dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik seakan telah menjadi ‘konsensus’ tak tertulis dalam menilai baik atau buruknya kinerja pelayanan di suatu instansi pemerintah. e-Gov memungkinkan dilakukan otomasi pada proses pelayanan, sehingga dapat mereduksi akses negatif secara signifikan dari skema pelayanan konvensional yang mengharuskan terjadinya pertemuan antara pengguna jasa dengan petugas.

Badan Karantina Pertanian berkomitmen penuh menerapkan e-Gov pada Unit Pelaksana Teknis di seluruh Indonesia untuk mengoptimalkan aspek pelayanan dan meningkatkan akuntabilitas dan aspek transparansi. Pembinaan SDM yang berintegrasi, penataan regulasi dan SOP yang lebih efisien pada kegiatan operasional menjadi agenda utama Barantan dalam merefleksikan komitmen Pelayanan yang bebas pungli ini.

Beberapa aplikasi terapan yang digunakan untuk mewujudkan pelayanan bebas pungli, antara lain:

- e-TPK

Sistem aplikasi ini digunakan sebagai upaya mendaratkan Permentan No. 12 Tahun 2015 dengan substansi utama ‘Pelaksanaan Tindakan Karantina Dilakukan Sebelum Respon Kepabeanan’. Aplikasi ini memungkinkan dilakukan pertukaran data antara Karantina dengan entitas lain di pelabuhan-pelabuhan utama di seluruh Indonesia.



Gambar 28. Alur Pelaksanaan Tindakan Karantina

Dengan penerapan aplikasi ini maka proses perhitungan *dwelling time* dapat dilakukan secara riil dengan tingkat akurasi yang dapat dipertanggungjawabkan, tertelusur, serta dapat diketahui oleh seluruh entitas lain di pelabuhan utama.

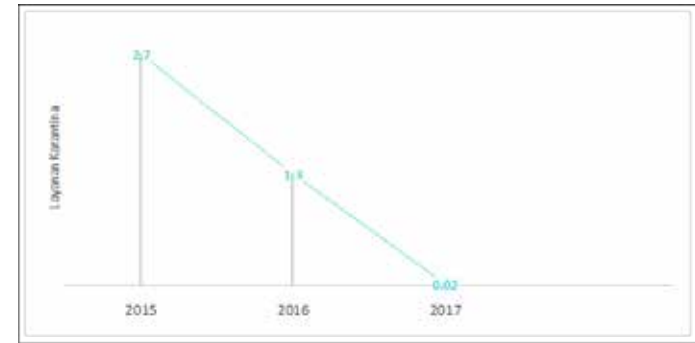
Penerapan e-TPK ini juga akan menghilangkan perjumpaan antara petugas karantina dengan pemilik barang karena proses pertukaran data hanya dilakukan dengan pihak terminal bongkar. Sehingga petugas karantina hanya akan bergerak melakukan pemeriksaan komoditas terkonsolidasi dilokasi Tempat Pemeriksaan Karantina (TPK) di dalam Terminal Bongkar dan hanya dapat dilakukan bila data tersebut telah diterima oleh sistem Karantina.

Berbeda dengan pola konvensional, di mana pemilik barang yang menginformasikan posisi lokasi peti kemas mereka untuk diperiksa yang mungkin letaknya tidak dalam 1 (satu) area yang sama. Efisiensi lainnya adalah metode pengambilan sampel maksimal 20% yang dilakukan secara otomatis oleh sistem sehingga tidak seperti dahulu di mana pemeriksaan dilakukan secara keseluruhan atau 100%.



Gambar 29. Tren Layanan Karantina di pelabuhan utama di Indonesia

Dengan diterapkannya e-TPK di seluruh pelabuhan utama di Indonesia, secara empiris dapat disampaikan bahwa Service Level Arrangement (SLA) untuk pemeriksaan karantina hanya membutuhkan waktu 6-12 jam, dan sangat berkontribusi terhadap penurunan *dwelling time* di pelabuhan utama.



Gambar 30. Tren Layanan Karantina di Pelabuhan Utama di Indonesia

- Aplikasi PNBPN Barantan

Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang dihasilkan dari proses sertifikasi kepada pengguna jasa karantina harus dijamin secara benar dan tepat waktu disampaikan ke kas negara. Untuk menghindari potensi kesalahan yang mungkin terjadi akibat 'human error' yang dapat menyebabkan perhitungan PNBP tidak seperti seharusnya, maka pada setiap aplikasi pelayanan baik di karantina hewan dan karantina tumbuhan diintegrasikan dengan aplikasi PNBPN Barantan. Dengan demikian, proses pengenaan tarif PNBP dapat dilakukan secara otomatis. Acuan pengenaan tarif jasa karantina merujuk pada Peraturan Pemerintah No. 35 Tahun 2016. Hal ini berlaku untuk seluruh UPT lingkup Badan Karantina Pertanian.



Gambar 31. Dashboard aplikasi SIMPONI Badan Karantina Pertanian

Barantan telah menyediakan aplikasi simulasi PNBP bagi pengguna jasa pada *website* resmi Badan Karantina Pertanian. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat mengetahui lebih awal prediksi tarif PNBP yang akan dikenakan. Dengan demikian, aplikasi ini sekaligus dapat menjadi sarana edukasi bagi publik sehingga terhindar dari pungutan-pungutan yang tidak benar.



Gambar 32. Tampilan fitur layanan simulasi jasa karantina pada website Badan Karantina Pertanian

- Fasilitasi Pencetakan Sertifikat secara Elektronik

Sejalan dengan semangat optimalisasi aspek pelayanan Barantan, saat ini telah diwujudkan penerapan pelayanan secara *paperless* untuk pengurusan lalulintas komoditas wajib periksa karantina tertentu. Artinya, pengguna jasa karantina sejak mulai penyampaian Permohonan Pemeriksaan Karantina atau yang dikenal dengan singkatan PPK sampai dengan penerbitan sertifikat pembebasan sudah dapat dilakukan secara on line.



Gambar 33 Fitur layanan cetak sertifikat karantina pada website Badan Karantina Pertanian

Regulasi yang mengatur dokumen operasional baik untuk karantina hewan dan karantina tumbuhan sudah memayungi keperluan tersebut. Mulai tahun 2017 ini, sertifikat pembebasan karantina dapat diterbitkan secara elektronik.

Syarat utama untuk mencetak sertifikat elektronik adalah wajib mengisi: (a). Nomor kuitansi PNPB Karantina yang bertujuan untuk validasi bahwa kuitansi tersebut sudah lunas terbayar dan (b). Nomor transaksi bank yang dimaksudkan untuk memastikan tervalidasi bahwa kuitansi tersebut sudah disetorkan ke kas negara.

Gambar di bawah merupakan contoh hasil cetak sertifikat elektronik karantina yang telah difasilitasi oleh *Certificate Authority* oleh Lembaga Sandi Negara (Lemsaneg).



Gambar 34. Sertifikat Elektronik Karantina Pertanian

- Penerapan e-Payment bagi Pengguna Jasa Karantina

Inovasi baru yang tengah dikembangkan Barantan adalah pola pembayaran e-payment untuk penyetoran PNPB

langsung oleh pengguna jasa ke kas negara. Meskipun sedang dikembangkan, pada beberapa UPT Barantan, mekanisme full e-Payment sudah diterapkan. Mekanisme ini menjadi solusi untuk mengurangi pola pembayaran tunai pada UPT Barantan dan akan dilakukan secara bertahap. Konsep e-Payment Barantan dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 35. Konsep e-Payment Pengguna Jasa Karantina

Secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pasca penerbitan sertifikat pembebasan, bendahara UPT akan membuat kode Billing melalui aplikasi Simponi Barantan,
2. Kode Billing tersebut dikirimkan kepada pengguna jasa karantina melalui email atau sms center yang tersedia,
3. Selanjutnya pengguna jasa karantina mengacu pada kode billing tersebut akan membayar tarif yang dikenakan langsung ke kas negara, dapat menggunakan Electronic Data Capture (EDC), Mobile Banking, maupun Internet Banking,
4. Setelah pembayaran dilakukan, maka secara otomatis Bank Persepsi yang telah ditetapkan oleh Kementerian Keuangan sebagai Bank penerima kas negara akan mengirimkan notifikasi ke Aplikasi Simponi Barantan berisi 2 informasi

yaitu Nomor Transaksi Bank (NTB) dan Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN),

5. Setelah seluruh proses tersebut divalidasi oleh sistem, maka sertifikat pembebasan karantina dapat diberikan kepada pengguna jasa.

Pentahapan yang telah dilakukan oleh Barantan untuk mewujudkan skema e-Payment ini dapat digambarkan seperti alur di bawah ini.



Gambar 36. Skema e-Payment Pengguna Jasa Karantina Pertanian

Seluruh layanan aplikasi di atas merupakan bentuk komitmen Barantan dalam menyiapkan infrastruktur teknologi informasi yang tangguh dan terpercaya, agar pelayanan publik semakin baik dan kepuasan masyarakat pengguna jasa karantina meningkat. Karena Barantan adalah garda terdepan untuk menjaga beranda Indonesia.

Membangun Pelayanan Perizinan Prima

Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian (Pusat PVTTP) dibentuk berdasarkan Permentan nomor 61/Permentan/OT.140/11/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian. Instansi ini merupakan penggabungan dua unit eselon II yaitu Pusat Perlindungan Varietas Tanaman (Pusat

PVT) dan Pusat Perizinan dan Investasi (PPI). Penggabungan ini bertujuan untuk menyediakan pelayanan publik yang semakin efektif dan efisien bagi para pengguna. Terhitung efektif sejak 1 Desember 2010, kedua pusat tersebut berubah nama menjadi Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian. Visi Pusat PVTTP adalah terwujudnya Pusat PVTTP sebagai institusi pelayanan publik yang profesional, berintegritas, cepat, akurat dan akuntabel. Misi Pusat PVTTP adalah:

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia Pusat PVTTP yang profesional dan berintegritas;
2. Menyempurnakan sarana dan prasarana pada Pusat PVTTP menuju standar nasional/internasional;
3. Mengembangkan dan menyempurnakan prosedur pelayanan perlindungan varietas tanaman dan perizinan pertanian;
4. Mengimplementasikan manajemen pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Sesuai Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 43/Permentan/OT.010/8/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian, Pusat PVTTP memiliki tugas melaksanakan pengelolaan Perlindungan Varietas Tanaman serta pelayanan perizinan dan rekomendasi teknis pertanian. Jenis pelayanan perizinan dan pelayanan rekomendasi Kementerian Pertanian tertera pada Tabel 1 dan 2.

Pelayanan Perizinan Pertanian merupakan proses penerimaan, analisis, fasilitasi, proses teknis penolakan atau pemberian izin, rekomendasi teknis, dan pendaftaran di bidang pertanian. Semangat dari pelayanan perizinan pertanian adalah bagaimana memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan transparan (cepat, mudah dan murah) kepada semua pihak. Pelayanan perizinan secara umum dibagi menjadi layanan:

1. Perlindungan Varietas Tanaman,
2. Pendaftaran Varietas Tanaman, yang terdiri dari Pendaftaran Varietas Lokal dan Hasil Pemuliaan dan Pendaftaran Varietas Hortikultura, serta

3. Perizinan Pertanian, yang meliputi: Pendaftaran Pupuk, Pendaftaran Pestisida, Pemasukan dan Pengeluaran Benih Tanaman, Pemasukan dan Pengeluaran SDG Tanaman, Pendaftaran Izin Usaha Obat Hewan, Pendaftaran Pakan Ternak, Pemasukan dan Pengeluaran Benih dan/atau Bibit Ternak, Pemasukan Karkas, Daging, Jeroan dan/atau Olahannya, Pemasukan Ternak Ruminansia Besar, Pemasukan dan Pengeluaran Bahan Pakan Asal Hewan, serta Rekomendasi Import Produk Hortikultura.

Tabel 2. Pelayanan Perizinan dan Rekomendasi Lingkup Kementerian Pertanian

No.	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PROSES PELAYANAN
I PELAYANAN PERIZINAN			
1.	Pendaftaran Pupuk Anorganik	Permentan Nomor : 43/Permentan/SR.140/8/2011 (Proses revisi)	Online
2.	Pendaftaran Pupuk Organik, Pupuk Hayati dan Pembenah Tanah	Permentan Nomor : 70/Permentan/SR.140/10/2011 (Proses revisi)	Online
3.	Pendaftaran Pestisida	Permentan Nomor : 39/Permentan/SR.330/7/2015	Online
4.	Pemasukan dan Pengeluaran Benih Tanaman Hortikultura	Permentan Nomor : 15/Permentan/HR.060/5/2017	Online
5.	Pemasukan dan Pengeluaran Benih Tanaman Pangan	Permentan Nomor : 127/Permentan/SR.120/11/2014 (Perlu segera di revisi)	Online
6.	Pemasukan dan Pengeluaran Benih Tanaman Perkebunan	Permentan Nomor : 127/Permentan/SR.120/10/2014 (Perlu segera di revisi)	Online
7.	Pemasukan/ Pengeluaran SDG Tanaman	Permentan Nomor : 37/Permentan/OT.140/07/2011	Online

No.	JENIS PELAYANAN	DASAR HUKUM	PROSES PELAYANAN
8.	Pemasukan/Pengeluaran Rumpuk Hijauan Pakan Ternak	Permentan Nomor : 127/Permentan/SR.120/10/2014 (Perlu segera di revisi)	Online
9.	Pendaftaran Pakan ternak	Permentan Nomor : 22/Permentan/PK.110/6/2017	Online
10.	Izin Usaha Obat Hewan (sebagai importir, eksportir dan Produsen)	Permentan Nomor : 18/Permentan/OT.140/04/2009 (Perlu segera di revisi)	Online
11.	Pendaftaran / Registrasi Obat Hewan	Proses Penyusunan Permentan	Online
12.	Pendaftaran Pangan Segar Asal Tumbuhan	Proses Revisi Permentan No. 51 Tahun 2006	Proses Online
13.	Izin Cara Pembuatan Obat Hewan Yang Baik	Proses Penyusunan Permentan	Proses Online
14.	Pendaftaran Alat Mesin Pertanian	Belum ada Permentan	Proses Online
II PELAYANAN REKOMENDASI			
1.	Pemasukan & Pengeluaran Benih/ Bibit Ternak (Izin Final pada Kemendag)	Permentan Nomor : 51/Permentan/ OT.140/9/2011	Online
2.	Pemasukan Karkas, Daging dan/atau Olahannya (Izin Final pada Kemendag)	Permentan Nomor : 34/Permentan/ PK.210/7/2016	Online
3.	Pemasukan dan Pengeluaran bahan pakan asal Hewan (rekomendasi yang merupakan izin final)	Permentan Nomor : 23/Permentan/ PK.130/4/2015	Online
4.	Pemasukan ternak ruminansia besar (izin final pada Kemendag)	Permentan Nomor : 49/Permentan/PK.440/10/2016	Online

5.	Rekomendasi Impor Produk Hortikultura (izin final pada Kemendag)	Permentan Nomor : 16/Permentan/ HR.060/5/2017	Online
6.	Pemasukan dan Pengeluaran Bahan Pakan Asal Tumbuhan	Permentan Nomor : 57/Permentan/ PK.110/11/2015	Online
7.	Pemasukan/Pengeluaran Obat Hewan	Proses Penyusunan Permentan	Online
8.	Rekomendasi Ekspor/Impor Beras Tertentu (REIPT)	Permentan Nomor : 51/Permentan/ HK.310/4/2014 Jo.No.52/Permentan/ TP.410/10/2015	Online
9.	Rekomendasi Impor Jagung	Permentan Nomor : 57/Permentan/PK.110/11/2015	Online

10.	Pemasukan/Pengeluaran Ternak (izin final pada Kemendag)	Proses Revisi Permentan No. 52/Permentan/OT.140/9/2011	Proses Online
11.	Pemasukan/Pengeluaran Bulu	Proses Penyusunan Permentan	Proses Online
12.	Pemasukan/Pengeluaran Telur dan Madu	Proses Penyusunan Permentan	Proses Online
13.	Pemasukan/Pengeluaran Susu dan Produk Susu	Proses Penyusunan Permentan	Proses Online
14.	Pemasukan/Pengeluaran Hewan Kesayangan	Proses Penyusunan Permentan	Proses Online
15.	Pemasukan/Pengeluaran Produk Hewan Non Pangan (gelatin)	Proses Penyusunan Permentan	Proses Online
16.	Pendaftaran Pangan Segar Asal Tumbuhan	Permentan No.51/Permentan/ OT.140/10/2008	Proses Online
17.	Pemasukan Agen Hayati	Proses Penyusunan Permentan	Proses Online

Kinerja dalam Pelayanan Perizinan

Sejak tahun 2013, Pusat PVTPP telah diawasi dan dimonitor oleh Ombudsman RI sebagai satu-satunya lembaga publik yang memiliki tugas mendorong penyelenggara pelayanan publik sesuai amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ombudsman RI memantau dan memberikan rekomendasi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik Pusat PVTPP yang memberikan pelayanan perlindungan varietas tanaman, pendaftaran varietas tanaman, dan perizinan pertanian.

Predikat kepatuhan yang diperoleh mencerminkan ketundukan terhadap UU tersebut dan kemampuan menerapkan standar pelayanan publik yang mencakup antara lain kepastian proses dan prosedur, jangka waktu pelayanan, dan kepastian dasar hukum. Ombudsman RI memantau dan memberikan rekomendasi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik Pusat PVTPP yang memberikan pelayanan perlindungan varietas tanaman, pendaftaran varietas tanaman, dan perizinan pertanian.

Perlindungan varietas tanaman, pendaftaran varietas tanaman dan perizinan pertanian adalah beberapa bentuk pelayanan yang banyak memberikan manfaat bagi perusahaan sebagai pemilik varietas atau khususnya pemulia tanaman.

Manfaat diperoleh dalam hal bentuk perlindungan varietas dari pemanfaatan varietas oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, memberikan legalitas terhadap perusahaan untuk memperjualbelikan varietas.

(PT Agri Makmur Pertiwi)

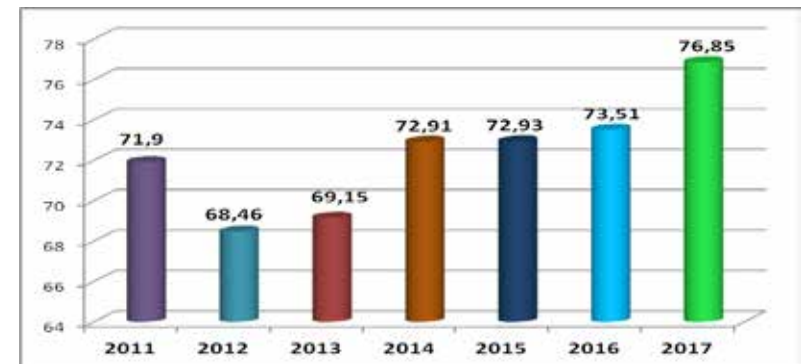
Hasil pemantauan dari tahun 2013 hingga 2016 terlihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Nilai dan Predikat Tingkat Kepatuhan Pusat PVTPP (2013-2016)

NO	INDIKATOR PENILAIAN	TAHUN			
		2013	2014	2015	2016
1	Alat peraga persyaratan pelayanan	Tidak ada	Ada	Ada	Ada
2	Alat peraga standar waktu pelayanan	Ada	Ada	Ada	Ada
3	Alat peraga informasi standar biaya pelayanan	Tidak Ada	Ada	Ada	Ada
4	Alat peraga Standar Operasional Prosedur (SOP)	Tidak Ada	Ada	Ada	Ada
5	Alat peraga Prosedur Pelayanan	Ada	Ada	Ada	Ada
6	Sarana penunjang untuk pemohon	Ada	Ada	Ada	Ada
	- Ruang tunggu	Ada	Ada	Ada	Ada
	- Pendingin ruangan	Ada	Ada	Ada	Ada
	- Tempat duduk	Ada	Ada	Ada	Ada
	- Ketersediaan informasi pelayanan publik (leaflet, poster, dll)	Tidak ada	Ada	Ada	Ada
	- Kartu nomor antrian	Tidak ada	Ada	Ada	Ada
	- Toilet untuk pemohon	Ada	Ada	Ada	Ada
7	Alat peraga Mektumat Pelayanan	Tidak Ada	Ada	Ada	Ada
8	Sistem pelayanan publik secara elektronik (On line)	Belum ada	Ada, Terbatas	Ada	Ada
9	Sikap/perilaku pegawai dalam pelayanan publik	Cukup baik	Cukup baik	Baik	Baik
10	Penyediaan Sarana Pengaduan				
	- Unit pengaduan khusus	Tidak ada	Ada	Ada	Ada
	- Kotak pengaduan	Tidak ada	Ada	Ada	Ada
	- Pejabat khusus pengelola pengaduan	Tidak ada	Ada	Ada	Ada
	- Loket pengaduan/ruang pengaduan	Tidak ada	Ada	Ada	Ada
	- Nomor telepon pengaduan	Ada	Ada	Ada	Ada
	- Email pengaduan	Ada	Ada	Ada	Ada
	- Informasi prosedur pengaduan	Tidak ada	Ada	Ada	Ada
	- Pemajangan hasil pengelolaan pengaduan	Tidak ada	Ada	Ada	Ada
11	Penyediaan sarana berkebutuhan khusus				
	- Ruang laktasi/ibu menyusui	Tidak ada	Ada	Ada	Ada
12	Alat peraga visi dan misi unit pelayanan	Tidak ada	Ada	Ada	Ada
13	Alat peraga motto unit pelayanan	Tidak ada	Ada	Ada	Ada
14	Penerapan ISO 9001:2008	Belum	Belum	Belum	Belum
15	Penggunaan pakaian seragam bagi petugas loket	Tidak ada	Ada	Ada	Ada
16	Penggunaan ID Card	Ada	Ada	Ada	Ada
17	Unit pelayanan terpadu	KEMENTERIAN			
	NILAI POSISI	485	945	108	105
		(0 s.d. 1.000)	(0 s.d. 1.000)	(0 s.d. 110)	(0 s.d. 110)
	PREDIKAT TINGKAT KEPATUHAN	RENDAH	TINGGI	TINGGI	TINGGI

Pusat PPVT mendapatkan predikat tingkat kepatuhan Tinggi. Predikat ini membuktikan bahwa Pusat PVTPP selalu berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkup Kementerian Pertanian, khususnya pelayanan pemberian hak PVT, pendaftaran varietas tanaman, dan perizinan pertanian.

Selain itu terdapat indikator dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Data dan informasi IKM akan memberikan gambaran tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Nilai IKM Pusat PPVT menunjukkan kenaikan yang berarti (Gambar 37).



Gambar 37. Perkembangan Nilai IKM (2011-2017)

Merujuk kepada prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, Pusat PPVT terus memperbaiki berbagai unsur dasar yang meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Tantangan dan Peran yang Diharapkan

Sektor pertanian Indonesia masih dihadapkan dengan berbagai tantangan, antara lain: konversi lahan, kompetisi pemanfaatan serta degradasi sumberdaya lahan dan air, menurunnya jumlah tenaga kerja di sektor pertanian, dampak perubahan iklim global, serta persaingan perdagangan internasional dan liberisasi yang semakin terbuka (PSEKP, 2015). Persaingan perdagangan internasional dan liberisasi semakin mendorong tuntutan dalam bentuk produktivitas dan mutu. Penerapan standar mutu produk merupakan salah satu kebijakan yang diperlukan dalam rangka peningkatan daya saing produksi nasional. Peningkatan produk pertanian berdaya saing diarahkan melalui penerapan standar mutu mulai dari kegiatan di lapangan hingga sampai ke konsumen. Salah satu bagian dalam penerapan standar mutu yaitu penerapan sistem jaminan mutu *Good Agricultural Practices (GAP)*, *Good Handling Practices (GHP)*, *Good Manufacturing Practices (GMP)* dan *Sanitary and Phytosanitary (SPS)* untuk perkarantina pertanian serta berbagai macam sertifikasi lainnya seperti *Global GAP*, *Organic Farming*, Keamanan Pangan/HACCP, serta *Maximum Residu Limit (MRL)* untuk produk komoditas strategis.

Pada kondisi demikian, peran Pusat PVTTP menjadi krusial dalam berbagai upaya peningkatan daya saing produk pertanian Indonesia. Sebagai bagian dari penghargaan kekayaan intelektual, Sistem Perlindungan Varietas Tanaman (PVT) memberikan

kepastian hukum bagi para pemilik varietas unggul, sehingga meningkatkan keberlanjutan inovasi dan pengembangan pemuliaan tanaman, dan memberikan dukungan penuh untuk perkembangan dunia pertanian pada umumnya. Hak Perlindungan Varietas Tanaman memungkinkannya diberikan hak kepada pemulia dan atau pemegang hak PVT untuk menggunakan sendiri varietas hasil pemuliaannya atau memberi persetujuan kepada orang atau badan hukum lain untuk menggunakannya selama waktu tertentu. PVT diberikan kepada varietas dari jenis atau spesies tanaman yang baru, unik, seragam, stabil, dan diberi nama.

Sistem PVT telah mendorong pengembangan sistem perbenihan nasional. Sistem PVT terbukti menjadi salah satu faktor pendorong bagi dunia perakitan varietas unggul. Insentif yang didapat para pemulia dalam merakit varietas unggul yang diatur dalam sistem PVT, memberi kesempatan kepada mereka untuk melakukan re-investasi sehingga menjamin keberlanjutan kegiatan pemuliaan tanaman.

Ditinjau dari sisi industri perbenihan, sistem PVT juga memberikan pengaruh positif bagi industri perbenihan di Indonesia. Dengan maraknya peredaran benih yang telah dilindungi Hak PVT di masyarakat memberikan kepastian bahwa benih yang digunakan konsumen sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. Tanpa adanya sistem PVT, industri perbenihan tidak mendapatkan insentif untuk memproduksi benih varietas unggul, karena semua pihak dapat memperbanyak, menyediakan dan menjual benih varietas yang sama, dengan kualitas yang beragam. Tanpa perlindungan terhadap varietas tanaman ini dalam sistem produksi benihnya mengakibatkan terjadinya disinsentif terhadap industri perbenihan swasta untuk memproduksi benih berkualitas tinggi.

Pada sisi lain, perakitan varietas yang terus berkembang, akan mendorong penggunaan sumber daya genetik yang belum

termanfaatkan. Akibatnya akan meningkat pula akses terhadap sumberdaya genetik, baik yang berupa kerabat liar maupun varietas lokal.

Terkait dengan pendaftaran varietas, kekayaan sumberdaya genetik yang dimiliki akan terdata dalam sebuah sistem. Tuntutan pengembangan ekonomi lokal yang berbasis pertanian, telah mendorong pendaftaran varietas ke depan tidak hanya sekedar mendata kepemilikan dari suatu varietas lokal, tetapi juga diperlukan upaya pengembangan nilai tambah dari varietas yang didaftarkan. Upaya ini diharapkan dapat memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat pemilik varietas tersebut.

Terkait dengan berbagai Perizinan Pertanian, bahwa untuk melindungi produk dan mendorong daya saing, memberikan kepastian usaha bagi produsen atau pelaku usaha maka diperlukan sebuah sistem perizinan yang efisien. Perizinan Pertanian pada saat ini meliputi: Pendaftaran Pupuk, Pendaftaran Pestisida, Pemasukan dan Pengeluaran Benih Tanaman, Pemasukan dan Pengeluaran SDG Tanaman, Pendaftaran Izin Usaha Obat Hewan, Pendaftaran Pakan Ternak, Pemasukan dan Pengeluaran Benih dan/atau Bibit Ternak, Pemasukan Karkas, Daging, Jeroan dan/atau Olahannya, Pemasukan Ternak Ruminansia Besar, Pemasukan dan Pengeluaran Bahan Pakan Asal Hewan, serta Rekomendasi Impor Produk Hortikultura.

Terobosan Mendorong Peningkatan Pelayanan Perizinan

Peran strategis Pusat PPVT dalam memenuhi tuntutan yang terus berkembang secara dinamis, mengharuskan Pusat PPVT terus melakukan terobosan dalam menjalankan peran dan tugasnya. Pelayanan prima merupakan salah satu langkah yang disusun. Kementerian Pertanian mendeklarasikan untuk memberikan pelayanan PRIMA. Perlindungan Varietas dan Perizinan di bidang pertanian dan peternakan. Pelayanan

PRIMA adalah singkatan dari Profesional, Responsif, Integritas, Maksimal dan Antisipatif. Pelayanan PRIMA adalah target pelayanan Pusat PVTTP. Pelayanan prima dalam hal pengurusan perizinan pertanian akan memainkan peranan penting dalam mendukung kelancaran proses bisnis di sektor pertanian. Kecepatan, kemudahan dan transparansi merupakan pedoman dalam melayani para pelaku usaha mengurus perizinan pertanian. Pelayanan perizinan yang prima diharapkan dapat berkontribusi bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi khususnya untuk sektor pertanian Indonesia.

Berbagai terobosan telah dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan dan dalam rangka meningkatkan kecepatan, kemudahan dan transparansi. Terobosan dilakukan baik dalam upaya perbaikan pelayanan perizinan, perlindungan varietas tanaman, dan pelayanan pendaftaran varietas.



Gambar 38. Stasiun Pengujian BUSS PPVTTP di Lembang

Terobosan dalam Pelayanan Perizinan

- Deklarasi dan Kontrak Kerja menuju Pelayanan PRIMA (Profesional, Responsif, Integritas, Menyeluruh dan Antisipatif).
- Mendorong Pendaftaran Elektronik (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Pertanian Elektronik/SIMPEL), Loker hanya berfungsi sebagai fasilitasi pendampingan, bimbingan dan layanan pengaduan.
- Sosialisasi dan kampanye SABER PUNGLI
- Sertifikat ISO 9001:2008
- Koordinasi Pengawasan (Monev) terhadap Izin yang dikeluarkan (Eselon satu Terkait)
- Harmonisasi regulasi

Terobosan dalam Pelayanan Perlindungan Varietas Tanaman

- Kerja sama dengan organisasi Pemulia untuk pendampingan proses Hak Perlindungan Varietas.
- Meninjau ulang besaran tarif untuk Perlindungan PVT, Terutama pemulia mandiri dan kecil (Dukungan Regulasi).
- Optimalisasi Stasiun Uji BUSS Manoko Lembang (dataran tinggi)
- Sosialisasi PMK 106/2016 standar biaya keluaran 2017 (riset berbasis output), dan PMK NOMOR 6 / PMK.02/2016 tentang Pedoman Pemberian Imbalan yang Berasal dari Royalti Hak Perlindungan Varietas Tanaman Kepada Pemulia Tanaman .
- Komersialisasi Produk hasil Perlindungan
- Koordinasi dengan Ditjen HAKI

Terobosan Pelayanan Pendaftaran Varietas

- Pengembangan kerja sama dengan para pihak terkait didaerah untuk perluasan jangkauan dan percepatan proses
- Dukungan pembiayaan dari beragam sumber.
- Peningkatan kapasitas SDM dalam proses deskripsi
- Pengembangan pemanfaatan varietas lokal secara komersial.
- Harmonisasi regulasi yang ada.



Gambar 39. Stasiun Uji BUSS Manoko, Lembang

Pengembangan Sistem Online

Pada awalnya layanan menggunakan sistem informasi manajemen-pelayanan perizinan pertanian (SIM-PPP) dan pemohon masih diwajibkan datang ke loket untuk menunjukkan dokumen asli, maka kemudian sistem ini dirubah. Sesuai dengan perkembangan pelayanan dan semangat *e-government*, Pusat PVTTP telah menggunakan sistem elektronik sesuai amanat Permentan Nomor 117 Tahun 2013 untuk memberikan pelayanan yang lebih transparan dan cepat pada seluruh layanan perizinan pertanian, yang meliputi pupuk, pestisida, benih dan SDG tanaman, serta peternakan.

Sistem Perizinan Pertanian Elektronik (SIMPEL) yang dibangun meliputi: *Single Sign On* (SSO), *Integrated Database* Pemohon, dan Satu Portal Layanan Pusat PVTTP. Pada tahun 2016, Pusat PVTTP membangun dua pelayanan secara elektronik untuk pendaftaran

varietas tanaman (varietas lokal dan varietas hasil pemuliaan) dan pendaftaran varietas hortikultura, sedangkan untuk pelayanan perlindungan varietas tanaman sedang dalam tahap pembangunan sistem.

Secara prosedural pelayanan, telah dilakukan perubahan pendekatan, di mana pemohon tidak perlu datang ke loket layanan pusat pvtpp untuk menunjukkan dokumen asli. Selain itu dokumen elektronik yang memuat *qr-code* dan tanda tangan elektronik merupakan dokumen yang sah dan tidak memerlukan tanda tangan basah.



Gambar 40. Penerimaan Tamu di Kantor PPVTTP



Gambar 41. Aplikasi layanan PPVTTP dan Pelayanan Publik di PPVTTP Kementan



Tersedia loket-loket yang melayani dan menerima dengan ramah dan bebas pungutan liar. Memungkinkan berkonsultasi dengan pihak PVTTP jika ada permasalahan yang kami hadapi.

(PT East West Seed Indonesia)

Penguatan Pendampingan dan Sarana Pendukung

Seiring dengan perpindahan lokasi kantor ke Gedung B lantai 5 pada awal 2014, Pusat PVTTP menata ulang ruangan loket sehingga memiliki fasilitas pendukung yang representatif, seperti ruang tunggu yang bersih dan nyaman dan dilengkapi dengan kursi prioritas, mesin nomor antrian, poster dan *banner* yang memberikan informasi mengenai prosedur dan tarif pelayanan perizinan, jaringan internet nirkabel, ruang konsultasi dan pengaduan, ruang ibadah (musholla), ruang laktasi/ibu menyusui, fasilitas bagi penyandang disabilitas, survey harian atas kepuasan pelanggan, survey indeks kepuasan masyarakat, sarana pengaduan, dan sarana komunikasi telepon sistem *hunting*.

Pusat PVTTP pada tahun 2017 kembali melakukan terobosan dengan mentransformasikan loket pelayanan menjadi ruang

konsultasi dan pengaduan pelayanan. Ruang pelayanan ini mengakomodasi kebutuhan para pengguna layanan untuk berkonsultasi tentang layanan dan pengaduan saja, sehingga interaksi antara pemohon dan petugas layanan akan semakin berkurang.

Sistem Manajemen Mutu

Terkait dengan sistem manajemen mutu, Pusat PVTTP dalam tahap proses sertifikasi sistem manajemen mutu ISO dan diharapkan dapat segera memperoleh sertifikat ISO 9001:2008. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dibangun atas 8 (delapan) prinsip. Kedelapan prinsip yang merupakan ruh dari standar ISO 9001:2008 ini dituangkan dalam bentuk klausul-klausul (persyaratan) sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Dalam memberikan pelayanan publik, berbagai langkah telah dilakukan oleh Pusat PPVT untuk memenuhi kedelapan prinsip tersebut. Dengan menerapkan sistem mutu yang menuju kepada sertifikasi ISO 9001:2008, Pusat PPVT berusaha fokus pada perubahan berkesinambungan untuk meningkatkan efektivitas dalam memberikan pelayanan publik. Seluruh kegiatan didasarkan kepada pola berpikir *Plan-Do-Check-Action* (PDCA), di mana dalam setiap process senantiasa melakukan perencanaan yang matang, implementasi yang terukur dengan jelas, dilakukan evaluasi dan analisis data yang akurat serta tindakan perbaikan yang sesuai dan monitoring pelaksanaannya.

1. *Customer Focus* : Semua aktifitas perencanaan dan implementasi sistem ditujukan untuk memberikan pelayanan terbaik.
2. *Leadership* : Pemimpin berfungsi sebagai penggerak dalam mengawal implementasi sistem dan memastikan bahwa semua aktivitas selalu terkontrol dalam satu komando dengan komitmen yang sama dan gerak yang sinergi pada setiap elemen organisasi



Sebagian besar permohonan pendaftaran sudah terakomodir dalam meningkatkan efektifitas kegiatan pendaftaran.

(CropLife Indonesia)

3. Keterlibatan semua orang : Semua elemen dalam organisasi terlibat dalam implementasi sistem manajemen mutu sesuai fungsinya masing-masing.
4. Pendekatan Proses : Aktifitas implementasi sistem selalu mengikuti alur proses yang telah ditetapkan oleh institusi. Pendekatan pengelolaan proses dipetakan melalui business process.
5. Pendekatan sistem dalam manajemen: Implementasi sistem mengedepankan pendekatan pada cara pengelolaan proses

bukan sekedar menghilangkan masalah yang terjadi. Pola pengelolaannya bertujuan memperbaiki cara dalam menghilangkan akar masalah dan melakukan perbaikan untuk menghilangkan potensi masalah.

6. Perbaikan berkelanjutan: perbaikan berkelanjutan terus dilakukan.
7. Pendekatan berbasis data dan fakta: Setiap keputusan dalam implementasi sistem selalu didasarkan pada fakta dan data. Tidak ada data (bukti implementasi) sama dengan tidak dilaksanakannya system ISO 9001:2008
8. Kerja sama yang saling menguntungkan: adanya kerja sama yang saling menguntungkan antar pihak.

Harmonisasi Regulasi

Dalam ruang lingkup yang lebih luas, harmonisasi regulasi perbenihan terus dilakukan sebagai upaya menuju pemanfaatan benih atau bibit bermutu semakin meluas dan merata. Sebagai suatu sistem yang terdiri dari empat subsistem yang saling terkait dari hulu hingga ke hilir, meliputi: pengelolaan SDG; perakitan dan pelepasan varietas unggul; produksi, distribusi/pemasaran dan pengendalian mutu benih; serta jaringan informasi perbenihan. Harmonisasi diperlukan sebagai upaya untuk menata sistem perbenihan yang efektif.

Dilakukan Koordinasi Internal dan Koordinasi Eksternal secara berkesinambungan. Pusat PVTTP berkoordinasi dengan seluruh Unit Kerja Eselon I teknis terkait, serta Badan Reserse Kriminal (Bareskrim) POLRI

Koordinasi Lintas Stakeholder

Terkait kualitas, yang berhubungan dengan kecepatan, ketepatan serta kemudahan dalam proses perizinan, Pusat PVTTP terus melakukan perbaikan dalam pelayanan, sehingga para pihak yang dilayani benar-benar merasakan kehadiran Kementan dalam tata kelola usaha dilakukan. Pusat PVTTP juga terus mengupayakan pengawasan atas setiap izin dan rekomendasi pertanian yang dikeluarkan oleh Kementan karena merupakan tugasnya. Dalam aspek pengawasan, telah diupayakan koordinasi lintas institusi. Koordinasi Pusat PVTTP dengan seluruh Unit Kerja Eselon I teknis terkait, serta Badan Reserse Kriminal (Bareskrim) POLRI, merupakan upaya menumbuhkan dan melaksanakan kewajiban dalam pelaksanaan pengawasan. Pengawasan disini termasuk upaya membangun pola monitoring serta sistem pelaporan dari para stakeholder terkait, yang dilakukan secara berkala sebagai dasar evaluasi.

Bab 5.

PELAYANAN PENINGKATAN SDM DAN ORGANISASI

Pelayanan Kepegawaian

Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berintegritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik serta mampu menjalankan pelayanan publik diperlukan guna mewujudkan cita-cita berbangsa dan bernegara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. PNS dalam rangka melaksanakan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan tugas pembangunan perlu kejelasan status dan kedudukannya yang dibuktikan dengan surat keputusan atau ketetapan yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, antara lain menyangkut jabatan, kepangkatan, pemberhentian dan pensiun serta layanan kepegawaian lainnya.

Era reformasi menuntut adanya perubahan ke arah birokrasi yang lebih baik. Oleh karena itu, pemerintah dalam melaksanakan reformasi birokrasi yang mensyaratkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, termasuk di dalamnya layanan kepegawaian

yang memiliki prosedur pelayanan yang lebih cepat, sederhana, terukur, jaminan kepastian waktu penyelesaian, serta tanpa biaya layanan. Guna terselenggaranya pelayanan administrasi kepegawaian yang efektif dan efisien diperlukan system pengelolaan kepegawaian yang handal, dan terintegrasi secara bertahap karena saat ini masih dilakukan secara manual walaupun sudah menggunakan sarana teknologi dan informasi komunikasi.



Gambar 42. Jenis-Jenis Layanan Kepegawaian pada Instansi Pemerintah

Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kepegawaian

Data kepegawaian merupakan bahan yang dapat dijadikan dasar dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan keberlangsungan karir PNS. Untuk itu dibutuhkan data kepegawaian yang mutakhir, akurat dan terpercaya. Biro Organisasi dan Kepegawaian sejak tahun 2016 secara rutin melakukan kegiatan pemutakhiran data kepegawaian melalui Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK), yang merupakan aplikasi kepegawaian yang dikembangkan BKN sebagai basis data kepegawaian yang bersifat nasional.

Terkait dengan penerapan Perka BKN Nomor 26 Tahun 2013 untuk layanan kepegawaian “Less Paper” SAPK dan peningkatan aspek pelayanan bidang kepegawaian maka mulai periode kenaikan pangkat Oktober tahun 2017 dan seterusnya Kementerian Pertanian berperan serta dalam pelaksanaan kenaikan pangkat berbasis “Less paper” khususnya untuk kenaikan pangkat reguler yang telah diterapkan oleh BKN. Untuk mendukung program tersebut Kementerian Pertanian telah mengambil langkah-langkah sebagai berikut:

1. Melaksanakan pertemuan/koordinasi dengan para pengelola/user SAPK di lingkungan Kementerian Pertanian secara berkala;
2. Mengupdate/meremajakan data kepegawaian pada SAPK secara berkala.
3. Pemrosesan Pensiun Otomatis (PPO) dan Kenaikan Pangkat Otomatis (KPO) melalui SAPK dengan persyaratan yang lebih sederhana :
 - PPO: Surat Pengantar, DPCP, SKP, dan Pas Foto
 - KPO: Surat Pengantar dan SKP
4. Merancang Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Mutasi Jabatan Fungsional pada Kementerian Pertanian dan layanan kepegawaian lainnya berbasis web dengan persyaratan layanan yang lebih sederhana cukup dengan surat pengantar dan daftar nominatif

Kondisi layanan kepegawaian saat ini telah mengalami perubahan ke arah yang lebih baik karena adanya keteladanan dan komitmen pimpinan yang tinggi dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan pencegahan pungutan liar, serta dukungan anggaran berbasis kinerja dan upaya peningkatan kesejahteraan pegawai.

Pelayanan Pengawasan

Risiko dalam pelayanan publik



Gambar 43. Maklumat Wilayah Bebas Korupsi di Kementerian Pertanian Kementan

Rendahnya jumlah keluhan masyarakat terhadap layanan di Kementerian Pertanian merupakan indikator kinerja unit layanan di lingkungan Kementerian Pertanian. Hal tersebut juga dimaknai bahwa banyaknya keluhan masyarakat merupakan risiko dalam pelayanan publik. Risiko dapat disebabkan oleh ketidakcukupan dan ketidakpastian informasi yang diterima masyarakat, respon dan waktu penyelesaian layanan, prosedur yang tidak sederhana, suasana di tempat layanan kurang nyaman, sampai dengan perilaku petugas yang kurang ramah, terkesan menghambat, dan adanya pungutan liar.

Komitmen Menteri

Pada suatu kesempatan di kantor Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian, Menteri Pertanian memberikan arahan bahwa Inspektorat Jenderal harus lebih meningkatkan integritas SDM Pertanian, tingkat pengawasan dan penindakan sehingga menciptakan kelembagaan dan aparatur yang bersih, berwibawa dan disegani. Arahan Menteri tersebut menjadi pendorong dan pemacu semangat bagi seluruh, terutama auditor, untuk melaksanakan amanah Peraturan Menteri Pertanian No. 43/



Gambar 44. Menteri Pertanian Berdiskusi dengan Jajaran Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian

Permentan/OT.010/8/2015 Tahun 2015 Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian mendapat amanah untuk melaksanakan pengawasan intern di lingkungan Kementerian Pertanian melalui kegiatan melalui audit, reuiu, evaluasi, pengawalan, pemantauan dan kegiatan pengawasan lainnya. Komitmen tersebut juga diperkuat dengan penerbitan Keputusan Menteri Pertanian No. 464/Kpts/KP.590/7/2016 tentang Piagam Audit Intern Kementerian Pertanian sebagai penegasan mengenai audit intern, tugas, kewajiban, kewenangan dan pertanggungjawaban Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian. Diharapkan dengan terbitnya peraturan tersebut akan mendorong pencapaian tujuan pembangunan pertanian serta tata kelola pemerintahan yang baik (*good govermane*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*).

Pada prinsipnya perbaikan diarahkan kepada perilaku penyelenggara layanan, yang mengarah pada peningkatan pengetahuan, menumbuhkan sikap positif, dan meningkatkan ketrampilan. Dalam perspektif pengawasan, upaya tersebut dilakukan melalui kegiatan audit, evaluasi, pengawalan, sosialisasi, maupun workshop yang mengarah kepada penguatan pengendalian dan menumbuhkan sikap anti korupsi.

Pengendalian Intern

Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPI), mendefinisikan SPI sebagai 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 melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pengendalian merupakan kewajiban dari seluruh individu yang terlibat dalam kegiatan layanan pada suatu unit.

Pembinaan SPI telah dilakukan Kementerian Pertanian melalui Inspektorat Jenderal antara lain melalui kegiatan Forum SPI yang diselenggarakan pada tahun 2015. Kegiatan tersebut diadakan untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi Satuan Pelaksana Pengendali Intern agar mampu menjalankan tugas dan fungsinya selaku pengawas intern di unit kerjanya masing-masing demi terciptanya *good governance* dan *clean government* di Instansi Kementerian Pertanian. Kegiatan yang diikuti oleh 340 orang anggota Satlah PI lingkup Kementerian Pertanian (termasuk UPT Pusat di daerah) tersebut mengambil tema “Peran SPI dalam Mewujudkan Kementerian Pertanian yang Bersih dan Berintegritas. Tahun 2016 Inspektorat Jenderal menyelenggarakan kegiatan pembinaan maturitas SPI yang diikuti oleh 268 peserta yang berasal dari UPT/Satker lingkup Kementerian Pertanian.

Menumbuhkan sikap anti korupsi

Pada tahun 2015 Kementerian Pertanian melalui Inspektorat Jenderal telah menyelenggarakan kegiatan Gerakan Revolusi Mental Anti Korupsi di beberapa daerah, merupakan lanjutan dari kegiatan “Pembinaan Tekad Pemberantasan Korupsi melalui Metode THD dan Komitmen Anti Korupsi (KAK) yang telah

dilaksanakan sejak tahun 2008. Gerakan tersebut dilaksanakan dalam rangka menghasilkan aparatur di lingkungan Kementerian Pertanian yang bersih dan melayani, dengan mensinergikan upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi di lingkungan Kementerian Pertanian. Kegiatan tersebut menghadirkan narasumber antara lain dari KPK, Kejaksaan, Kepolisian, PPATK, LKPP, Pusat Kajian Anti Korupsi, disamping dari lingkungan Kementerian Pertanian. Dari tiga kali pelaksanaan di tahun 2016 kegiatan pembinaan mental anti korupsi diikuti oleh 923 peserta. Pada beberapa kesempatan Menteri Pertanian berkenan hadir dan memberikan arahan bahwa pembinaan komitmen anti korupsi harus dimulai dari diri sendiri. Menteri juga menegaskan komitmennya untuk menindak tegas semua pejabat dan pegawai Kementerian Pertanian yang terbukti melakukan penyelewengan dan KKN.

Pelayanan Data dan Informasi Pertanian

Jenis Layanan Data dan Sistem Informasi/TIK

Layanan data dan sistem informasi/TIK di Kementerian Pertanian disediakan oleh Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian. Layanan data dan sistem informasi/TIK yang diberikan tersedia dalam bentuk buku, basis data, hasil analisis, outlook, buletin, dan pengembangan maupun pemanfaatan sistem informasi.

- a. **Publikasi Statistik**, yaitu layanan penyediaan data statistik pertanian dalam bentuk buku, yang meliputi:
 - Buku Statistik Pertanian - Menyajikan data series 5 tahun terakhir yang meliputi Data Agribisnis Hulu/*Upstream Agribusiness*, Data Usahatani/*On-Farm Agribusiness*, Data Agribisnis Hilir/*Down Stream Agribusiness*, dan Data Penunjang/*Service & Supporting*

- Buku Saku Statistik Pertanian - Merupakan sajian data Statistik Pertanian dengan sistematika Agribisnis dalam versi Bahasa Inggris. Buku ini merupakan informasi bagi pengguna yang berada di luar negeri atau tamu-tamu dari negara lain yang memerlukan data statistik pertanian.



- Buku Saku Statistik Pertanian Level Kabupaten/Kota
- Menyajikan database series data tahun 2006-2010, komoditas pertanian level kabupaten/kota.
- Buku Statistik Sarana Pertanian - Berisi series data tentang benih/bibit (tanaman pangan, hortikultura, perkebunan dan peternakan), kebutuhan dan realisasi penyaluran pupuk bersubsidi, jumlah pestisida terdaftar serta bantuan alat dan mesin pertanian.
- Buku Statistik OPT, Iklim dan Bencana Alam - Berisi serie data tentang kondisi iklim (curah hujan, kelembaban dan temperatur), organisme pengganggu tanaman pangan, hortikultura dan perkebunan, penyakit hewan, serta luas lahan sawah yang terkena banjir.

- Buku Statistik SDM Pertanian, Penduduk, Kemiskinan dan Kelembagaan Petani - Berisi data tentang SDM pertanian (jumlah pegawai, UPT, penyuluh, kelompok tani) dan kelembagaan pertanian.
- Buku Statistik Ketenagakerjaan Sektor Pertanian - Berisi data series tenaga kerja sektor pertanian dan non pertanian (jenis kelamin, perkotaan - perdesaan, tingkat pendidikan, kelompok umur, dan status pekerjaan utama), angkatan kerja, pengangguran, serta upah tenaga kerja.
- Buku Statistik Luas Baku Lahan Sawah dan Luas Panen Padi - Berisi tentang series data luas baku lahan sawah dan non sawah, serta luas panen padi.
- Buku Saku Statistik Makro Sektor Pertanian - Menyajikan data statistik makro sektor pertanian triwulanan meliputi: PDB, ekspor-impor, investasi, kredit pertanian, suku bunga BI, Nilai Tukar Petani (NTP), IHK /Inflasi dan upah buruh tani.
- Buku Statistik Makro Sektor Pertanian - Menyajikan data 5 (lima) tahun terakhir meliputi data PDB, ekspor impor pertanian, investasi, APBN, konsumsi, Nilai Tukar Petani (NTP), IHK dan inflasi, kredit, suku bunga BI, nilai tukar rupiah, dan upah buruh tani.
- Buku Statistik Harga Komoditas Pertanian - Menyajikan data harga komoditas pertanian di tingkat produsen dan konsumen perdesaan selama 5 (lima) tahun terakhir, serta harga konsumen perkotaan dan harga Internasional beberapa komoditas pertanian. Sumber data: Badan Pusat Statistik dan Kementerian Perdagangan.
- Buku Statistik Konsumsi Pangan - Menyajikan data 5 (lima) tahun terakhir meliputi data konsumsi pangan per kapita per minggu dan per tahun bersumber dari Survei Sosial

Ekonomi Nasional (Susenas-BPS) serta data penyediaan, penggunaan dan ketersediaan per kapita untuk konsumsi yang bersumber dari Neraca Bahan Makanan (NBM), Kementan

- Buku Daftar Alamat Kantor Lingkup Kementerian Pertanian, Kelembagaan - Buku Daftar Alamat Kantor Lingkup Pertanian Pusat dan Daerah berisi informasi tentang nama, alamat kantor, nomor telepon/faksimili unit kerja tersebut baik di Pusat, Provinsi serta Kabupaten/Kota
- b. **Basisdata**, yaitu layanan data statistik pertanian dalam bentuk basisdata, yang meliputi:
 - Basisdata Statistik Pertanian - Menyediakan database komoditas pertanian secara series 10 tahunan yang terbagi dalam 4 subsektor meliputi Subsektor Tanaman Pangan, Subsektor Hortikultura, Subsektor Peternakan, dan Subsektor Perkebunan.
 - Basisdata Ekspor Impor Komoditas Pertanian - Menyediakan data informasi ekspor dan impor komoditas pertanian secara bulanan dengan Harmonized System Code (Kode HS).
 - Basis Data Produksi, Tenaga Kerja, dan Kemiskinan - Menampilkan data tenaga kerja, Data Angkatan Kerja, dan Data Pengangguran.
 - Basis Data Lahan Pertanian - Menyediakan Data Lahan Pertanian menurut Wilayah, menurut Variabel: Irigasi, non irigasi, sawah, tegal, dan ladang.
 - Basis Data Hulu - Menampilkan data SDM Pertanian dan Kelembagaan Petani, Data Sarana Prasarana, dan Iklim, DPI dan Bencana Alam.
 - Data Indikator Pembangunan Pertanian (Data Lima Tahun Terakhir) - Menampilkan data statistik *On-Farm*

maupun Data Penunjang dengan series data 5 tahun terakhir yang meliputi Subsektor Tanaman Pangan, Subsektor Hortikultura, Subsektor Peternakan, Subsektor Perkebunan, Statistik Makro, dan Sumber Daya Lahan.

- Data Indikator Pembangunan Pertanian (Data Terkini)
 - Menampilkan data statistik *On-Farm* (series data dua tahun terakhir) maupun Data Penunjang (data bulanan) yang meliputi Sub Sektor Tanaman Pangan, Sub Sektor Hortikultura, Sub Sektor Peternakan, Sub Sektor Perkebunan, Data Lahan Menurut Penggunaannya, Penduduk Indonesia, Penduduk Indonesia Usia 15 Tahun ke atas yang bekerja di Sektor Pertanian, Nilai Tukar Petani, Ekspor Impor Komoditas Pertanian Indonesia, Perkembangan Harga Kebutuhan Pokok Masyarakat, Rata-Rata Harga Gabah Menurut Kualitas, Produk Domestik Bruto Berdasar Harga Berlaku, Produk Domestik Bruto Berdasarkan Harga Konstan 2000, Share Lapangan Usaha Terhadap PDB, Konsumsi Beberapa Komoditas Pertanian.
- Semua basisdata tersebut dapat diakses pengguna melalui situs web Kementerian Pertanian www.pertanian.go.id menu Basisdata.



Gambar 46. Tampilan Website Basis Data Pusdatin Kementan

c. **Publikasi Hasil Analisis, Outlook, Buletin**, meliputi:

- Outlook Komoditas Tanaman Pangan - Menyajikan keragaan series data masing-masing komoditas secara nasional dan internasional selama 10-20 tahun terakhir serta dilengkapi dengan hasil analisis proyeksi penawaran dan permintaan domestik untuk masing-masing komoditas (Padi, Jagung, Kedelai, Ubikayu, Kacang Tanah).
- Outlook Komoditas Hortikultura - Menyajikan keragaan data series komoditas hortikultura secara nasional dan internasional selama 10-20 tahun terakhir serta dilengkapi dengan analisis proyeksi penawaran dan permintaan domestik untuk masing-masing komoditas.
- Outlook Komoditas Perkebunan - Menyajikan keragaan data series komoditas perkebunan secara nasional dan internasional selama 10-20 tahun terakhir serta dilengkapi dengan analisis proyeksi penawaran dan permintaan domestik untuk masing-masing komoditas.
- Outlook Komoditas Peternakan - Menyajikan keragaan data series komoditas peternakan secara nasional dan internasional selama 10-20 tahun terakhir serta dilengkapi dengan hasil analisis proyeksi penawaran dan permintaan domestik untuk masing-masing komoditas (Daging Sapi, Daging Ayam, Telur, Susu).
- Buletin Situasi Pertanaman Bulanan dan Prediksi Produksi Padi, Jagung, Kedelai - Buletin Bulanan terbatas untuk bahan diskusi internal Kementerian Pertanian (tidak dipublikasikan). Menyajikan situasi luas tanam, luas panen, prediksi produksi komoditas serta capaian tanam dan panen sub sektor tanaman pangan. Terbit setiap bulan. Data disajikan pada level nasional.
- Informasi Komoditas Hortikultura - Berisi informasi keragaan data hortikultura yang mencakup data luas panen, produksi, dan produktivitas selama 12 tahun terakhir serta sentra produksi di kabupaten selama setahun terakhir. Terbit tiap kwartal. Data disajikan pada level nasional.
- Informasi Komoditas Perkebunan - Berisi informasi keragaan data perkebunan yang mencakup data luas panen, produksi, dan produktivitas selama 12 tahun terakhir, sentra produksi di kabupaten selama setahun terakhir, serta perbandingan hasil estimasi antara Ditjen Perkebunan dan Pusdatin. Terbit tiap kwartal. Data disajikan pada level nasional.
- Analisis Data Hulu Sektor Pertanian- Merupakan hasil analisis data dan informasi dari statistik SDM Pertanian dan Kelembagaan Tani, Statistik Sarana Pertanian, dan Statistik Iklim, OPT, dan DPI
- Analisis dan Proyeksi Tenaga Kerja Sektor Pertanian - Berisi analisis perkembangan perekonomian, produktivitas tenaga kerja pertanian, dan proyeksi tenaga kerja sektor pertanian
- Analisis Data Lahan Pertanian - Buku ini mengulas perkembangan keragaan lahan pertanian yang dirinci tiap-tiap penggunaannya, serta keragaan lahan sawah di Indonesia yang dirinci secara lebih detail untuk periode tahun 2008 sampai dengan 2012
- Analisis Penduduk dan Kemiskinan Sektor Pertanian - Buku ini merupakan hasil analisis perkembangan penduduk, proyeksi jumlah penduduk, keragaan penduduk miskin, garis kemiskinan dan kemiskinan sektor pertanian
- Buletin Analisis Perkembangan Harga Komoditas Pertanian - Berisi ulasan perkembangan harga konsumen

komoditas pertanian dan proyeksi 2 bulan kedepan meliputi 13 komoditas yaitu: beras, jagung, kedele, kacang tanah, kacang hijau, ubi kayu, bawang merah, cabai, minyak goreng, gula pasir, daging sapi, daging ayam dan telur di ibukota provinsi serta harga gabah per provinsi

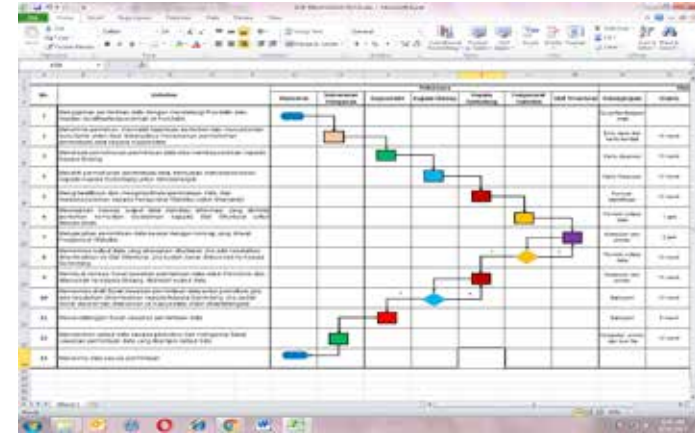
- Buletin Analisis Perkembangan Harga Internasional Sektor Pertanian - Berisi ulasan dan perkembangan data harga internasional beberapa komoditas pertanian yang banyak di perdagangan di pasar internasional meliputi : beras, jagung, kedele, gandum, kacang tanah, pisang, jeruk, kakao, kopi, teh, kelapa, kelapa sawit, gula, tembakau, kapas, karet, daging dan pupuk
- Buletin Indikator Makro Sektor Pertanian - Berisi ulasan dan perkembangan data bulanan meliputi data ekspor-impor serta neraca perdagangan komoditas pertanian, IHK dan Inflasi menurut kelompok dan sub kelompok pengeluaran, Nilai Tukar Petani (NTP) per sub sektor dan pertanian sempit serta upah buruh tani
- Buletin Ekspor Impor Komoditas Pertanian - Berisi ulasan dan perkembangan data volume dan nilai ekspor impor serta neraca perdagangan menurut sub sektor dan komoditas, menurut negara tujuan ekspor dan negara asal impor per komoditas serta menurut kode HS (*Harmony System*)
- Buletin Produk Domestik Bruto (PDB) Sektor Pertanian - Berisi ulasan dan perkembangan data PDB Indonesia dan PDB sektor Pertanian per triwulan, Kontribusi PDB Pertanian, Laju Pertumbuhan PDB Pertanian, Indeks implisit dan tingkat perubahan harga produsen
- Buletin Konsumsi Pangan - Berisi ulasan dan perkembangan data konsumsi bahan pangan di rumah tangga dan ketersediaan per kapita komoditas pangan di Indonesia

yang dilengkapi dengan proyeksi 2 tahun ke depan serta keragaan data ketersediaan bahan pangan negara-negara di dunia

- Kinerja Perdagangan Komoditas Pertanian - Menyajikan analisis kinerja perdagangan beberapa komoditas pertanian melalui analisis deskriptif, analisis indeks spesialisasi perdagangan, daya saing dan keunggulan komparatif
 - Hasil Analisis PDB Sektor Pertanian - Menyajikan data dan analisis PDB sektor pertanian (on farm), PDB sektor industri pengolahan berbasis pertanian, PDB sektor perdagangan berbasis pertanian serta kontribusi dan laju pertumbuhan PDB sektor pertanian
- d. **Sistem Informasi Pertanian/TIK**, yaitu layanan yang disediakan Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian guna mendukung tersedianya data pertanian yang cepat dan *up to date*, meliputi:
- **Layanan Infrastruktur** - Layanan ini berfungsi sebagai penyedia infrastruktur dasar dari sistem informasi dan komunikasi Kementerian Pertanian. Jenis layanan ini antara lain Data Center dan *Disaster Recovery Center*; *Network Operation Center*; koneksi internet; komunikasi dan kolaborasi; dan koneksi jaringan komunikasi lokal. Seluruh layanan ini akan digunakan sebagai media dalam mendistribusikan layanan dasar aplikasi TIK Kementerian Pertanian.
 - **Layanan Aplikasi dan Konten**-Merupakan layanan yang diimplementasikan dan didistribusikan dengan memanfaatkan layanan infrastruktur TIK. Terdapat 3 (tiga) jenis layanan aplikasi dan konten yaitu: (1) Situs Web; (2) Aplikasi Spesifik Layanan Kementan; (3) Aplikasi

Administrasi dan Manajemen. Ketiga jenis aplikasi tersebut dikembangkan dengan memperhatikan perkembangan TIK dan mempertimbangkan tingkat fleksibilitas distribusi serta pengembangan di masa depan.

- **Layanan Dukungan Pengguna** - Merupakan bentuk layanan untuk mengatur dan membantu pengguna layanan, termasuk dalam hal ini adalah penyediaan helpdesk, sistem pengelolaan pengguna secara terintegrasi, dan program edukasi bagi pengguna.



Gambar 47. Prosedur Pelayanan Data

Prosedur Permintaan Layanan Data dan Sistem Informasi/TIK

Untuk memperoleh layanan data dan sistem informasi/TIK, pengguna harus mengikuti prosedur yang ada, yaitu:

a. Prosedur Layanan Data

Pemohon mengajukan permintaan data dengan mendatangi Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian atau melalui surat/fax/telepon/email ke Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian. Sekretariat Pelayanan akan mencatat keperluan pemohon dan meneruskannya kepada Kepala Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian untuk kemudian didisposisikan kepada subbidang terkait agar ditindaklanjuti. Secara lengkap prosedur layanan data sebagaimana gambar di bawah ini :

b. Prosedur Layanan Sistem Informasi/TIK

Seperti halnya layanan data maka secara umum permintaan layanan sistem informasi/TIK dapat melalui surat, fax, email atau datang langsung ke Pusdatin dengan mengisi Form Layanan TIK. Permintaan akan direspon paling lambat 1 hari kerja sejak permintaan layanan diterima. Penyelesaian pekerjaan disesuaikan dengan antrian dan tingkat kesulitan. Setelah permintaan layanan selesai dikerjakan maka pengguna akan menerima konfirmasi penyelesaian permintaan layanan dalam bentuk surat, fax, atau email.





Gambar 48. Prosedur Layanan TIK Pusdatin Kementan

Bab 6

PELAYANAN PUBLIK ADALAH WAJAH DAN BERANDA KEMENTERIAN PERTANIAN

Ragam pelayanan publik secara online yang diselenggarakan Kementerian Pertanian ternyata sangatlah banyak. Pelayanan public Kementan itu sangat solutif, memudahkan, cepat dan memberikan kepastian serta menghilangkan pungli. Tidak salah bila dikatakan, inovasi pelayanan public Kementan ini mampu memperbaiki wajah pelayanan dan karakter serta mental Aparat Sipil Negara (ASN) Kementan. Muara dari pelayanan ini tidak lain adalah Kementan mampu meningkatkan produksi dan mutu pangan serta produk pertanian lainnya, sekaligus meningkatkan kesejahteraan petani dan stakeholder lainnya.

Capaian prestasi inovasi pelayanan public Kementan ini adalah bukti berjalannya program revolusi mentalnya Presiden Joko Widodo. Pada 6 Desember 2016 lalu, Presiden Joko Widodo (Jokowi) menandatangani Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental. Tujuan Inpres

ini untuk memperbaiki dan membangun karakter bangsa dengan mengacu pada nilai-nilai integritas, etos kerja dan gotong royong untuk membangun budaya bangsa yang bermartabat, modern, maju, makmur dan sejahtera berdasarkan Pancasila.



Gambar 49. Menteri Pertanian Amran Sulaiman Bersama Jajaran Balai Besar Karantina Pertanian Makassar. Dalam Kunjungannya Mentan Berpesan Agar Badan Karantina Pertanian Harus Bekerja dengan Sistem Jemput Bola Dalam Melayani Publik.

Dalam Inpres ini terdapat lima program utama yaitu Program Gerakan Indonesia Melayani, Gerakan Indonesia Bersih, Gerakan Indonesia Tertib, Gerakan Indonesia Mandiri, dan Gerakan Indonesia Bersatu. Terlihat bahwa, Program Gerakan Indonesia Melayani ditempatkan pada nomor satu. Ini menunjukkan tingginya level urgensi dan esensi pelayanan publik bagi pemerintahan Jokowi.

Program Gerakan Indonesia Melayani difokuskan kepada peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur sipil negara (ASN), peningkatan penegakan disiplin aparatur pemerintah dan penegak hukum, dan penyempurnaan standar pelayanan dan sistem pelayanan yang inovatif (*e-government*). Di dalamnya juga mesti dibarengi dengan penyempurnaan sistem manajemen

kinerja (*performance-based management system*), dan peningkatan perilaku pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsif. Ini semua perlu dipayungi oleh penyempurnaan peraturan perundang-undangan (deregulasi), penyederhanaan pelayanan birokrasi (debirokratisasi), peningkatan penyediaan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik, peningkatan penegakan hukum dan aturan di bidang pelayanan publik. Satu hal lagi adalah perlunya penerapan sistem penghargaan dan sanksi beserta keteladanan pimpinan.

Dalam konteks program Gerakan Indonesia Melayani, Menteri PAN-RB menyelenggarakan kompetisi inovasi pelayanan publik sebagai wujud dari kebijakan “*One Agency, One Innovation*”. Ini merupakan aktualisasi dari fokus penyempurnaan standar pelayanan dan sistem pelayanan yang inovatif, yang setiap tahun pesertanya meningkat signifikan. Dari 515 inovasi pada tahun 2014 meningkat menjadi 1.189 inovasi pada tahun 2015, dan meningkat lagi menjadi 2.476 pada tahun 2016, serta 3.054 pada tahun 2017. Peserta kompetisi inovasi pelayanan publik tersebut bukan hanya dari kementerian/lembaga, tetapi juga tersebar dari berbagai daerah provinsi, serta daerah kabupaten/kota. Kementan merupakan bagian peserta dan pelakasa inovasi dalam kompetisi ini.

Buku ini telah membahas betapa pelayanan publik telah menjadi kewajiban bagi seluruh instansi pemerintah untuk memenuhinya. Amanat regulasi dan kebijakan terhadap ini sudah sangat jelas.

Demikian pula untuk Kementerian Pertanian, selama ini telah menjalankan amanah ini. Dalam makna luas, seluruh apa yang dijalankan Kementan yang dibagi-bagi atas program-program aksi pada hakekatnya adalah upaya pelayanan seluruh kebutuhan masyarakat, baik petani di satu sisi dan konsumen pangan dan produksi pertanian di sisi lainnya. Kementan pun telah dan selalu berupaya menyeimbangkan pelayanan untuk semua pihak, termasuk untuk petani secara perorangan, kelembagaan-

kelembagaan petani, juga pelaku swasta mulai dari produsen sarana dan input pertanian, serta pedagang hasil pertanian serta pelaku industri pengolahan dan jasa-jasa seputar dunia pertanian lainnya.

Semua program dan aksi pelayanan publik Kementan ini merupakan amanah dari UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam bagian Menimbang pada UU ini disebutkan bahwa *“negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; dan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik”*.

Ke depan, kita semain dituntut memberikan pelayanan publik yang semakin modern. Bagaimana wujud *modern public services* tersebut? Perdana Menteri Inggris David Cameron (periode 2010-2016) merupakan salah satu pimpinan negara yang secara tegas menyampaikan idenya tentang pelayanan publik yang modern. Ia menyatakan *“I want one of the great achievements of this Government to be the complete modernisation of our public services. One of the keys to success for countries like ours will be the performance of our public services.”* (David Cameron, 2011. [https://www.gov.uk/government/.....](https://www.gov.uk/government/))

Ya, pelayanan publik modern merupakan keniscayaan. Kita menghadapi kritik terhadap besarnya biaya operasional pemerintah untuk pelayanan publik, dan menekan penggunaan inovasi sehingga biaya menjadi lebih rendah. Selain itu, permintaan publik kepada pelayanan semakin butuh kemudahan dan kecepatan. Di sisi lain, pemerintah juga bersaing dengan sesama penyedia pelayanan yang lain, terutama swasta. Banyak jasa dan informasi yang diberikan swasta dengan tingkat kehandalan

yang semakin baik. Artinya, dalam konteks ini, pelayanan publik berada dalam pusaran kompetisi pula sebagaimana bidang-bidang lain yang kita kenal dengan fenomena *“competition drives innovation”*. Pelayanan publik membutuhkan bentuk yang *“more flexible, innovative, problem solving, entrepreneurial, and enterprising as opposed to rule-bound, process-oriented, and focused on inputs rather than results”*.

Sebagaimana panjang lebar telah dijelaskan, Kementan telah melanjutkan perjalanan panjang inovasi pelayanannya. Pada periode terakhir ini, pelayanan satu pintu secara online merupakan andalan yang diusung Kementan. Kementan menyadari bahwa pelayanan publik menjadi kunci keberhasilan pembangunan pertanian.

Apa yang sedang disempurnakan Kementan sejalan belaka dengan ide World Bank yang *me-launching* pentingnya urusan ini di tahun 2008 dalam label *New Roles Of The Public Sector For An Agriculture For Development Agenda* (Nogueira, 2006). Salah satu bentuk proyeknya adalah *Strengthening the Management of Agriculture Public Services* (GFRP).

Pelayanan publik yang lebih baik ditekankan pada perubahan kontekstual, kemampuan sektor swasta, atribut organisasi dan manajerial sektor publik yang harus bisa menjelaskan kebijakan, serta proses pembuatan dan implementasi. Maka, institusi pemerintah mesti pula dapat membangun jaringan dan kerja sama dengan swasta untuk mendukung inisiatif inovatif dalam pelayanan publik.

Bagaimanapun, pelayanan publik adalah beranda terdepan dari satu institusi. Maka perbaikan pelayanan publik tidak akan tercipta jika di dalamnya tidak didahului dengan perubahan manajemen yang lebih efisien dan responsif, struktur organisasi yang sistematis, dan kultur kerja dari stafnya yang bersifat *“melayani”*.

DAFTAR BACAAN

- Blackburn, Greg. 2016. One-Stop Shopping for Government Services: Strengths and Weaknesses of the Service Tasmania Experience. *International Journal of Publik Administration* Volume 39, 2016 - Issue 5.
- Fitzsimmons, James A. & Fitzsimmons, Mona, J. 2004. *Service Management: Operation, Strategy, Information Technology*. Edisi keempat. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Gaspersz, V. 2005. *Manajemen Kualitas :Penerapan Konsep VINCENT dalam MANAJEMEN BISNIS TOTAL*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hamzah, Andi. 2015. *Pemberantasan Korupsi Melalui Hukum Pidana Nasional dan Internasional*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kristian dan Yopi Gunawan. 2015. *Tindak Pidana Korupsi*, PT. RefikaAditama, Jakarta.
- Kurniawan, Luthfi J., *et al.*, 2011. *Filosofi Pelayanan Publik Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press.
- Login Asia. One-Stop Shops as a Mode of Publik Service Delivery: Experience Collation. Local Governance Initiative and Network. http://www.loginasia.org/ga4assets/KnowledgeProducts/OSS_Experience_Collation.pdf

- McGregor, Eugene B. Jr, Campbell, A. K., Macy, John W.Jr, and Cleveland, H. 1982. Symposium: The publik service as institution. *Publik Administration Review*, 42(4), 304. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/197199863>
- Nogueira, Roberto Martinez. 2006. New roles of the public sector for an agriculture for development agenda. Background Paper, For The World Development Report 2008. The World Bank. http://siteresources.worldbank.org/INTWDRS/Resources/477365-1327599046334/8394679-1327599874257/MartinezNogueira_NewRolesOfPublic.pdf
- Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Permendagri nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2006. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal, Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tarigan, Antonius. 2015. Dilema Birokrasi Satu Pintu. Kompas.com. 08 Agustus 2015. <http://nasional.kompas.com/read/2015/01/08/19033681/Dilema.Birokrasi.Satu.Pintu>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

GLOSARIUM

Badan publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, dengan sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), atau organisasi non pemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.

Basisdata adalah layanan data statistik pertanian dalam bentuk basisdata

Customer Focus adalah semua aktivitas perencanaan dan implementasi sistem ditujukan untuk memberikan pelayanan terbaik

Economy adalah penggunaan sumberdaya dan biaya yang serendah mungkin dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Eficiency adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.

Efectiveness adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka Panjang, maupun misi organisasi

Eplaq adalah aplikasi layanan sertifikasi karantina tumbuhan yang dikhususkan bagi petugas karantina.

Equity adalah pelayanan publik diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek keadilan.

EQvet adalah aplikasi sertifikasi karantina hewan yang dikhususkan bagi petugas karantina hewan

e-Cert adalah sertifikat elektronik yang dapat dimonitor dan telah diverifikasi oleh Lembaga Sandi Negara untuk keamanan datanya.

e-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan, dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis

e-Lab adalah aplikasi layanan pengujian laboratorium secara online.

e-TPK adalah layanan elektronik untuk tempat pemeriksaan karantina secara online dan *realtime* untuk memudahkan pengguna jasa hingga di mana mereka telah terlayani oleh petugas karantina.

IKH Online adalah aplikasi layanan permohonan pengajuan dan penetapan Instalasi Karantina Hewan (IKH) secara online. Hal ini sebagai upaya mengurangi tatap muka petugas dengan pengguna jasa.

Informasi berkala adalah informasi terbuka yang diumumkan di Badan Publik secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu setidaknya 6 (enam) bulan sekali.

Informasi serta merta adalah informasi aktif yang wajib diumumkan tanpa penundaan, yang menyangkut ancaman terhadap hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum.

Informasi setiap saat adalah informasi pasif yang untuk memperolehnya harus dilakukan dengan mengajukan permintaan.

Informasi yang dikecualikan adalah selain informasi yang wajib disediakan dan atau diumumkan oleh Badan Publik

ISRM online adalah layanan *Indonesian Single Risk Management* untuk mendukung turunnya *dwelling time* yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan efektifitas pengawasan dalam proses ekspor-impor.

Keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa senang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang akibatnya dari pelaksanaan.

Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

Kecepatan pelayanan adalah target pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kejelasan tugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).

Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Kenyamanan lingkungan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Kepastian biaya pelayanan adalah kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dengan biaya yang dibayarkan.

Kepastian jadwal/pelayanan adalah pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Kerja sama yang saling menguntungkan adalah kerja sama yang saling menguntungkan antar pihak

Kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap dan perilaku petugas dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai.

Keterlibatan semua orang adalah semua elemen dalam organisasi terlibat dalam implementasi sistem manajemen mutu sesuai fungsinya masing-masing.

Kewajaran biaya pelayanan adalah keterjangkauan masyarakat terhadap pembiayaan yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi di mana pelayanan mempertemukan dan memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa.

Layanan Aplikasi dan Konten adalah layanan yang diimplementasikan dan didistribusikan dengan memanfaatkan layanan infrastruktur TIK

Layanan Dukungan Pengguna adalah bentuk layanan untuk mengatur dan membantu pengguna layanan, termasuk dalam hal ini adalah penyediaan helpdesk, sistem

pengelolaan pengguna secara terintegrasi, dan program edukasi bagi pengguna.

Layanan Infrastruktur adalah layanan yang berfungsi sebagai penyedia infrastruktur dasar dari sistem informasi dan komunikasi Kementerian Pertanian

Leadership adalah pemimpin berfungsi sebagai penggerak dalam mengawal implementasi sistem dan memastikan bahwa semua aktivitas selalu terkontrol dalam satu komando dengan komitmen yang sama dan gerak yang sinergi pada setiap elemen organisasi

LPSE yaitu layanan pengadaan barang dan jasa secara elektronik untuk menjamin transparansi dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah di lingkup Barantan.

Priok Klik, yaitu layanan berbasis website ini dikeluarkan oleh Balai Besar Karantina Pertanian Tanjung Priok sebagai jawaban dari permasalahan pelayanan yang ada.

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pendekatan berbasis data dan fakta adalah setiap keputusan dalam implementasi sistem selalu didasarkan pada fakta dan data.

Pendekatan proses adalah aktivitas implementasi sistem selalu mengikuti alur proses yang telah ditetapkan oleh institusi.

Pendekatan sistem dalam manajemen adalah implementasi sistem mengedepankan pendekatan pada cara pengelolaan proses bukan sekedar menghilangkan masalah yang terjadi.

Perbaikan berkelanjutan adalah perbaikan yang terus berkelanjutan dilakukan

Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

PPK Online adalah layanan permohonan pemeriksaan karantina hewan dan tumbuhan secara online.

Prior notice adalah aplikasi berbentuk notifikasi pemasukan komoditas pertanian yang dikirim dari negara asal yang telah bekerja sama dengan Badan Karantina Pertanian.

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Public Accountability adalah setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima.

Publikasi Statistik adalah layanan penyediaan data statistik pertanian dalam bentuk buku

Pungli adalah jenis pelanggaran hukum dalam bentuk pungutan biaya tambahan dari biaya resmi yang ditanggung oleh masyarakat yang mengurus dokumen tertentu pada instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik

Quarantine tracker adalah aplikasi untuk dapat menelusuri pergerakan truk pengangkut barang di pelabuhan Tanjung Priok, sehingga dapat membantu pengawasan petugas dalam mengawasi pergerakan barang.

SAB Online adalah layanan elektronik untuk pengajuan penetapan dan registrasi perusahaan kemasan kayu dan fumigasi.

SICERMAT adalah aplikasi berbasis smartphone yang bermanfaat untuk mengetahui persyaratan dan prosedur

teknis karantina, serta waktu layanan secara *realtime* khusus pelayanan Balai Karantina Kelas II Gorontalo

SIJAKA (sistem informasi jabatan fungsional karantina pertanian) adalah system informasi di Barantan agar pelayanan kepegawaian bagi masyarakat internal selalu prima dan mengurangi beban pemeriksaan DUPAK secara konvensional (cetak) sehingga menjadi lebih efisien dan produktif.

SIMRA adalah aplikasi sistem informasi manajemen perencanaan Barantan dalam rangka menciptakan kemudahan dan percepatan layanan perencanaan internal Barantan.

SIPAKAR adalah sebuah aplikasi berbasis smartphone (android dan IOS) yang berisi informasi penting terkait aturan perkarantinaan yang diperuntukkan bagi para TNI yang akan bertugas di perbatasan antar negara agar mereka memahami aturan karantina dan membantu sosialisasikan perkarantinaan pada masyarakat, sehingga tidak mengalami hambatan pelayanan di perbatasan.

Sistem Informasi Pertanian adalah layanan yang disediakan Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian guna mendukung tersedianya data pertanian yang cepat dan *up to date*

Stakeholder adalah segenap pihak yang terkait dengan isu dan permasalahan yang sedang diangkat.

Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan.

Transparansi adalah keterbukaan dalam melakukan segala kegiatan, dapat berupa keterbukaan informasi, komunikasi, bahkan dalam hal budgeting

INDEKS

A

accountability 18
Accountability 16, 131
administratif 13, 14, 15, 16, 28, 33,
35, 36, 88, 131
akuntabilitas 8, 22, 73
Aparatur 10, 15, 16, 24, 33, 37, 38,
64, 87, 125
ASN 8, 28, 119, 120

B

Birokrasi 24, 64, 125

C

communication 18
courtesy 18
credibility 18

E

Economy 19, 126
Efectiveness 19, 127
Eficiency 19, 126
Equity 19, 127

F

fasilitating 20
Focus 97, 126

H

hakekat 11
Harmonisasi 93, 94, 99

I

Indonesia 11, 14, 22, 24, 26, 29, 30,
32, 34, 37, 39, 40, 62, 71, 73,
74, 75, 80, 89, 90, 92, 96, 98,
111, 113, 114, 120, 121, 122,
125
informasi 8, 9, 10, 11, 18, 20, 23,
28, 29, 35, 38, 39, 40, 68, 71,
72, 73, 79, 80, 81, 87, 94, 96,
99, 102, 104, 107, 108, 110,
113, 115, 116, 117, 122, 127,
128, 130, 132

Integrasi 23

K

kemampuan 18, 37, 85, 123

Kementerian 8, 9, 10, 11, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 29, 30, 32, 35, 36, 37, 38, 39, 62, 63, 64, 67, 70, 79, 80, 81, 82, 87, 91, 103, 104, 105, 106, 107, 109, 110, 111, 112, 115, 119, 121, 130

kesopanan 18

ketentuan 13, 15, 17, 21, 25, 27, 33, 35, 38, 88, 128, 130

Korupsi 27, 29, 104, 106, 124

O

online 11, 23, 30, 40, 69, 70, 71, 119, 123, 127, 128, 131

Online 22, 40, 69, 70, 94, 127, 131

P

pelayanan 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 71, 72, 73, 75, 77, 80, 81, 85, 86, 87, 88, 89, 92, 94, 95, 96, 97, 100, 101, 103, 104, 119, 120, 121, 122, 123, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132

PPID 9

Presiden 10, 21, 22, 30, 31, 32, 64, 119, 125

PRIQ 24, 64, 71

prosedur 19, 21, 23, 28, 35, 36, 37, 40, 65, 72, 81, 85, 96, 102, 104, 116, 131

provided 13

Publik 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 19, 20, 22, 24, 25, 26, 32, 34, 35, 63, 64, 65, 67, 85, 95, 119, 120, 122, 124, 125, 127

Pungli 23, 26, 27, 28, 29

PVT, 87, 90, 93

R

regulating 20

reliabilitas 18

reliability 18, 36

S

security 18

stakeholder 100, 119

Statistik 107, 108, 109, 110, 111, 113, 131

T

tangible 18

W

welfare 33

TENTANG PENULIS

Agung Hendriadi, mendapatkan gelar Sarjana Teknologi Pertanian (jurusan mekanisasi pertanian) pada tahun 1986 di Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. Pendidikan Pasca Sarjana diperoleh pada tahun 1993 dari AIT-Thailand (jurusan Agricultural Engineering). Pendidikan Doktor (S3) ditempuh di AIT-Thailand (jurusan Agricultural Engineering) dan lulus pada tahun 2002.

Saat ini beliau menjabat sebagai Kepala Badan Ketahanan Pangan Kementerian Pertanian sejak 17 Juli 2017. Sebelumnya, beliau pernah menjabat sebagai Kepala Biro Humas dan Informasi Publik sejak Maret 2016. Selain itu juga pernah menjadi Sekretaris Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian sejak 18 Juli 2014 dan sebelumnya sebagai Kepala Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian.

Andi Amran Sulaiman, adalah Menteri Pertanian pada Kabinet Kerja Jokowi-JK sejak 2014. Doktor lulusan UNHAS dengan predikat Cumlaude (2002) ini memiliki pengalaman kerja di PG Bone serta PTPN XIV, pernah mendapat Tanda Kehormatan Satyalancana Pembangunan di Bidang Wirausaha Pertanian dari Presiden RI (2007) dan Penghargaan FKPTPI Award (2011). Beliau anak ketiga dari 12 bersaudara, pasangan ayahanda A. B. Sulaiman Dahlan Petta Linta dan ibunda Hj. Andi Nurhadi

Petta Bau. Memiliki seorang istri Ir. Hj. Martati, dikaruniai empat orang anak: A. Amar Ma'ruf Sulaiman, A. Athirah Sulaiman, A. Muhammad Anugrah Sulaiman dan A. Humairah Sulaiman. Pria kelahiran Bone (1968) yang memiliki keahlian di bidang pertanian dan hobi membaca ini, dalam kiprahnya sebagai Menteri Pertanian telah berhasil membawa Kementerian Pertanian sebagai institusi yang prestise.

Syahyuti, lahir di Padang Pariaman tahun 1967, di Desa Sungai Asam, Kecamatan 2x11 Enam Lingkung. Peneliti bidang sosiologi pada Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian, Kementerian Pertanian ini memiliki gelar doktor sosiologi dari Universitas Indonesia di tahun 2013. Selain menerbitkan puluhan paper di berbagai jurnal ilmiah, Syahyuti juga penulis beberapa buku seperti Gampang-Gampang Susah Mengorganisasikan Petani: Kajian Teori dan Praktik Sosiologi Lembaga dan Organisasi. IPB Press, 2011 dan buku Mau Ini Apa Itu? Komparasi Konsep, Teori, dan Pendekatan dalam Pembangunan Pertanian dan Pedesaan: 125 versus 125. Alhamdulillah, saat ini Suami dari istri Indri Wulandari, SP dan ayah dari tiga putra Muhammad Dzikry Aulya Syah, Muhammad Isra Abyan Syah, dan Muhammad Iyaz Lazuardy Syah ini dapat dihubungi melalui alamat email: syahyuti@yahoo.com atau syahyuti@gmail.com

Erizal Jamal, memiliki keahlian dibidang Ekonomi Pertanian dengan minor ekonomi lingkungan dan gelar S3 diperoleh dari di University of Philippines, Los Banos tahun 2005. Saat ini beliau menjabat sebagai Kepala Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perijinan Pertanian sejak 20 September 2016 di mana sebelumnya menjabat sebagai Kepala Balai Pengelola Alih Teknologi Pertanian, Badan Litbang Pertanian sejak 1 Maret 2013.

LAMPIRAN

DAFTAR UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
I.	Sekretariat Jenderal	I.	Pelayanan informasi publik, perizinan varietas tanaman dan teknis pertanian:			
1	Biro Hukum	1	Pelayanan bantuan hukum dalam bidang pertanian	1	Pemberian <i>legal opinion</i>	Jl. RM. Harsono No.3, Ragunan Pasar Minggu, Telp. 021-7816451 ext 2524, Faks. 021-7816451
				2	Pelaksanaan proses hukum lebih lanjut	
2	Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian	2	melaksanakan pengelolaan perlindungan Varietas Tanaman serta pelayanan perizinan dan rekomendasi teknis pertanian	1	Perlindungan Varietas Tanaman	Kantor Pusat Kementerian Pertanian Gedung B – Lantai 5 Jl. Harsono RM. No. 3, Ragunan - Jakarta 12550, Indonesia, SMS Center : 081281068805, Telp. 021 – 78839619 (Perizinan Benih Hortikultura, Benih dan SDG Tanaman, Peternakan) 021 – 78836171 (Perizinan Pupuk & Pestisida) 021 – 78840405 (Pelayanan Perlindungan Varietas Tanaman) 021 – 7816386 (Pelayanan Pendaftaran Varietas Tanaman), Email : pvt@pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.pvtpp.setjen.pertanian.go.id/
				2	Pendaftaran Varietas Tanaman (pendaftaran varietas lokal dan hasil pemuliaan, dan pendaftaran varietas hortikultura)	
				3	Perizinan Pertanian (pendaftaran pupuk, pendaftaran pestisida, pemasukan dan pengeluaran benih tanaman, pemasukan dan pengeluaran SDG tanaman, pendaftaran izin usaha obat hewan, pendaftaran pakan ternak, pendaftaran pakan ternak, pemasukan dan pengeluaran bibit ternak, pemasukan karkas, daging jeroan dan hasil olahannya, pemasukan ternak ruminansia besar, pemasukan dan pengeluaran bahan pakan asal hewan, rekomendasi impor produk hortikultura)	
II.	Direktorat Jenderal Tanaman Pangan	II.	Pelayanan di bidang tanaman pangan:			

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
1	Balai Besar Pengembangan Pengujian Mutu Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura	1	Pelayanan di bidang pengembangan pengujian mutu benih tanaman pangan dan hortikultura	1	Pengujian Mutu Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura	Jl. Raya Tapos, Tapos, Kota Depok, Jawa Barat 16957Tlp : (021) 8755046Fax : (021) 8755046, Email : bbppmb_tph@yahoo.co.id, Alamat Website : http://www.bbppmbtph.tanamanpangan.pertanian.go.id
2	Balai Besar Peramalan Organisme Pengganggu Tumbuhan, Jatisari, Jawa Barat	2	Pelayanan di bidang peramalan dan pengendalian organisme pengganggu tumbuhan	1	Model ramalan OPT pangan dan hortikultura	Jalan Raya Kaliasin Tromol Pos 1 Jatisari, Karawang – Jawa Barat 41374 Telp: (0264) 360581, Email : peramalhama@hotmail.com, bbpopt@gmail.com, bbpopt@pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.bbpopt.id/
				2	Permintaan pelatihan dalam bidang peramalan, pengamatan, dan pengendalian OPT terapan	
				3	Analisis dan pembuatan peta digital dengan menggunakan fasilitas Sistem Informasi Geografis (GIS) dan permintaan pelatihan paket program	
				4	Identifikasi dan perbanyakkan Agens Hayati serta Pestisida nabati	
				5	Identifikasi OPT	
				6	Bimbingan praktik kerja lapangan/laboratorium, kajian/percobaan lapangan dan magang	
3	Balai Pengujian Mutu Produk Tanaman, Pasar Minggu, Jakarta Selatan	3	Pelayanan di bidang pengujian mutu produk tanaman	1	pelayanan pengujian mutu pestisida	Jln. AUP No. 3 Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520, Telp./ Faks. (021) 78835256, Email : Email : bpmptditlin@pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.bpmptditlin.com
				2	Pengujian mutu pupuk	
				3	Pengujian residu pestisida	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
III.	Direktorat Jenderal Perkebunan	III.	Pelayanan di bidang perkebunan:			
1	Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Jombang, Surabaya	1	Pelayanan di bidang perbenihan dan proteksi tanaman perkebunan	1	SiANI(Layanan Sahabat Setia Petani)	Jl. Raya Mojoagung No.52, Gambiran, Mojoagung, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61482, Telp. : (0321) 496430; 495842 Fax : (0321) 496430 ; 495842. Email : balaibesarsurabaya@pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.balai-surabaya.ditjenbun.pertanian.go.id/
				2	SiBULAT (Layanan Bank Isolat : Layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan kebutuhan Formulasi Agens Pengendali Hayati)	
				3	LaDUFOR (Layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan kebutuhan Formulasi Agens Pengendali Hayati) : Mikoriza (Glomofert) SpltNPV Nematoda Entomopatogen Trichogramma sp)	
				4	LaBENIH (Layanan Perbenihan : Sertifikasi Benih Layak Edar, Pengujian Laboratorium, Pengujian Laboratorium DNA, Uji Profisiensi, Tindakan pengawasan pelabelan)	
				5	SiNANDA (Layanan Dokter Tanaman : Diseminasi informasi OPT, Hasil diagnosis OPT, Hasil identifikasi OPT, Rekomendasi pengendalian OPT)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
2	Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan, Medan	2	Pelayanan di bidang perbenihan dan proteksi tanaman perkebunan		Analisis pestisida uji mutu benih Lapangan dan hayati Laboratorium Pengendalian Hama Vertebrata (LPHV)	Jl. Asrama No. 124 Medan, Kel. Cinta Damai, Kec. Medan Helvetia (20126) Telp. : (061) 8470504, 8458008, 8466787 FAX. (061) 8466771, 8445774. Email : ditjenbun@pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.balaimedan.ditjenbun.pertanian.go.id/
3	Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan, Ambon	3	Pelayanan di bidang perbenihan dan proteksi tanaman perkebunan	1	pengujian mutu benih (uji mikologi, pengujian aflatoksin)	Jl. Pertanian Passo Kotak Pos 1001 Ambon, Telp. (0911) 361325, Fax. (0911) 361203, Email : bbp2tp_ambon@yahoo.com, Alamat Website : http://www.ditjenbun.deptan.go.id/bbppt-pambon/
				2	pengujian mutu Agens Pengendali Hayati (APH: pemesanan APH, perbanyakan APH, pengujian mutu APH)	
4	Balai Proteksi Tanaman Perkebunan, Pontianak	4	Pelayanan di bidang proteksi tanaman perkebunan		Laboratorium (Lab. Hama, Lab. Penyakit, Lab. Uji Mutu APH, Lab. Entomopatogen, Lab. Antagonis, Sub Lab. Hayati) Klinik Tanaman Perkebunan (identifikasi OPT, identifikasi musuh alami, konsultasi teknis pengendalian OPT, penyediaan agens hayati spesifik lokasi, pendampingan pengendalian OPT)	Jl. Budi Utomo No 56 Siantan Hulu, Pontianak Kalimantan Barat,
IV.	Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan	IV.	Pelayanan di bidang peternakan:			

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
1	Pusvetma, Surabaya	1	Pelayanan di bidang produksi, pengujian, distribusi dan pemasaran serta pengembangan produk vaksin, antisera, diagnostika dan bahan biologis lain	1	Penjualan Vaksin, Antigen, Antisera dan Bahan Diagnostik	Jl. Ahmad Yani 68 - 70 Surabaya, Telp./Faks. (+6231) 8291124, 8291125, SMS Pengaduan : 082244255556, Alamat Website : http://www.pusvetma.ditjen.pertanian.go.id
				2	Pelayanan Kompetensi Pelayanan Penelitian	
				3	Pemeriksaan Diagnostika	
				4	Penyewaan Fasilitas (Gedung, aula, Guest house, kantin)	
				5	Bimbingan Teknis	
				6	Bimbingan Magang	
				7	Penjualan Hewan Coba dan Telur Specific Antibody Negative	
2	Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan, Gunung Sindur - Bogor	2	Pelayanan di bidang pengujian mutu dan sertifikasi obat hewan	1	pengujian mutu obat hewan (vaksin hewan besar/hewan kecil/unggas, antigen dan kit, sediaan farmasetik mengandung dan tidak mengandung antibiotika)	Jln. Raya Pembangunan Gunung Sindur Bogor 16340, Telp (021) 7560489, Faks. (021) 7560466
				2	sertifikasi obat hewan	
				3	pengkajian obat hewan	
				4	Unit uji (uji virologi, uji farmasetik, uji bakteriologi, unit uji hewan percobaan, unit uji patologi)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
3	Balai Besar Veteriner, Wates	3	Pelayanan di bidang pengamatan dan pengidentifikasian diagnosis, pengujian veteriner dan produk hewan	1	Penyidikan penyakit hewan	Jl. Raya Yogya – Wates Km. 27, TP 18, Giri Peni, Wates, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta 55602, Telp. (0274) 773168, Faks. (0274) 773 354, Alamat Website : http://www.bbvetwates.ditjenpkh.pertanian.go.id/
				2	Surveilans penyakit hewan dan produk hewan	
				3	Pemeriksaan kesehatan hewan, semen, embrio dan diagnosis penyakit hewan	
				4	Pengujian forensik veteriner	
				4	pengujian toksikologi dan keamanan pangan	
				5	Layanan Laboratorium (laboratorium viro sero, patologi klinik, parasitologi, epidemiologi, bioteknologi, kesmavet, bakteriologi)	
4	Balai Besar Veteriner, Maros	4	Pelayanan di bidang pengamatan dan pengidentifikasian diagnosis, pengujian veteriner dan produk hewan	1	Penyidikan penyakit hewan	Jl. Dr. Sam Ratulangi, Allepolea, Lau, Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan 90512, Telp. (0411)371105-372257, Email : info@bbvet-maros.com , Alamat Website : http://www.bbvet-maros.com
				2	Surveilans penyakit hewan dan produk hewan	
				3	Pemeriksaan kesehatan hewan, semen, embrio dan diagnosis penyakit hewan	
				4	Pengujian forensik veteriner	
				4	pengujian toksikologi dan keamanan pangan	
				5	Layanan Laboratorium (laboratorium viro sero, patologi klinik, parasitologi, epidemiologi, bioteknologi, kesmavet, bakteriologi)	
6	Perpustakaan					

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
5	Balai Besar Veteriner, Denpasar	5	Pelayanan di bidang pengamatan dan pengindentifikasi diagnosis, pengujian veteriner dan produk hewan	1	Penyidikan penyakit hewan	Jl. Raya Sesetan No.266 Denpasar Kotak Pos 3322 Telp: (0361) 720862, 720615 Fax: (0361) 720415 Email : bbvdps@gmail.com, SMS / Call Center : 081239903008, Alamat Website : http://www.bbvdps.ditjenpkh.pertanian.go.id
				2	Surveilans penyakit hewan dan produk hewan	
				3	Pemeriksaan kesehatan hewan, semen, embrio dan diagnosis penyakit hewan	
				4	Pengujian forensik veteriner	
				4	pengujian toksikologi dan keamanan pangan	
				5	Layanan Laboratorium (laboratorium viro sero, patologi klinik, parasitologi, epidemiologi, bioteknologi, kesmavet, bakteriologi)	
6	Perpustakaan					
6	Balai Veteriner, Medan	6	Pelayanan di bidang pengamatan dan pengindentifikasi diagnosis, pengujian veteriner dan produk hewan	1	Penyidikan penyakit hewan	Jalan Gatot Subroto No.255-A Medan, Telp. 061-8452253, Email : bvetmedan@pertanian.go.id atau bvetmedan@gmail.go.id, Alamat Website : http://www.bvetmedan.ditjenpkh.pertanian.go.id
				2	Surveilans penyakit hewan dan produk hewan	
				3	Pemeriksaan kesehatan hewan, semen, embrio dan diagnosis penyakit hewan	
				4	Pengujian forensik veteriner	
				4	pengujian toksikologi dan keamanan pangan	
				5	Layanan Laboratorium (laboratorium viro sero, patologi klinik, parasitologi, epidemiologi, bioteknologi, kesmavet, bakteriologi)	
6	Perpustakaan					

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
7	Balai Veteriner, Bukit Tinggi	7	Pelayanan di bidang pengamatan dan pengindentifikasi diagnosis, pengujian veteriner dan produk hewan	1	Penyidikan penyakit hewan	Jl. Raya Bukittinggi - Payakumbuh KM 14 Baso. PO BOX 35, Bukittinggi 26101, Sumatera Barat, Telp. (0752) 28300, Faks. (0752) 28290, Email : bvetbukittinggi@pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.bvetbukittinggi.info
				2	Surveilans penyakit hewan dan produk hewan	
				3	Pemeriksaan kesehatan hewan, semen, embrio dan diagnosis penyakit hewan	
				4	Pengujian forensik veteriner	
				4	pengujian toksikologi dan keamanan pangan	
				5	Layanan Laboratorium (laboratorium viro sero, patologi klinik, parasitologi, epidemiologi, bioteknologi, kesmavet, bakteriologi)	
6	Perpustakaan					
8	Balai Veteriner, Lampung	8	Pelayanan di bidang pengamatan dan pengindentifikasi diagnosis, pengujian veteriner dan produk hewan	1	Penyidikan penyakit hewan	Jl. Untung Suropati No.2 Labuhan Ratu Bandar Lampung 35142 Telp. (0721) 701851 Fax. (0721) 772894 SMS 081379230195 Email. bvetlampung@pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.bvetlampung.ditjenpkh.pertanian.go.id/
				2	Surveilans penyakit hewan dan produk hewan	
				3	Pemeriksaan kesehatan hewan, semen, embrio dan diagnosis penyakit hewan	
				4	Pengujian forensik veteriner	
				4	pengujian toksikologi dan keamanan pangan	
				5	Layanan Laboratorium (laboratorium viro sero, patologi klinik, parasitologi, epidemiologi, bioteknologi, kesmavet, bakteriologi)	
6	Perpustakaan					

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
9	Balai Veteriner, Banjarbaru	9	Pelayanan di bidang pengamatan dan pengidentifikasian diagnosis, pengujian veteriner dan produk hewan	1	Penyidikan penyakit hewan	In. Ambulung 24, Loktabat Selatan, Guntungmanggis, Landasan Ulin, Banjarbaru City, Kalimantan Selatan 70712, Telp. (0511) 4772249
				2	Surveilans penyakit hewan dan produk hewan	
				3	Pemeriksaan kesehatan hewan, semen, embrio dan diagnosis penyakit hewan	
				4	Pengujian forensik veteriner	
				4	pengujian toksikologi dan keamanan pangan	
				5	Layanan Laboratorium (laboratorium viro sero, patologi klinik, parasitologi, epidemiologi, bioteknologi, kesmavet, bakteriologi)	
				6	Perpustakaan	
10	Balai Veteriner, Subang	10	Pelayanan di bidang pengamatan dan pengidentifikasian diagnosis, pengujian veteriner dan produk hewan	1	Penyidikan penyakit hewan	Jl. Terusan Garuda Blok Werasari Dangdeur Subang 41212, Jawa Barat - Indonesia Telp. 0260-7423134 Fax. 0260-7423178 Email. info@bvetsubang.com Alamat Website : http://www.bvet-subang.ditjen.pertanian.go.id/
				2	Surveilans penyakit hewan dan produk hewan	
				3	Pemeriksaan kesehatan hewan, semen, embrio dan diagnosis penyakit hewan	
				4	Pengujian forensik veteriner	
				4	pengujian toksikologi dan keamanan pangan	
				5	Layanan Laboratorium (laboratorium viro sero, patologi klinik, parasitologi, epidemiologi, bioteknologi, kesmavet, bakteriologi)	
				6	Perpustakaan	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
11	Balai Besar Pembibitan Ternak Unggul, Baturaden	11	Pelayanan di bidang perbibitan ternak	1	uji performance dan uji zuriat Ternak unggul (sapi perah dan kambing perah unggul)	Baturaden, Kemutug Lor, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53151, Telp. (0281) 681716, Email : bbptuhptaturaden@gmail.com , Alamat Website : http://www.bbptusapiperah.ditjenpkh.pertanian.go.id
				2	bimbingan teknis (pemeliharaan, produksi, dan pemuliaan bibit sapi perah dan kambing perah unggul)	
				3	playanan teknis pemeliharaan, produksi, pemuliaan, dan pengembangan bibit sapi perah dan kambing perah unggul	
				4	pelayanan teknis penyediaan pakan dan pengelolaan hijauan pakan ternak	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
12	Balai Besar Inseminasi Buatan, Singosari		Pelayanan di bidang perbibitan ternak	1	Penjualan semen beku	Toyomarto, Singosari, Malang, Jawa Timur 65153, Telp. (0341) 458359, 458574, 454331, Faks. (0341) 458359, Email : bbib.singosari@pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.bbibsingosari.ditjenpkh.pertanian.go.id/
				2	Bimtek Manajemen IB	
				3	Layanan Masyarakat (wisata edukasi)	
				4	Jasa Konsultasi (konsultasi teknis dan monitoring produk BBIB di lapangan)	
				5	Pengujian Mutu Semen	
				6	Penggunaan Sarana dan Prasarana (Gedung Auditorium, gedung workshop, kamar asrama, ruang makan, guest house, kandang karantina)	
				7	Tenaga Instruktur (Instruktur bidang manajemen IB dan Juri Kontes)	
				8	Jasa penelitian (Produksi Ternak, Nutrisi Ternak, Kualitas Semen, Prosesing Semen, Kesehatan Hewan, Pemuliaan Ternak dan Ekonomi Peternakan)	
				9	Pelayanan purna jual (Pertemuan Teknis, Kunjungan Lapang, Pengujian Semen Beku di Lapangan, Evaluasi Hasil Pelaksanaan Manajemen IB)	
				10	uji kompetensi (Inseminator Ruminansia Besar, Pemeriksa Kebuntingan Ruminansia Besar, Asisten Teknis Reproduksi Ruminansia besar)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
13	Balai Inseminasi Buatan, Lembang		Pelayanan di bidang perbibitan ternak	1	Wisata Pendidikan	Jl. Kayu Ambon, Kayuambon, Lembang, Bandung, Jawa Barat 40391, Telp. (022) 2786222, Alamat Website :
				2	Penyediaan semen beku (pengujian dan penjualan)	
				3	Penjualan purna jual	
				4	Pelayanan instruktur dan juri kontes	
				5	Pelayanan penelitian	
				6	Pelayanan asistensi dan konsultasi peternakan	
				7	Pemanfaatan aset balai	
14	Balai Embrio Ternak, Cipelang		Pelayanan di bidang perbibitan ternak	1	Produksi Embrio	Kp. Pasir Pogor, Desa Cipelang Kec. Cijeruk, Kab. Bogor, Jawa Barat Email: bet.cipelang@pertanian.go.id Tel/Fax: (0251) 8211 555, 8211 988 Alamat Website : http://betcipelang.ditjenpkh.pertanian.go.id/
				2	Transfer embrio	
				3	kerja sama	
				4	Bimbingan teknis/magang	
15	Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan, Bogor		Pelayanan di bidang pengujian mutu bibit ternak unggul dan sertifikasi pakan dan produk ternak	1	Uji fisika - kimia	Jl. Pemuda No.29A Kota Bogor 16161 Telp : 0251-8377111, 0251-8353712 ; Fax : 0251-8353712, Alamat Website : http://www.bpmsph.org/
				2	Uji residu obat	
				3	Uji cemaran mikroba	
				4	Perpustakaan digital	
16	Balai Pengujian Mutu Pakan dan Sertifikasi Pakan, Bekasi		Pelayanan di bidang pengujian mutu bibit ternak unggul dan sertifikasi pakan dan produk ternak	1	Pengujian mutu dan keamanan pakan	Jl. MT. Haryono. no. 98 Setu, Bekasi, Jawa Barat, Telp. (021) 82602182, Faks. (021) 82607499, Email : layananpelangganbpmsp@gmail.com, Alamat Website : http://www.bpmsp.ditjenpkh.pertanian.go.id
				2	Sertifikasi mutu dan keamanan pakan	
				3	Uji profisiensi pakan	
				4	Bimbingan teknis lboratorium pakan dan mutu pakan	
				5	Pengujian mutu dan sertifikasi benih/bibit pakan hijauan	
				6	Pelayanan teknis pemeriksaan dan pengujian mutu keamanan pakan	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
17	Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak, Indrapuri		Pelayanan di bidang perbibitan ternak	1	Pelayanan penelitian	Jln. Banda Aceh - Medan Km 25 Indrapuri, Desa Reukih Dayah , Kecamatan Indrapuri, Kabupaten Aceh Besar, Telp. 08116723777, Email : sekretaris.bptuhptindrapuri@yahoo.com, Alamat Website : http://www.bptu-hptindrapuri.com
				2	Pelayanan PKL	
				3	Pelayanan Bimbingan Teknis pembibitan ternak	
				4	Pembinaan Kelompok	
				5	Penjualan Benih HPT	
				6	Penjualan Bibit (sapi aceh)	
18	Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak, Siborong-borong		Pelayanan di bidang perbibitan ternak	1	Pelayanan penelitian	Jln. Raya Dolok Sanggul Km 1 Siborong-borong, Telp. (0633) 41008, Faks. (0633) 41105, kode pos 22474, Email : info@bptuhpt.siborongborong.info, Alamat Website : http://www.bptuhpt.siborongborong.info
				2	Pelayanan PKL	
				3	Pelayanan Bimbingan Teknis pembibitan ternak	
				4	Pembinaan Kelompok	
				5	Penjualan Benih HPT	
				6	Penjualan Bibit (Babi dan Kerbau)	
19	Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak, Padang Mangatas		Pelayanan di bidang perbibitan ternak	1	Pelayanan penelitian	Jl. Padang Mengatas Kecamatan Luak, Mungo, Kabupaten Lima Puluh Kota Sumatera Barat, Telp. (0752) 759315, Alamat Website : http://www.bptupadangmengatas.com/
				2	Pelayanan PKL	
				3	Pelayanan Bimbingan Teknis pembibitan ternak	
				4	Pembinaan Kelompok	
				5	Penjualan Benih HPT	
				6	Penjualan Bibit (sapi)	
20	Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak, Sembawa		Pelayanan di bidang perbibitan ternak	1	Pelayanan penelitian	Jl. Peternakan, Lalang Sembawa, Kec. Sembawa, Kabupaten Banyu Asin, Sumatera Selatan 30953, Alamat Website : http://www.bptu-sembawa.net/
				2	Pelayanan PKL	
				3	Pelayanan Bimbingan Teknis pembibitan ternak	
				4	Pembinaan Kelompok	
				5	Penjualan Benih HPT	
				6	Penjualan Bibit (ayam dan sapi)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
21	Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak, Pelaihari		Pelayanan di bidang perbibitan ternak	1	Pelayanan Masyarakat (praktik kerja lapang, Penelitian ilmiah, Kunjungan Lapang, Magang kerja, bimbingan teknis: produksi dan pemuliaan bibit, pemeliharaan bibit, penetasan)	Jln. A.Yani km.51 Pelaihari, Ds. Sungai Jelai Kec.Tambang Ulang Kabupaten Tanah Laut - Kalimantan Selatan 70800, Telp. 0822-7243-3496, Pengaduan : 0811-5194-292, Email : bptu.kdi@gmail.com, Alamat Website : http://www.bptukdi.info/
				2	Bimbingan Teknis (Produksi bibit dan pemuliaan ternak kambing dan itik; pemeliharaan bibit ternak kambing dan itik)	
				3	Kawasan Sumber Bibit	
22	Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak, Bali		Pelayanan di bidang perbibitan ternak	1	Pelayanan penelitian	Jalan Gurita III, Pegok, Sesetan - Denpasar 80223, Telp. (0361) 721471, Fax. (0361) 724238, Email : bptusapibali@gmail.com, Alamat Website : http://www.bptusapibali.info
				2	Pelayanan PKL	
				3	Pelayanan Bimbingan Teknis pembibitan ternak	
				4	Pembinaan Kelompok	
				5	Penjualan Benih HPT	
				6	Penjualan Bibit Sapi Bali	
VI.	Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian	VI.	Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian			
1	Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Informasi dan Konsultasi Inovasi Teknologi Mekanisasi Pertanian	Situgadung, Tromol pos 2, Serpong 15310, Tangerang - Banten - Indonesia Telp : 08119936787 Email : bbpmektan@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website: http://www.mekanisasi.litbang.pertanian.go.id
				2	Pengujian Alsintan	
				3	Perpustakaan	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
2	Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Bioteknologi dan Sumber daya Genetik Pertanian		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Bank Gen Balitbangtan	Jl. Tentara Pelajar No. 3A, Bogor 16111 Phone: +62 251-8337975; Fax: +62 251-8338820; Email: sysadmin.biogen@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.biogen.litbang.pertanian.go.id
				2	Kunjungan dan Wisata	
				3	Penelitian, Magang dan PKL	
				4	Laboratorium Uji	
				5	Perpustakaan	
				6	Informasi Publik	
3	Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Pascapanen Pertanian		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	Laboratorium	Jl. Tentara Pelajar 12 A, Kampus Penelitian Pertanian Cimanggu, Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat, Indonesia. Phone: (0251) 8321762; Fax: (0251) 8350920; Email: bbpascapanen@litbang.pertanian.go.id ; bb_pascapanen@yahoo.com, Alamat Website : http://www.pascapanen.litbang.pertanian.go.id	
				Perpustakaan Digital		
				Repositori		
				Bimtek Pascapanen Pertanian		
				Kunjungan dan Studi Banding		
Magang dan PKL						
4	Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Sumberdaya Lahan Pertanian		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Perpustakaan Digital	Jl. Tentara Pelajar Cimanggu No.12, Ciwaringin, Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16111, Phone (0251) 8323012, Alamat Website : http://www.bbsdpl.litbang.pertanian.go.id/
				2	Layanan Jasa	
				3	Layanan Analisis Geospasial	
				4	Layanan Konsultasi	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
5	Balai Besar Penelitian Veteriner		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Perpustakaan	Jl. R.E. Martadinata No.30, Bogor 16114, Kotak Pos 151 Bogor Jawa Barat 16114 Indonesia, Telp. (0251) 8330148, 8334456, Faks. (0251) 8336424, +628170026700 (WA) Email : indi.dhar-mayanti@litbang.pertanian.go.id, balitvet@indo.net.id, Alamat Website : http://www.bbalitvet.litbang.pertanian.go.id
				2	Unit Pelayanan Diagnostik	
				3	BB Litvet Culture Collection	
				4	Laboratorium BSL-3	
				5	Repositori	
6	Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Padi		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Analisis Flavor Padi	Alamat Jl. Raya 9, Sukamandi, Subang 41256, Jawa Barat, Telepon (0260) 520157, Fax (0260) 520158, email : bbpadi@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website: http://www.bbpadi.litbang.pertanian.go.id
				2	UPBS	
				3	Laboratorium Uji Mutu Benih	
				4	Perpustakaan	
7	Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Layanan pertanian teknologi spesifik lokasi	Jalan Tentara Pelajar No.10 Bogor, Telp (0251) (0251) 8351277, Faks (0251) 8350928, Email : bbp2tp@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website: http://www.bbp2tp.litbang.pertanian.go.id
				2	Layanan diseminasi inovasi teknologi pertanian spesifik lokasi	
					Perpustakaan	
8	Balai Pengelola Alih Teknologi Pertanian		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Layanan Kekayaan Intelektual	Jl. Salak No. 22 Kode Pos 16151 Bogor, Jawa Barat - Indonesia, Telp (0251) 8382563, Faks (0251) 8382567, email : bpatp@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website: http://www.bpatp.litbang.pertanian.go.id
				2	Layanan Lisensi	
				3	Perpustakaan	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
9	Balai Penelitian Kacang-kacangan dan Umbi-umbian		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Layanan Laboratorium	Jl. Raya Kendalpayak km 8, PO Box 66 Malang 65101, Indonesia, Telp (0341) 801468 / Faks. (0341) 801496, Email : balitkabi@litbang.pertanian.go.id, balitkabi@gmail.com, Alamat Website: http://www.balitkabi.litbang.pertanian.go.id
				2	Layanan Rumah Kaca	
				3	Layanan Perpustakaan	
				4	Layanan Kebun Percobaan	
				5	Layanan Praktik kunjungan Penelitian	
10	Balai Penelitian Tanaman Sereal		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Layanan Pemesanan Benih	Jl. Dr. Ratulangi 274 Maros Sulawesi Selatan, Indonesia, Telp. (0411) 371529-371016 Fax. (0411) 371961 e-mail: balitser1@yahoo.co.id, Alamat Website: http://www.balitsereal.litbang.pertanian.go.id
				2	Layanan Pemesanan Alat	
				3	Layanan Laboratorium	
				4	Layanan Sistem Informasi Geografis	
				5	Layanan Peta dan Data Statistik	
				6	Layanan Guest House	
11	Balai Penelitian Tanaman Sayuran		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Layanan Laboratorium	Jl. Tangkuban Perahu 517, Kotak Pos 8413, Lembang 40391 - Jawa Barat - Indonesia, Telp: 022 - 2786245, Fax: 022 - 2789951, 2787676, Email: ivegri.balitsa@gmail.com, Alamat Website: http://www.balitsa.litbang.pertanian.go.id
				2	Layanan Pelatihan (Bimtek)	
				3	Layanan Unit Pengelola Benih Sumber	
12	Balai Penelitian Tanaman Hias		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Layanan Kunjungan	Jl. Raya Cihayang Pacet Cianjur 43253, Jawa Barat, Indonesia, Telp. 0263-517056, 514138 Fax. 0263-514138, Email: balithi@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website: http://www.balithi.litbang.pertanian.go.id
				2	Layanan Bimtek	
				3	Layanan Praktik/Magang	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
13	Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Layanan Laboratorium (Kultur jaringan dan kimia)	Jl. Raya Solok Aripun Km. 8 Solok Sumatera Barat 27351, Indonesia, Telp. +62 755 20137 Fax. +62 755 20592 SMS Centre : +62 8116624892 , Email: balitbu@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website: http://www.balitbu.litbang.pertanian.go.id
				2	Layanan Perpustakaan Digital	
				3	Pelatihan dan magang	
14	Balai Penelitian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Layanan Bimtek	Jl. Raya Tlekung No.1 Junrejo, Kota Batu 65301, Indonesia, Telp. (0341) 592683, Fax. (0341) 593047, Email : balitjestro@gmail.com, balitjestro.litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.balitjestro.litbang.pertanian.go.id
				2	Kebun Percobaan	
				3	Kunjungan	
				4	Laboratorium: (uji indeksing 5 virus jeruk, pembersihan pohon induk jeruk, analisa DNA keragaman genetik, identifikasi pemotretan mikroskopis hama penyakit jeruk dan buah subtropis lainnya)	
				5	Benih Sebar	
				6	Perpustakaan	
				7	UPBS	
				8	Magang	
				9	Laboratorium terpadu Balitjestro	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
15	Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Konsultasi	Jl. Tentara Pelajar No.3, Cimanggu, Bogor-Jawa Barat, 16111, Telp : (0251) 8321879, Fax : (0251) 8327010, Email : balitro@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.balitro.litbang.pertanian.go.id
				2	UPBS	
				3	Laboratorium Uji Mutu	
				4	Perpustakaan	
				5	Magang Teknologi	
				6	Kawasan Wisata Ilmiah	
				7	Griya Jamu Warisan Tradisi Nusantara	
				8	Pusat Unggulan Iptek Tanaman Rempah dan Obat	
16	Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Layanan Konsultasi dan Informasi Inovasi Teknologi Tanaman Industri dan Penyegar	Jalan Raya Pakuwon Km. 2 Parungkuda, Sukabumi, 43357 Jawa Barat Indonesia, Telp. +62-266-6542181 Fax. +62-266-6542087, Email: balitri@litbang.pertanian.go.id, balitri@gmail.com, Alamat Website : http://www.balitri.litbang.pertanian.go.id
				2	Layanan Perpustakaan	
				3	Layanan Laboratorium (analisa tanah, jaringan tanaman dan pupuk)	
17	Balai Penelitian Tanaman Kelapa dan Palma Lain		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Laboratorium Pengujian (analisis tanah rutin, analisis jaringan tanaman, analisis pupuk rutin)	Jl. Raya Mapanget, Kotak Pos 1004 Manado 95001 - Sulawesi Utara - Indonesia, Telp (+62) 431- 812430 Fax: (+62) 0431 - 812017, Email: balitka@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.balitka.litbang.pertanian.go.id
				2	Bimtek	
				3	Perpustakaan	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
18	Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Layanan Konsultasi dan Teknologi	Jalan Raya Karangploso, Kotak Pos 199, Malang, Jawa Timur, Indonesia, Email: balittas@litbang.pertanian.go.id, balittas.malang@gmail.com, Telp (0341) 491447, Faks. (0341) 485121, Alamat Website : http://www.balittas.litbang.pertanian.go.id/
				2	Layanan Penyediaan Benih Sumber	
				3	Layanan Pengujian Laboratorium	
				4	Pusat Unggulan Iptek Tanaman Serat	
				5	Layanan Perpustakaan	
19	Balai Penelitian Pertanian Lahan Rawa		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Layanan perpustakaan	Jl. Kebun Karet, Loktabat Utara Banjarbaru, Po Box, 31. Telp/ Fax. 0511-4772534, Email: balittra@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.balittra.litbang.pertanian.go.id
				2	Magang	
				3	Museum dan gallery	
				4	identifikasi tanaman (analisis jaringan tanaman, analisis pupuk organik dan anorganik, analisis air)	
				5	laboratorium tanah dan air (analisis kimia, tanah dan pupuk)	
20	Balai Penelitian Tanah		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Analisis Kimia	Jl. Tentara Pelajar No.12 Bogor 16114, Indonesia Telp. (0251) 8336757 Fax. (0251) 8321608; 8322933; e-mail: balittanah@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.balittanah.litbang.pertanian.go.id
				2	Analisis Fisika	
				3	Analisis Biologi	
				4	Analisis Mineral	
				5	Perangkat Uji Tanah dan Pupuk	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
21	Balai Penelitian Agroklimat dan Hidrologi		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Laboratorium Agrohidromet	Jl. Tentara Pelajar No. 1A PO. BOX. 830, Bogor 16111, Indonesia, Telp. (0251) 8312760 Fax. (0251) 8323909, Email: balitklimat@litbang.deptan.go.id, Alamat Website : http://www.balitklimat.litbang.pertanian.go.id
				2	Perpustakaan	
				3	Jasa Penelitian	
				4	Penyelenggaraan Kerja sama tenaga asing	
				5	publikasi hasil penelitian	
				6	penerimaan tamu	
				7	Peminjaman Mess	
22	Balai Penelitian Lingkungan Pertanian		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Analisis Laboratorium (analisis kimia tanah rutin, analisis kimia tanah khusus, analisis tanaman, analisis air/limbah cair, analisis pupuk anorganik, analisis pupuk organik, pengujian mutu pestisida, pengujian residu pestisida, analisis gas rumah kaca)	Jl. Raya Jakenan - Jaken, Km. 05, Sidomukti, Pati, Kabupaten Pati, Jawa Tengah 59182, Telp (0295) 4749044, Faks. Fax: (0295) 381592, Email : balingtan@litbang.pertanian.go.id, lolingtan@yahoo.com, Alamat Website : http://www.balingtan.litbang.pertanian.go.id
				2	Perpustakaan	
				3	Kerja sama penelitian	
23	Balai Penelitian Ternak		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Layanan laboratorium (analisis proksimat lengkap, analisis van soest, analisis makro mineral, analisis mikro mineral, analisis trace element, analisis AIA, analisis vitamin C, analisis total kolesterol, analisis tanin, analisis saponin, analisis total fenol, analisis as fitat, analisis daya cerna protein, analisis total bakteri/protozoa, gas methan)	Jalan Veteran 3, Banjar Waru, Banjar Wangi, Ciawi, Bogor, Jawa Barat 16720, Telp. (0251) 8240752, Faks. (0251) 8240754, Email : balitnak@indo.net.id, balitnak@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.balitnak.litbang.pertanian.go.id/
				2	Kerja sama penelitian	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
24	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Aceh		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Analisis tanah	Jl. Panglima Nyak Makam No. 27 Lampineung, Banda Aceh - 23125, Indonesia Telp. (0651) 7551811 Fax. (0651) 7552077, Email : btppt-aceh@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.nad.litbang.pertanian.go.id
				2	Kebun percobaan	
				3	Perpustakaan	
				4	Guest House	
				5	Lab Diseminasi	
25	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Sumatera Utara		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian		Kebun Percobaan	Jalan A.H Nasution No.1 B, Pangkalan Masyhur, Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara 20143, Telp: 061-7870710, Fax: 061-7861020, Email: btppt-sumut@litbang.pertanian.go.id, klinikbtppt@yahoo.co.id, Alamat Website : http://www.sumut.litbang.pertanian.go.id
					Perpustakaan digital	
					Laboratorium (analisis pengujian tanah, air, daun, pupuk organik, pupuk anorganik)	
					UPBS	
26	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Sumatera Selatan		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Pelayanan Informasi dan Konsultasi dan teknologi pertanian	Jl. Kol H Barlian Km 7, Palembang, Sumatera Selatan 30961, Telp: 0711 - 410155, Fax: 0711 - 410155, Email: btppt-sumsel@litbang.pertanian.go.id, btppt@palembang.wasantara.net.id, Alamat Website : http://www.sumsel.litbang.pertanian.go.id
				2	Pelayanan perpustakaan	
				3	Pelayanan penyaluran benih varietas unggul baru	
				4	Pelayanan publikasi dan diseminasi inovasi teknologi	
				5	Pelayanan kerja sama penelitian dan pengkajian pengembangan pertanian	
				6	Pelayanan magang, pelatihan, praktik kerja lapang	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
27	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Sumatera Barat		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Laboratorium (analisis sifat kimia tanah, analisis fisika tanah, analisis jaringan tanaman, analisis mutu pupuk, analisis mutu air irigasi, analisis mutu pakan ternak, analisis mutu makanan, analisis mutu benih)	Jl. Raya Padang-Solok Km. 40, Kotak Pos 34 Padang, Solok 25001 - Sumatera Barat, Telp: 0755 - 31122, 21054, Fax: 0755 - 31138, Email : bptp-sumbar@litbang.pertanian.go.id, bptp-sukarami@padang.wasantara.net.id, Alamat Website : http://www.sumbar.litbang.pertanian.go.id
				2	Perpustakaan	
				3	Klinik Agribisnis	
				4	Rumah kaca	
28	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Riau		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Laboratorium tanah dan tanaman (analisis sifat kimia tanah, analisis hara tanaman, analisis pupuk organik, analisis pupuk anorganik, analisis proksimat)	Jl.Kaharudin Nasution No. 341 Km 10 Padang Marpoyan, Pekanbaru 10210 - Riau, Telp: 0761 - 35641, 674205, 674206, Fax: 0761 - 674206, Email: bptp-riau@litbang.pertanian.go.id, bptp_riau@pbaru.wasantara.net.id, Alamat Website : http://www.riau.litbang.pertanian.go.id/
				2	Perpustakaan	
29	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Jambi		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Laboratorium tanah (analisis tanah dan gas rumah kaca, analisis tanaman, analisis gas)	Jl. Samarinda Paal V Kotabaru 36128 Jambi Indonesia, Telp. (0741) 7053525/40174, Fax. (0741) 40413, Email: bptp-jambi@litbang.pertanian.go.id dan bptp_jambi@yahoo.com, Alamat Website : http://www.jambi.litbang.pertanian.go.id
				2	Laboratorium pasca panen	
				3	Perpustakaan Digital	
				4	Kebun Percobaan	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
30	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Bangka Belitung		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Perpustakaan	Jalan Mentok KM 4 Pangkalpinang 33134, Telp/FAX : (0717) 421797, Email : bptp.babel@yahoo.com, Alamat Website : http://www.babel.litbang.pertanian.go.id/
				2	Laboratorium	
				3	Penyediaan benih sumber	
31	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Lampung		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Analisis tanah	Jl. Z.A. Pagar Alam No. 1a Rajabasa, Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia, 35145 Kotak Pos 6050 Unila, Telp. (0721)781776 Fax. (0721) 705273 email: bptp-lampung@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.lampung.litbang.pertanian.go.id
				2	Kebun Percobaan	
				3	Perpustakaan	
				4	UPBS	
				5	Lab Diseminasi	
32	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Bengkulu		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Perpustakaan	Jl. Irian Km 6,5 , Kelurahan Semarang, Bengkulu 38119, Telp. (0736) 23030, Fax. (0736) 345568 e-mail: bptp-bengkulu@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.bengkulu.litbang.pertanian.go.id
				2	Taman Agro Inovasi	
				3	Laboratorium pasca panen	
				4	Laboratorium Tanah	
				5	Laboratorium Diseminasi	
				6	Penyediaan benih sumber	
33	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Banten		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Pelayanan Informasi dan Konsultasi dan teknologi pertanian	Jl. Ciptayasa KM. 01 Ciruas, Serang, Banten 42182, Indonesia, Telp. (0254) 281055 Fax. (0254) 282507 e-mail: bptp-banten@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.banten.litbang.pertanian.go.id
				2	Pelayanan penyaluran benih UPBS	
				3	Perpustakaan	
				4	Magang	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
34	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, DKI Jakarta		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Laboratorium	Jl. Raya Ragunan 30, Pasar Minggu, Jakarta Selatan, 12540, Indonesia Telp. (021) 78839949 Fax. (021) 7815020, e-mail: bptp-jakarta@litbang.pertanian.go.id, bptp-jakarta@cbn.net.id, Alamat Website : http://www.jakarta.litbang.pertanian.go.id
				2	Perpustakaan	
35	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Jawa Barat		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Laboratorium	Jl. Kayuambon No.80, Lembang, Bandung Barat, Jawa Barat 40391, Indonesia Telp. (022) 2786238 Fax. (022) 2789846 e-mail: bptp-jabar@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.jabar.litbang.pertanian.go.id/
				2	Kebun Percobaan	
				3	Varietas Unggul Benih	
36	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Jawa Tengah		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Perpustakaan	Jl. Soekarno Hatta KM.26 No.10, Kotak Pos 124, Bergas, Kabupaten Semarang Ungaran Jawa Tengah 50552 Indonesia, Telp. (0298) 5200107-5200108, (0298) 5200109, Email: bptp-jateng@jateng.litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.jateng.litbang.pertanian.go.id
				2	Laboratorium Pengujian (analisis proksimat, analisis pupuk organik, analisis pupuk anorganik, analisis tanah)	
				3	Konsultasi Pertanian	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
37	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, DI Yogyakarta		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Laboratorium	Jl. Stadion Maguwoharjo No. 22 Wedomartani Ngemplak Sleman Yogyakarta - Indonesia, Telp. (0274) 884662 Fax. (0274) 4477052 e-mail: bptp-diy@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.yogya.litbang.pertanian.go.id
				2	Wisma BPTP	
				3	Uji Efektifitas Pupuk	
				4	Perpustakaan	
38	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Jawa Timur		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Laboratorium (tanah, kultur jaringan, budidaya, pasca panen, hama penyakit, benih)	Jl. Raya Karangploso Km. 4, Malang 65101 - Jawa Timur, Telp. (0341) 494052 Fax. (0341) 471255 e-mail: bptp-jatim@litbang.go.id dan bptpjatim@yahoo.com Web admin e-mail: maskoko@litbang.go.id, Alamat Website : http://www.jatim.litbang.pertanian.go.id
				2	Unit Produksi Benih Sumber (UPBS)	
39	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Bali		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Perpustakaan	Jl. By Pass Ngurah Rai, Pesanggaran, Denpasar - Selatan, 80222, Bali, Indonesia, Telp. +62-361-720498 Fax. +62-361-720498 e-mail: bptp-bali@litbang.pertanian.go.id / bptp_bali@yahoo.co.id, Alamat Website : http://www.bali.litbang.pertanian.go.id
				2	Magang	
				3	Informasi dan konsultasi	
				4	Pengaduan	
				5	UPBS	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
40	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, NTB		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Laboratorium (anaiis fisika dan kimia tanah, analisis pupuk an organik, analisis jaringan tanaman, analisis pupuk organik/kompos/cair,	Jl. Raya Peninjauan Narmada, Lombok Barat - NTB (83371), Indonesia, Telp. (0370) 671312 Fax. (0370) 671620 e-mail: bptp-ntb@litbang.pertanian.go.id; bptpntb2@yahoo.co.id, Alamat Website : http://ntb.litbang.pertanian.go.id
				2	Perpustakaan	
				3	UPBS	
				4	Kebun Percobaan	
				5	Informasi publik	
41	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, NTT		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Laboratorium (analisis tanah, analisis tanaman)	Jl. Timor Raya Km. 32 Naibonat, Kupang, Telp. (0380) 833766, Fax: 0380 - 833766; 829537, Email : bptp-ntt@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.ntt.litbang.pertanian.go.id/
				2	Perpustakaan	
42	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Kalimantan Timur		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Laboratorium (analisis tanah, tanaman, air, pupuk dan pengujian proksimat pakan ternak (kadar air, abu, lemak, protein, serat dan karbohidrat)	Jl. P.M. Noor-Sempaja, Samarinda-Kalimantan Timur, Telp. (0541) 220857 Fax. (0541) 220857 e-mail: bptp-kaltim@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.kaltim.litbang.pertanian.go.id
				2	Perpustakaan	
				3	Data Iklim (Data-data yang terkait dengan iklim di Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara	
				4	Auditorium	
				5	Guest house	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
43	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Kalimantan Barat		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	konsultasi inovasi teknologi agribisnis	Jl. Budi Utomo No. 45, Siantan, Pontianak 78241, Indonesia, Telp. (0561) 882069 Fax. (0561) 883883 e-mail: bptp-kalbar@litbang.deptan.go.id, Alamat Website : http://www.kalbar.litbang.pertanian.go.id
				2	Kerja sama Kebun Percobaan	
				3	Layanan online pemupukan padi sawah	
				4	Perpustakaan	
44	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Kalimantan Tengah		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Perpustakaan	Jl. G. Obos Km. 5, Menteng, Palangka Raya, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 73112, Telp: 0536 - 320662, Fax: 0536 - 320662, Email: bptp-kalteng@litbang.pertanian.go.id, bptp_kalteng@yahoo.com, Alamat Website : https://www.kalteng.litbang.pertanian.go.id
				2	Unit Produksi Benih Sumber (UPBS)	
				3	Kebun Percobaan	
				4	Laboratorium Teknis Pasca Panen	
				5	Laboratorium Diseminasi	
				6	Magang/Praktik kerja industri	
				7	Konsultasi pertanian	
				8	kerja sama	
45	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Kalimantan Selatan		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Unit Produksi Benih Sumber (UPBS)	Jl. Panglima Batur Barat No.4, Banjarbaru, Kalimantan Selatan 70711, Indonesia, Telp. (0511) 4772346 Fax. (0511) 4781810 e-mail: bptpkalsel@yahoo.com, Alamat Website : http://www.kalsel.litbang.pertanian.go.id
				2	Kebun Bibit Induk Banjar Baru	
				3	Perpustakaan	
				4	Kebun Percobaan	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
46	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Sulawesi Utara		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Kebun Percobaan	Jl. Kampus Pertanian Kalasey, Manado 95013, Sulawesi Utara, Indonesia, Telp : (0431) 838637 Fax. (0431) 838808e-mail: bptp-sulut@litbang.pertanian.go.id, Alamaat Website : http://www.sulut.litbang.pertanian.go.id/
				2	Perpustakaan	
47	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Sulawesi Selatan		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Kebun Percobaan	Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 17,5 Sudiang - Makassar 90242 - Sulawesi Selatan - Indonesia, Telp. (0411) 556449 Fax. (0411) 554522 e-mail: bptp-sulse@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.sulsel.litbang.pertanian.go.id
				2	Laboratorium Tanah	
				3	Perpustakaan	
48	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Sulawesi Tengah		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Laboratorium (uji tanah, uji kadar air, dan uji pupuk)	Jl. Lasoso 62, Biro-maru, Palu, Sulawesi Tengah, Indonesia, Telp. (0451) 482546 Fax. (0451) 482549 e-mail: bptpsult-eng@yahoo.com, Alamat Website : http://www.sulteng.litbang.pertanian.go.id
				2	Perpustakaan	
				3	Diseminasi Radio	
49	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Sulawesi Tenggara		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Laboratorium (Analisis Tanah, Analisis Pakan Ternak)	Jl. Prof. Muh. Yamin No. 89 Kendari, Sulawesi Tenggara, Indonesia, Telp. (0401) 3125871 Fax. (0401) 3123180 e-mail: bptp-sultra@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.sultra.litbang.pertanian.go.id
				2	Perpustakaan	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
50	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Gorontalo		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Kebun Percobaan	Jl. Kopi No. 270 Desa Lioheluma, Kabila Kab. Bone Bolango, Gorontalo, Telp: (0435) 827627 - 8700075, Fax: (0435) 827627, Email : bptp-gorontalo@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.gorontalo.litbang.pertanian.go.id
				2	Praktik kerja/magang	
				3	Pelatihan	
				4	Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS)	
51	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Maluku		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Kerja sama penelitian	Jl Chr Soplanit, Rumah Tiga, Ambon 97233 - Maluku, Telp: 0911 - 379454, 021-7776198, Fax: 021 - 7776198, Email: bptp-maluku@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.maluku.litbang.pertanian.go.id/
				2	Perpustakaan	
				3	Laboratorium	
				4	Kebun Percobaan	
52	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Maluku Utara		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Laboratorium	Jl. Inpres Ubo-Ubo 241 Ternate Selatan, Telp: 0921-326250, Fax: 0921-326250, Email : bptp-malut@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.malut.litbang.pertanian.go.id
				2	Perpustakaan	
				3	Kebun Percobaan	
53	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Papua		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Perpustakaan	Jl. Yahim Sentani, Jayapura 99352 - Papua, Telp: 0967 - 591235, 592179, Fax: 0967 - 591235, 592344, Email : bptp-papua@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.papua.litbang.pertanian.go.id
				2	Analisis Laboratorium (sampel tanah dan pasca panen sago/ubi jalar/peternakan)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
54	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian, Papua Barat		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Kebun Percobaan	Jl. Amban Pantai, Waidema-Manokwari, Papua Barat, Manokwari, Telp/ Faks. (0986) 2210832, Email : bptp-pabar@litbang.pertanian.go.id, bptp_papuabarat@yahoo.com, Alamat Website : http://www.papuabarat.litbang.pertanian.go.id
				2	Perpustakaan	
				3	Laboratorium	
				4	Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS)	
55	Loka Pengkajian Teknologi Pertanian, Sulawesi Barat		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS)	Kompleks Perkantoran Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat Jln. H. Abdul Malik Pattana Endeng Mamuju-Sulawesi Barat Telp / fax : 0426 - 232 1830 mobile: 0822- 7158-2934, kode pos 91512, Email : bptpsulbar@yahoo.co.id, lptp-sulbar@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.sulbar.litbang.pertanian.go.id
				2	Perpustakaan	
56	Loka Pengkajian Teknologi Pertanian, Kepulauan Riau		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Konsultasi Pertanian	Jln. Pelabuhan Sei Jang No 38, Tanjung Pinang - Kepulauan Riau, Telp: (0771) 22153, Fax: (0771) 26285, Email :lptp-kepri@litbang.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.kepri.litbang.pertanian.go.id
				2	Perpustakaan	
				3	Layanan Publik	
				4	Kerja sama	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
57	Loka Penelitian Kambing Potong		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Laboratorium (pengujian bahan pakan hasil ternak, pengujian reproduksi)	PO BOX 1 Galang Sei Putih, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20585, Indonesia, Telp. (061) 7980270 Fax. (061) 7980013 e-mail: lolitkambing@hotmail.com, lolitkambing1@yahoo.com, Alamat Website : http://www.lolitkambing.litbang.pertanian.go.id
				2	Perpustakaan	
				3	Pelatihan dan magang	
58	Loka Penelitian Sapi Potong		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Analisis Laboratorium (Laboratorium Nutrisi dan Pakan Ternak, Laboratorium Reproduksi)	Jln. Pahlawan 2, Grati, Pasuruan 67184, Indonesia Telp. (0343) 481131 Fax. (0343) 481132, e-mail: lolitsapi@litbang.pertanian.go.id, lolitsapi_litbang@yahoo.co.id, Alamat Website : http://www.lolitsapi.litbang.pertanian.go.id
				2	Kebun Percobaan	
				3	Kerja sama	
				4	Unit Pelayanan Publik	
				5	Perpustakaan	
59	Loka Penelitian Penyakit Tungro (Lolit Tungro)		Pelayanan di bidang penelitian dan pengembangan pertanian	1	Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS)	Jln. Bulu No. 101, Lanrang, Kab. Sidrap, Sulawesi Selatan - Indonesia Telp. (0421) 93702 Fax (0421) 93701 email : lolittungro@yahoo.co.id, Alamat Website : http://www.lolittungro.litbang.pertanian.go.id/
				2	Perpustakaan	
VII.	Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian	VII.	Pelayanan di bidang penyuluhan dan pengembangan SDM pertanian:			

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
1	Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian		Pelayanan di bidang penyuluhan dan pengembangan SDM pertanian	1	Diklat Kepemimpinan	Jalan Raya Puncak KM.11, Desa Bendungan Ciawi-Bogor Kode Pos 16720, Jawa Barat, Indonesia, Tel - (0251) 8240149, 8241147, Fax - (0251) 8241147, Email : ppmkp@pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.ppmkp.bppsdp.pertanian.go.id
				2	Diklat Prajabatan	
				3	Diklat Manajemen	
				4	Diklat Multimedia	
2	Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan, Cinagara	1	Pelayanan di bidang pelatihan pertanian	Diklat Teknis kesehatan hewan	Jalan Snakma Cisalopa Desa Pasirbuncir Kec Caringin Kab Bogor POBOX 05/Cgb Bogor 16740, Tlp 0251 8220077, Fax 0251 8221672, 8220022, Email : bbpkhcinagara@pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.bbpkhcinagara.bppsdp.pertanian.go.id/	
				Diklat teknis inseminasi buatan		
				Diklat teknis pemeriksaan kebuntingan		
				Diklat teknis pemeriksa kesehatan daging		
3	Balai Besar Pelatihan Pertanian, Ketindan		Pelayanan di bidang pelatihan pertanian	1	Diklat pengolahan hasil ui jalar dan ubi kayu	Jl. Ketindan No. 1, Lawang, Malang, Telepon/Fax : +62 341 - 426235 / 429725, Email : bbppketindan@pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.bbp-pketindan.bppsdp.pertanian.go.id/
				2	Diklat dasar fungsional penyuluh pertanian terampil	
				3	Diklat dasar fungsional penyuluh pertanian ahli	
				4	Diklat alih kelompok penyuluh pertanian	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
4	Balai Besar Pelatihan Peternakan, Batu		Pelayanan di bidang pelatihan pertanian	1	Diklat Fungsional (Medik Veteriner, Paramedik Veteriner, pengawas mutu bibit ternak,	Jl. Songgoriti 24 Batu, Kotak Pos 17 – Batu 65301, Jawa Timur, Telp. (0341) 591302, Email: ahtc_batu@pertanian.go.id, Alamat Website: http://www.bbppbatu.bppsdp.pertanian.go.id
				2	Diklat Teknis (keswan , kesmavet, ternak perah, ternak potong, pakan dan nutrisi ternak, reproduksi ternak, pasca panen dan pengolahan daging, pasca panen dan pengolahan susu, limbah dan hasil ikutan ternak, dan penyuluhan pertanian)	
5	Balai Besar Pelatihan Pertanian, Batangkaluku		Pelayanan di bidang pelatihan pertanian	Diklat fungsional penyuluh pertanian (alih kelompok, terampil, ahli)	Jl. Poros Malino, Tamarunang, Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan 92117, Indonesia	
				Diklat Fungsional Pengawas Benih Tanaman (PBT)		
				Diklat Agri Training Camp (ATC) bagi SLTA		
				Diklat Teknis (pengelola UPJA, Alsintan, tematik kedelai, tematik padi, tematik jagung, pengendalian OPT, budidaya padi organik, budidaya padi intensifikasi, perkebunan, teknik itigasi dan adaptasi perubahan iklim dan pengolahan hasil)		
6	Balai Besar Pelatihan Pertanian, Binuang		Pelayanan di bidang pelatihan pertanian	Diklat teknis aparatur (karet, kedelai, jagung, bawang merah, cabe merah, kelapa sawit, pengolahan hasil pertanian, mekanisasi pertanian bagi petugas, perkebunan)	Jl. Jend. Ahmad Yani Km. 85 Binuang Tapin Kalimantan Selatan, Telp. 0517-36007, Fax. 0517-36070, Email : bbpp.binuang@pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.bbpp-binuang.info/	
				Diklat teknis non aparatur (pengolahan hasil pertanian, kelapa sawit, mekanisasi pertanian bagi petani, kewirausahaan bagi petani muda, sertifikasi profesi produksi benih tanaman, Agri Training Camp)		

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
7	Balai Besar Pelatihan Pertanian, Lembang		Pelayanan di bidang pelatihan pertanian	Diklat teknis dan fungsional bidang pertanian (Agribisnis Hortikultura, Pasca Panen dan Pengolahan Hasil (Hortikultura), Kultur Jaringan (Hortikultura), Sistem Jaminan Mutu (HACCP) (Hortikultura), Metodologi Penyuluhan Pertanian Partisipatif (MP3), Budidaya Krisan, Budidaya Cabai Merah, Pengolahan Hasil, Diklat Alih Kelompok Penyuluh Pertanian, Diklat Dasar Penyuluh Pertanian Ahli, dan Diklat Dasar Penyuluh Pertanian Terampil)	Jl. Kayuambon 82 Lembang, Bandung Barat, Kotak Pos 40791 Jawa Barat, Tel/ Fax: (+6222) 2786234 - 2789783, Email : bbpplembang@pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.bbpp-lembang.info
				Diklat Teknis dan kewirausahaan di bidang pertanian bagi non aparaturnya	
				Diklat jejaring petani hortikultura tingkat ASEAN	
				Pengembangan kelembagaan usaha tani (PIA, P4S, LM3, PUAP)	
				Kerjasama/kemitraan dengan dalam dan luar negeri seperti : Ditjen Horti, Sekjen Kementan, PEMDA Provinsi/ Kabupaten, JICA Jepang, Afghanistan, dll	
8	Balai Besar Pelatihan Peternakan, Kupang		Pelayanan di bidang pelatihan pertanian	Diklat Aparatur (kesehatan hewan, diklat teknis mendukung program SIWAB, pengolahan limbah menjadi pupuk organik)	Jl. Timor Raya KM.17 Desa Noelbaki, Kec. Kupang Tengah, Kab. Kupang - NTT 85361, Telp. (0380) 8551140, 8551166 Fax. (0380) 8551166, Alamat Website : http://www.bbppkupang.org/
				Diklat Non Aparatur (Diklat teknis mendukung program SIWAB, pengolahan limbah menjadi pupuk organik, kewirausahaan bagi petani muda, Agri Training Camp, reproduksi ternak ruminansia, juru sembelih halal dan sertifikasi)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
9	Balai Pelatihan Pertanian, Lampung		Pelayanan di bidang pelatihan pertanian	Diklat Teknis bagi aparaturnya (mekanisasi, agribisnis, budidaya pertanian)	Jl. Raden Gunawan, Hajimena, Natar, Kabupaten Lampung Selatan, Lampung 35142, Telp. (0721) 703570, Email : bp-plampung, bppsdpmp.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.bpplampung.com
				Diklat Teknis bagi non aparaturnya (mekanisasi, agribisnis, budidaya pertanian)	
				Diklat fungsional penyuluh pertanian	
10	Balai Pelatihan Pertanian, Jambi		Pelayanan di bidang pelatihan pertanian	Diklat Teknis bagi aparaturnya (mekanisasi, agribisnis, budidaya pertanian)	Jl. Jambi - Palembang, KM.16, Pondok Meja, Kec Mestong, Kab. Muaro Jambi - Jambi. Telp/Fax : 0741-24088, Email : bapeltanjambi@yahoo.co.id atau bppjambi@pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.bppjambi.info
				Diklat Teknis bagi non aparaturnya (mekanisasi, agribisnis, budidaya pertanian)	
				Sertifikasi profesi (mandor kelapa sawit)	
11	Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian, Medan		Pelayanan di bidang pendidikan pertanian	Penyelenggaraan pendidikan di bidang penyuluhan pertanian dan perkebunan	Jl. Binjai KM.10 Tromol Pos 18, Sei Sikambang C. II, Medan Helvetia, Paya Geli, Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20002, Telp. (061) 8451544,
				Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan fungsional Rumpun Ilmu Hayat Pertanian (RIHP)	
12	Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian, Malang		Pelayanan di bidang pendidikan pertanian	Penyelenggaraan pendidikan di bidang penyuluhan pertanian dan peternakan	Jl. DR. Cipto 144a Bedali - Lawang, Malang, Telp: (0341) 427771-3 Faks : (0341) 427379 / 427774, Email : admin@stppmalang.ac.id, Alamat Website : http://www.stpp.malang@yahoo.co.id
				Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan fungsional Rumpun Ilmu Hayat Pertanian (RIHP)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
13	Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian, Magelang		Pelayanan di bidang pendidikan pertanian	Penyelenggaraan pendidikan di bidang penyuluhan pertanian dan peternakan	1. Magelang-Kopeng Km 7, Magelang, Telp. (0293) 313024,0293 313027, Email : info@stppmagelang.ac.id, Alamat Website : http://www.stppmagelang.ac.id/
				Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan fungsional Rumpun Ilmu Hayat Pertanian (RIHP)	
14	Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian, Gowa	2	Pelayanan di bidang pendidikan pertanian	Penyelenggaraan pendidikan di bidang penyuluhan pertanian dan peternakan	Jalan Malino KM. 7, Romanglompoa, Bontomarannu, Gowa, Romang Lompoa, Makassar, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan 92171, Telp. (0411) 8210117, Email : stpp@stppgowa.ac.id, Alamat Website : http://www.stppgowa.ac.id/
				Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan fungsional Rumpun Ilmu Hayat Pertanian (RIHP)	
15	Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian, Bogor		Pelayanan di bidang pendidikan pertanian	Penyelenggaraan pendidikan di bidang penyuluhan pertanian dan peternakan	Jl. Aria Suryalaga (d/h Cibalagung) No 1, Kotak Pos 188, Bogor 16001, Telp. (0251) 8312386, Faks. (0251) 8312386, Email : stpp.bogor@pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.stppbogor.ac.id
				Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan fungsional Rumpun Ilmu Hayat Pertanian (RIHP)	
16	Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian, Manokwari		Pelayanan di bidang pendidikan pertanian	Penyelenggaraan pendidikan di bidang penyuluhan pertanian dan peternakan	Jl SPMA, Kotak Pos 143 Manokwari, Papua Barat 98301, Telp. (0986) 211993, Faks. (0986) 213223
				Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan fungsional Rumpun Ilmu Hayat Pertanian (RIHP)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
17	Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan Negeri, Sembawa		Pelayanan di bidang pendidikan pertanian	Pelaksanaan kegiatan pendidikan dan mengembangkan metodologi pembelajaran pendidikan menengah kejuruan bidang pertanian	Jln. Palembang-Pangkajene Km.29 Sembawa Banyuwasin, Sumatera Selatan, Telp. 0711-7439058, Faks. 0711-7439059, Email : p.smk@yahoo.com, Alamat Website : http://www.smkppnsembawa.sch.id/
18	Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan Negeri, Banjarbaru		Pelayanan di bidang pendidikan pertanian	Pelaksanaan kegiatan pendidikan dan mengembangkan metodologi pembelajaran pendidikan menengah kejuruan bidang pertanian	Jl. Puteri Junjung Buih no. 15 Banjarbaru - 70711 Kalimantan Selatan, Email : admin@spmabanjarbaru.sch.id; sppn_banjarbaru@yahoo.co.id, Telp. (0511) 4772468, Faks. (0511) 4772468 / 4772317 , Alamat Website : http://www.spmabanjarbaru.sch.id
19	Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan Negeri, Kupang		Pelayanan di bidang pendidikan pertanian	Pelaksanaan kegiatan pendidikan dan mengembangkan metodologi pembelajaran pendidikan menengah kejuruan bidang pertanian	Jl. Timor Raya KM 39 Fatuleu, Kupang, NTT Kode Pos 85001, Telp: 08113863004, 08113863003, Faks. (0380) 822262, Email : spp_kupang@yahoo.com, Alamat Website : http://www.smkppnkupang.sch.id/
VIII.	Badan Karantina Pertanian	VIII.	Pelayanan di bidang perkarantinaan pertanian		

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
1	Balai Besar Uji Standar Karantina Pertanian (BBUSKP)		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Pelayanan Pengujian (uji rujukan media pembawa HPHK/OPTK, uji konfirmasi, uji profisiensi, uji banding)	Jl. Pemuda No. 64 Kav. 16-17, Jakarta Timur 13220, Telp. 021-4753182, 021-4894877, Faks.021-4892020, Email : infodok.bbuskp@karantina.pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.bbuskp.karantina.pertanian.go.id
2	BBUTT-MKP		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan uji terap teknik dan metode karantina pertanian sesuai standar internasional	Jl. Raya Setu No.10, Mekarwangi, Cikarang Bar., Bekasi, Jawa Barat 17320, Alamat Website : http://www.buttmkp.karantina.pertanian.go.id
				2	Melaksanakan diseminasi penerapan teknik dan metode karantina pertanian yang kompatibel	
3	Balai Besar Karantina Pertanian, Soekarno Hatta		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Gedung Karantina Pertanian Bandar Udara Internasional Soekarno. Hatta, Tangerang, Telp. KH: 021-55917772, 5507931 dan KT: 021-5507930, Faks. 021-5500623, 507930, Email : infokarantinasoetta@pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.soekarnohatta.karantina.pertanian.go.id
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
4	Balai Besar Karantina Pertanian, Tanjung Priok		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jl. Enggano No. 17 Tanjung Priok, Jakarta Utara 14310 Telp. 021-43931549, Fax. 021-43931061 SMS PENGADUAN 0823 1181 1181, Alamat Website : http://www.tanjungpriok.karantina.pertanian.go.id/
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
5	Balai Besar Karantina Pertanian, Surabaya		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jln. Raya Bandara Juanda No.26, Semabung, Gedangan, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61253, Telp. (031) 8673997, Email : infokarantinasby@pertanian.go.id, Alamat Website : http://www.karantinasby.pertanian.go.id/
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
6	Balai Besar Karantina Pertanian, Belawan		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jl. Sulawesi II Belawan, Medan 20414, Sumatera Utara, Telp. 061-6941484, Faks. 061-6945221, Email : bbkp.belawan@gmail.com, Alamat Website : http://bbkpbelawan.karantina.pertanian.go.id
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
7	Balai Besar Karantina Pertanian, Makasar		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jl. Perintis Kemerdekaan KM. 12 Makassar 90241, Telp:0411-581323, Fax: 0411-581326, Email: admin@bbkp-makassar.com, Alamat Website : http://www.bb-kp-makassar.com/
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
8	Balai Karantina Pertanian Kelas I, Denpasar		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Telp. 0361-720805, Faks. 0361-720805, Email: info@bkpdn-pasar.org, Alamat Website : www.bkpdnpasar.org
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
9	Balai Karantina Pertanian Kelas I, Semarang		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jln. M. Pardi no. 7 Kompleks Pelabuhan Tanjung Emas Semarang 50174, Telp : 024 – 3547915, Email : infobkp1semarang@gmail.com, Alamat Website : http://www.karantinasemarang.org/
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
10	Balai Karantina Pertanian Kelas I, Balikpapan		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jl. Brigjend Aw Syahrani No. 37 Balikpapan Kaltim, Telp. (0542) 423312, 413650/ 7210046, Alamat Website : http://www.karantina-balikpapan.org
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
11	Balai Karantina Pertanian Kelas I, Bandar Lampung		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jl. Jawa No 3-4 Pelabuhan Panjang Bandar Lampung 35241, Telp. (0721) 31305, 32528/ 31305, 31544
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
12	Balai Karantina Pertanian Kelas I, Pekanbaru		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jl. Pattimura No.4, Cinta Raja, Sail, Kota Pekanbaru, Riau 28127, Telp. (0761) 22172, Faks. (0761) 28270, Email : karantinapku@gmail.com, Alamat Website : http://www.karantinapku.com
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
13	Balai Karantina Pertanian Kelas I, Pontianak		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jl. Komp Pelabuhan Pontianak 78115, Telp/Fax : (0561) 732995
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
14	Balai Karantina Pertanian Kelas I, Kupang		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jln. Yos Sudarso (Komplek Pelabuhan Laut Tenau), Kec. Alak, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur, Telp : KANTOR (0380) 890040 PELAYANAN (0380) 890200 Email : karantina.kupang@gmail.com, Alamat Website : http://www.bkp-kupang.or.id
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
15	Balai Karantina Pertanian Kelas I, Banjarmasin		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jl. Mayjend Sutoyo S, No 1134 Banjarmasin, Telp : (0511) 7401927, 3353980, 3361334/ 3353980, Alamat Website : http://www.bkpbanjarmasin1.me/
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)	
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
16	Balai Karantina Pertanian Kelas I, Mataram		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Kantor Induk BKP Kelas I Mataram, Jl. Raya Pelabuhan Lembar No.9 Kode Pos 83364, Telp/Fax. 0370 681036, E-mail : info@bkpmataram.org, Alamat Website : http://www.mataram.karantina.pertanian.go.id
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)	
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
17	Balai Karantina Pertanian Kelas I, Manado		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jl. Baru Tugu Adi Pura Paniki Bawah, Manado, Telp. (0431) 818092, 818018/812410, Alamat Website : http://www.manado.karantina.pertanian.go.id
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)	
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
18	Balai Karantina Pertanian Kelas I, Padang		Pelayanan di bidang perkarantinaaan pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantinaaan hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)
					Jl. Tanjung Priok No. 16 Teluk Bayur Padang 25217, Telp. (0751) 62560/ 62560, 819133

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
19	Balai Karantina Pertanian Kelas I, Jayapura		Pelayanan di bidang perkarantinaaan pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantinaaan hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)
					Jln. Koti No 15 Jayapura 99221, Telp. (0967) 535694, 536252/ 535694

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
20	Balai Karantina Pertanian Kelas I, Palembang		Pelayanan di bidang perkarantinaaan pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantinaaan hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jl. Kol. H. Burlian Km 6 No. 78 Palembang, Telp. (0711) 411609, 7358001/416571, 385034, Alamat Website : http://www.bkp1palembang.karantina.pertanian.go.id
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)	
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
21	Balai Karantina Pertanian Kelas I, Jambi		Pelayanan di bidang perkarantinaaan pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantinaaan hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jl. Mtq Raya No 1 Jambi, Telp. (0741) 573110/ 573110, Alamat Website : http://www.bkp1jambi.karantina.pertanian.go.id
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)	
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
22	Balai Karantina Pertanian Kelas I, Batam		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)
					Jl. M. Nahar No. 1 Batam Centre Batam 29411, Telp. (0778) 462047/ 412005, 470323, Alamat Website : http://www.batam.karantina.pertanian.go.id

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
23	Balai Karantina Pertanian Kelas II, Medan		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)
					Jln. Dusun Lestari Desa Pasar V Kebun Kelapa Kuala Namu, Kab.Deli Serdang, Telp. (061) 80024002, 4517196, Alamat Website : http://www.bkp2medan.karantina.pertanian.go.id

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
24	Balai Karantina Pertanian Kelas II, Tanjung Pinang		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jl. Rawa Sari No. 22A Tanjung Pinang, Telp. (0771) 319737, 21928/ 319747, 31946, Alamat Website : http://www.tanjungpinang.karantina.pertanian.go.id
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)	
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
25	Balai Karantina Pertanian Kelas II, Ternate		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jl. Pemuda Kel. Sangadji, Ternate, Maluku Utara, 97727, Telp. (0921) 3128686/3123551, Alamat Website : http://www.ternate.karantina.pertanian.go.id
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)	
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
26	Balai Karantina Pertanian Kelas II, Kendari		Pelayanan di bidang perkarantinaan pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantinaan hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)
					Kompleks Perkantoran UPT Pusat Kementerian Pertanian. Jl. Muh. Yamin, Kec. Puuwatu, Kota Kendari, Prov. Sulawesi Tenggara 93114, Telp. (0401) 3124562/ 3124182, SMS : 082227022229, Email: karantina.kendari@gmail.com, Alamat Website : http://www.karantina-kendari.org

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
27	Balai Karantina Pertanian Kelas II, Pangkal Pinang		Pelayanan di bidang perkarantinaan pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantinaan hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)
					Jl. Yos Sudarso No. 133, Lontong Pancur, Pangkal Balam, Pangkal Pinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33115 Telepon/Fax:(0717) 434799 Email : bkppangkalpinang@yahoo.com, Alamat Website : http://www.bkp2pangkalpinang.karantina.pertanian.go.id/

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
28	Balai Karantina Pertanian Kelas II, Tarakan		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jl. Yos Sudarso No. 11 Lingkas Ujung Tarakan 77126, Telp. (0551) 21526, Faks. (0551) 36508, Alamat Website : http://www.tarakan.karantina.pertanian.go.id
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)	
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
29	Balai Karantina Pertanian Kelas II, Cilegon		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jl. Transit Cikuasa Pantai Merak Cilegon Banten 424438, Telp./Faks. (0254) 571807, Email : info@bkp2cilegon.karantina.pertanian.go.id , Alamat Website : http://www.bkp2cilegon.karantina.pertanian.go.id
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)	
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
30	Balai Karantina Pertanian Kelas II, Yogyakarta		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)
					Jl. Laksda Adisucipto Km. 8, Maguwoharjo, Depok, Sleman, Yogyakarta, Telp. 0274-488856/489471, Email : karantinayogya@pertanian.go.id, admin@karantinayogya.org, Alamat Website : http://www.yogya.karantina.pertanian.go.id

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
31	Balai Karantina Pertanian Kelas II, Palangkaraya		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)
					Jln. G.Obos KM.5,5, Palangkaraya, Telp. (0536) 3247485/3247400, Faks. (0536) 3231780/3231762, Email : bkp_palangkaraya@yahoo.co.id, Alamat Website : http://www.bkp2pky.karantina.pertanian.go.id/

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
32	Balai Karantina Pertanian Kelas II, Palu		Pelayanan di bidang perkarantinaan pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantinaan hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jl. Abdul Rahman Saleh Komp. Bandara Mutiara, Palu, Telp. (0451) 484535, Faks. (0451) 481039, Email : bkppalu@yahoo.co.id, Alamat Website : http://www.bkppalu.com/
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)	
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)	

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN	RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK	
33	Balai Karantina Pertanian Kelas II, Gorontalo		Pelayanan di bidang perkarantinaan pertanian	1	Melaksanakan kegiatan operasional perkarantinaan hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati (persyaratan ekspor impor, alur ekspor, alur impor, alur karantina masuk, alur karantina keluar)	Jl. Drs. Achmad Nadjamuddin No. 21 Dulalowo Kota Tengah - Gorontalo, Telp. (0435) 831722, 8700505/ 827653, 821609, Alamat Website : http://www.gorontalo.karantina.pertanian.go.id/
				2	e-cert hewan, e-cert tumbuhan, e-laboratorium, e-legislasi barantan, e-phyto, e-sipmen, PPK online, SAB online	
				3	Laboratorium Karantina Tumbuhan (pengujian cendawan/mikologi, pengujian serangga/entomologi, pengujian nematoda/nematologi, pengujian bakteri/bakteriologi, pengujian serologi, pengujian gulma)	
				4	Laboratorium Karantina Hewan (pengujian HA-HI AI pada serum DOC Burung dan Itik, Pengujian identifikasi Salmonella sp., Pengujian Total Plate Count/TPC, Pengujian identifikasi E. Colli, Pengujian identifikasi Kolliform, Pengujian identifikasi Trypanosoma sp dan Bacillus anthracis pada preparat ulas darah secara mikroskopis, mengacu pada metode OIE Terrestrial manual : 2012 chapter 2.1.17, Pengujian identifikasi dan isolasi cendawan pada pakan ternak)	
34	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I, Biak		Pelayanan di bidang perkarantinaan pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Jl. Dr. Sam Ratulangi No. 35 Biak Kota 98115, Biak- Papua, Telp. 0981 223084, Faks. 0981 26615, Alamat Website : http://www.karantina-biak.com

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
35	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I, Entikong		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian		Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Jl. Lintas Malindo No. 22-23 PPLB Entikong, Telp. (0564) 31197, 31743/ 31197
36	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I, Tanjung Balai Asahan		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Jl. Pelabuhan Teluk Nibung Tanjung Balai Asahan 21351, Telp. (0623) 95028/ 94997,95028, Alamat Website : http://www.skp1tba.karantina.pertanian.go.id/
37	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I, Cilacap		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Tritih Lor, Jeruklegi, Cilacap - Jawa Tengah 53253, Telp. (0282) 654321, Email : info@karantinacilacap.net , Alamat Website : http://www.karantinacilacap.net/
38	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I, Sumbawa Besar		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Jl. Pelebuhen Bedas No 01 Sumbawa Besar NTB, Telp. (0371) 625712, 2705966, 2705967/ 625712
39	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I, Banda Aceh		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Jln. T. Nyak Arief Komplek Keistimewaan Aceh, Banda Aceh – Provinsi Aceh 23114, Telp. (0651) 7552454, Faks. (0651) 7552269 / 8010378, Alamat Website : http://www.bandaaceh.karantina.pertanian.go.id/

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
40	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I, Sorong		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Jl. Selat Sunda, Kompleks Bandara Deo, Klasuur, Kec. Sorong, Kota Sorong, Papua Barat 98411, Telp. (0951) 321220, Alamat Website : http://www.karantinapertaniansorong.org
41	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I, Samarinda		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Jl. Pangeran M. Noor No. 2 Sempaja, Samarinda 75119 Telp : (0541) 220016, 221211, 743794 Fax : (0541) 220016, Alamat Website : http://www.skpsamarinda.com/
42	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I, Ambon		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Jl. Rurehe (Samping THR) Waihaong-Ambon, Telp. (0911) 347673, (0911)344975, Email : skp.ambon@yahoo.com / skp.ambon7@gmail.com , Alamat Website : http://www.karantinapertanianambon.org
43	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I, Bengkulu		Pelayanan di bidang perkarantina pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Jln. Depati Payung Negara Km.14 No.4 Pekan Sabtu Bengkulu Telp. 0736-52045 Fax. 0736-53066, Email : skpbengkulu@pertanian.go.id , Alamat Website : http://www.skp1bengkulu.karantina.pertanian.go.id/

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
44	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I, Timika		Pelayanan di bidang perkarantinaan pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Jl. Yos Sudarso KM 5, Timika, Papua, Telp. (0910) 3125162, 322079/ 3125162, Email : skp_timika@hotmail.com / admin@karantinatimika.org, Alamat Website : http://www.karantinatimika.org
45	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I, Merauke		Pelayanan di bidang perkarantinaan pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Jln. Peternakan Mopah Lama Merauke Tel - 0971-322005 Fax - 0971-321910 Email - skpmerauke@yahoo.com, Alamat Website : http://www.skp1merauke.karantina.pertanian.go.id/
46	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I, Bandung		Pelayanan di bidang perkarantinaan pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Jl. Soekarno Hatta Nomor 725C Bandung, Telp. 022-7300014 Ext. 101, Faks. 022-7300002, Alamat Website : www.karantinabandung.org
47	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I, Parepare		Pelayanan di bidang perkarantinaan pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Jl. Tarakan No. 1 Cappa Ujung Kota Parepare (91114) Provinsi Sulawesi Selatan. Telp/Fax: (0421) 214-08 dan (0421) 264-11 E-Mail: skp_pare2@yahoo.co.id dan skp.parepare@gmail.com, Alamat Website : http://skppare2.karantina.pertanian.go.id/

NO	UNIT KERJA	NO	JENIS PELAYANAN		RINCIAN JENIS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	ALAMAT KONTAK
48	Stasiun Karantina Pertanian Kelas II, Tanjung Balai Karimun		Pelayanan di bidang perkarantinaan pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Jl. Jend Soedirman , Poros Tanjung Balai Karimun 29661 Telp (0777) 7366089 - 7366090 Fax (0777) 7366077 - 7366091, Alamat Website : http://www.skpkarimun.or.id
49	Stasiun Karantina Pertanian Kelas II, Ende		Pelayanan di bidang perkarantinaan pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Jln. R.W. Monginsidi No. 3 Pel. Ippi, Ende, Flores NTT 86316, Telp./Faks. (0381) 22474, Email : skp_ende@yahoo.co.id, Alamat Website : http://karantinapertanianende.info
50	Stasiun Karantina Pertanian Kelas II, Mamuju		Pelayanan di bidang perkarantinaan pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Komplek Perkantoran Gubernur Sulawesi Barat 91512, Tlp / Fax : 0426 - 2321867, Jl. Haji Abdul Malik Pattana Endeng Kota Mamuju - Mamuju Sulawesi Barat, Alamat Website : http://www.skp-2mamuju.webs.com
51	Stasiun Karantina Pertanian Kelas II, Manokwari		Pelayanan di bidang perkarantinaan pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Jl. Esau Sesa Sowi 4 Manokwari Papua Barat 98315
52	Stasiun Karantina Pertanian Kelas II, Bangkalan		Pelayanan di bidang perkarantinaan pertanian	1	Pelayanan karantina tumbuhan dan hewan (Pelayanan sertifikasi antar area masuk dan antar area keluar)	Jl. Kusuma Bangsa no. 20, Kamal, Bangkalan, Jawa Timur, 69162 (031) 3012845-3011170 (031) 3012845 Email : skp.bangkalan@yahoo.co.id, Alamat Website : http://www.karantinabangkalan.org/

