


**PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK**  
**SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN**  
**MEDAN**



Nomor : 1978/OT.080/I.2.6/05/2016  
Terbitan/Revisi : 1 / 0

## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016
	<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	Bagian : 1 Halaman : 2 Terbitan / Revisi : 1/- Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :

### LEMBAR PENGESAHAN

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN  
SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

1. Dr. Drs. Susanto, M.Si

2. Ir. Endra Prasetyanta, MP

3. Ir. Yuliana Karami, M.Si

4. Jhon Fardan, SP

5. Dr. Dedi Febrianti, SP, M.Si

6. Sri Rahani, SP

7. M. Lutfi Yahya, SP, MP

8. Nurhanna Harahap, SP, M.Si

9. Endang Setiawan

10. Firdaus Rusma, S

11. Nurhanna Harahap, SP, M.Si

12. Nurhanna Harahap, SP, M.Si

13. Nurhanna Harahap, SP, M.Si

Disahkan Oleh,

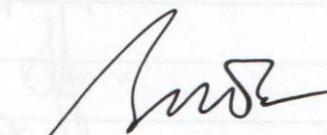
Ketua



Dr. Drs. Susanto, M.Si  
NIP. 19580514 198202 1 001


Tanggal,  
Diperiksa Oleh,

Kepala Bagian Adm. Umum



Ir. Endra Prasetyanta, MP  
NIP. 19640806 199003 1 002

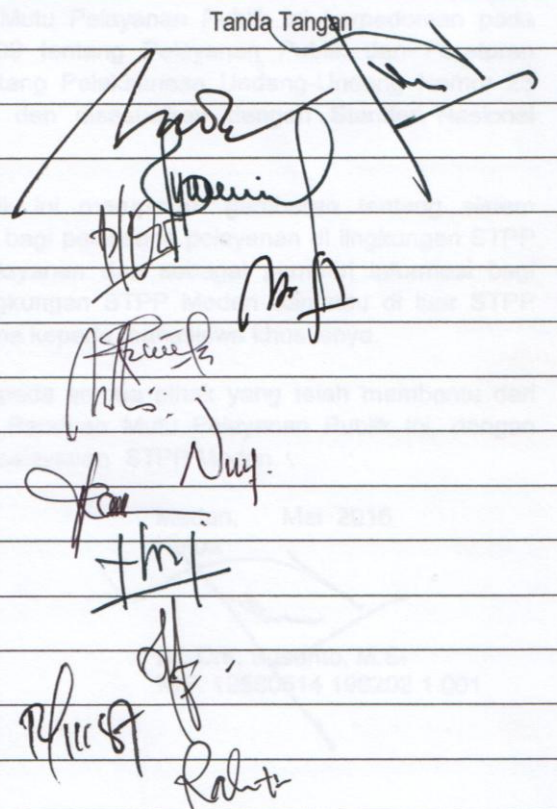
## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : 1 Halaman : 3 Terbitan / Revisi : 1/- Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :
	<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	


### STANDAR PELAYANAN

#### SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

Standar Pelayanan ini disusun/dimutakhirkan oleh :

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Drs. Susanto, M.Si	
2. Ir. Endra Prasetyanta, MP	
3. Ir. Yuliana Kansrini, M.Si	
4. Jhon Kedan, SP	
5. Dr. Dwi Febrimeli, SP, M.Sc	
6. Sri Rohani, SP	
7. Mukhlis Yahya, SP, MP	
8. Nurliana Harahap, SP, M.Si	
9. Gusti Setiavani, STP, MP	
10. Febrion Rusner, SE	
11. Arie Hapsani H.B, SP, MP	
12. Dhani Handoko, S.Si	
13. Risma Saragih, S.Sos	
14. Rahma Tia Harahap	

## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : I Halaman : 4 Terbitan / Revisi : 1/-
	<b>KATA PENGANTAR 01</b>	Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusunan dokumen Panduan Mutu Pelayanan Publik dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan pedoman pelayanan yang akan dilaksanakan di Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian Medan.


Penyusunan dokumen Panduan Mutu Pelayanan Publik ini berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan disesuaikan dengan Standar Nasional Pendidikan dalam PP No 19 Tahun 2005.

Panduan Mutu Pelayanan Publik ini merupakan gambaran tentang sistem manajemen mutu dan sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan di lingkungan STPP Medan dalam melaksanakan tugas pelayanan dan sebagai pemberi informasi bagi masyarakat pengguna pelayanan di lingkungan STPP Medan dan/atau di luar STPP Medan, serta memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa khususnya.

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


Medan, Mei 2016

Ketua



Dr. Drs. Susanto, M.Si  
NIP. 19580514 198202 1 001

## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : 1 Halaman : 5 Terbitan / Revisi : 1/-
	<b>PENDAHULUAN 02</b>	Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :

### A. Latar Belakang

Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian (STPP) Medan merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Eselon IIA di bawah Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian, Kementerian Pertanian yang melaksanakan tugas dalam penyelenggaraan pendidikan.


Sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam penyelenggaraan pendidikan, STPP Medan perlu menyusun dan menetapkan Panduan Mutu Pelayanan Publik, agar dapat memastikan kepada pengguna jasa bahwa dalam memberikan pelayanan bersifat jelas, tegas, akuntabel dan tersedianya informasi layanan yang telah terpola dalam sistem manajemen mutu.

Pelayanan yang diberikan UPP STPP Medan berupa pelayanan jasa yang bergerak dalam bidang pendidikan dan bersifat aktif maupun passif. Dalam penyelenggaraan pendidikan, UPP STPP Medan menggunakan standar pendidikan sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP) Pendidikan Tinggi.

Dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan pendidikan, UPP STPP Medan menerapkan SPP yang meliputi persyaratan masukan, proses, serta pelaksanaan evaluasi pendidikan yang dikelompokkan berdasar Tri Dharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat) yang diberikan kepada pengguna jasa dengan mempertimbangkan beberapa hal yaitu jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya manusia (SDM) pelaksana dan sarana pelayanan indikator pencapaian pelayanan.

SPP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada UPP Kementerian Pertanian yang penerapannya tercermin dari indikator pencapaian layanan.

## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : 1 Halaman : 6
	<b>PENDAHULUAN</b>	Terbitan / Revisi : 1/- Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :

### B. Maksud dan tujuan


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

1. Meningkatkan pelayanan bidang pendidikan
2. Meningkatkan pelayanan bidang penelitian
3. Meningkatkan pelayanan bidang pengabdian masyarakat

### C. Sasaran

Tecapainya kepuasan pengguna jasa atas pelayanan pendidikan UPP STPP Medan melalui sistem manajemen mutu yang telah dijabarkan dalam Panduan Mutu Pelayanan Publik dan penerapan Standar Pelayanan Publik.

## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : 1 Halaman : 7
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN- PERSYARATAN</b>	Terbitan / Revisi : 1/- Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :
<b>1. Lingkup</b>		


### 1.1. Umum

Dalam upaya menjadikan STPP Medan sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan secara baik, bersih, transparan, dan akuntabel sesuai dengan tuisi, maka perlu ditetapkan visi, misi, motto, nilai-nilai budaya, maklumat dan komitmen pelayanan sebagai arah dan langkah tahapan yang perlu dituangkan dalam standar pelayanan publik dan dilaksanakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi STPP Medan dalam memberikan pelayanan.

**VISI : “Mewujudkan STPP Medan yang terpercaya dalam menghasilkan tenaga fungsional Rumpun Ilmu Hayat Pertanian “**

- MISI :**
- a. Menyiapkan pengembangan program studi
  - b. Menyiapkan Mutu Penyelenggaraan Tri Darma Perguruan Tinggi
  - c. Meningkatkan Profesionalisme tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik
  - d. Mengembangkan sarana dan prasarana pendidikan
  - e. Meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan fungsional RIHP yang professional
  - f. Meningkatkan kerjasama teknis pendidikan dengan stakeholder di bidang pertanian
  - g. Memantapkan sistem administrasi dan manajemen yang transparan dan akuntabel

## UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN- PERSYARATAN</b>	Bagian : 1 Halaman : 7 Terbitan / Revisi : 1/- Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :

### **KEBIJAKAN MUTU PELAYANAN**

1. Kepala UPP STPP Medan dan seluruh personel terkait memberikan pelayanan yang profesional dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan SNI ISO 9001:2008 dan SNI ISO/IEC 17025:2008;
2. Pelayanan UPP STPP Medan memberikan kepuasan pelanggan melalui pemberian pelayanan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi) secara cepat, tepat, aman, konsisten, transparan dan akuntabel sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan;
3. UPP STPP Medan selalu meningkatkan standar pelayanan untuk semua aspek kegiatan;
4. Pelayanan UPP STPP Medan didukung oleh :
  - a. Personel yang kompeten, terlatih dan mengikuti pelatihan yang berkesinambungan;
  - b. Peralatan IT yang terprogram;
  - c. Sarana dan prasana peralatan standar

### **NILAI-NILAI BUDAYA :**


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

### **MAKLUMAT PELAYANAN :**

“DENGAN INI,KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.”




## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : 1 Halaman : 8
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN- PERSYARATAN 04</b>	Terbitan / Revisi : 1/- Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :

### 1.2 Aplikasi


Semua persyaratan standar bersifat umum dan diterapkan pada UPP STPP Medan.

## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : I Halaman : 10
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN- PERSYARATAN</b>	Terbitan / Revisi : 1/- Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :
<b>2. Acuan Normatif</b>		


- 2.1.1 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
- 2.1.2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 2.1.3 Undang-Undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- 2.1.4 Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- 2.1.5 Peraturan Pemerintah No 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 2.1.6 Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- 2.1.7 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- 2.1.8 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor GKE / M.PA / 7 / 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 2.1.9 Peraturan Menteri Pertanian No 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
- 2.1.10 Peraturan Menteri Pertanian No 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian

## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : I Halaman : 11
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN- PERSYARATAN</b>	Terbitan / Revisi : 1/- Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :
	<b>3. Istilah dan Definisi</b>	


1. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
2. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara.
3. Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian Medan yang selanjutnya disebut STPP Medan adalah Perguruan Tinggi Kedinasan di lingkungan Kementerian Pertanian, yang menyelenggarakan Program Pendidikan Profesional dibidang penyuluhan pertanian dan penyuluhan perkebunan.
4. Standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pengguna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas

## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : I Halaman : 12
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN- PERSYARATAN 3. Istilah dan Definisi</b>	Terbitan / Revisi : 1/- Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :

1. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
2. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;

## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : I Halaman : 13
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN- PERSYARATAN 4. Sistem Manajemen Pelayanan Publik</b>	Terbitan / Revisi : 1/- Tanggal revisi : Paraf Ka.Bag.Umum :

### 4.2 Persyaratan Umum


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

UPP STPP Medan harus :

1. Menentukan proses tahapan pelayanan untuk sistem manajemen pelayanan dan aplikasinya di seluruh Unit Layanan;
2. Menetapkan urutan dan interaksi proses tahapan pelayanan;
3. Menetapkan kriteria dan metode untuk memastikan operasional dan kendali proses tahapan pelayanan berjalan secara efektif;
4. Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi untuk mendukung operasional dan pemantauan proses tahapan pelayanan;
5. Memantau, mengukur, menganalisis proses tahapan pelayanan, dan mengimplementasikan tindakan untuk mencapai hasil yang direncanakan serta perbaikan berkesinambungan dari proses-proses; dan
6. Melakukan koreksi berkesinambungan dari proses pelayanan tersebut.

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

UPP STPP Medan menetapkan prosedur dan instruksi kerja dalam pelayanan penyelenggaraan pendidikan yang terdiri dari pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang dituangkan dalam dokumen standar pelayanan

<b>SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN</b>		
	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : I Halaman : 14
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN- PERSYARATAN</b>	Terbitan / Revisi : 1/- Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :
	<b>4. Sistem Manajemen Pelayanan Publik</b>	

### **4.3 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

STPP Medan menggunakan sistem manajemen yang didokumentasikan dan mencakup semua persyaratan pedoman ini, termasuk kebijakan, sistem, program, prosedur dan instruksi untuk menjamin mutu hasil pelayanan, serta dikomunikasikan, dimengerti, tersedia dan diterapkan oleh semua personel yang terkait.

STPP Medan menetapkan kebijakan pelayanan yang dinyatakan dalam dokumen standar pelayanan mencakup :

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


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

STPP Medan mengkomunikasikan kepada seluruh personel mengenai pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan, sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Dokumen Standar pelayanan menjadi acuan untuk prosedur pendukung termasuk juga prosedur teknisnya.

Peranan dan tanggung jawab pejabat administrasi dan pejabat struktural teknis lain untuk memastikan kesesuaian standar yang ditetapkan dalam dokumen Pelayanan..

## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : I Halaman : 15
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN</b>	Terbitan / Revisi : 1 / - Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :
	<b>4. Sistem Manajemen Pelayanan Publik</b>	

### 5.1. Komitmen Manajemen

Ketua STPP Medan memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan implementasi sistem manajemen pelayanan serta perbaikan berkesinambungan keefektifannya dengan :

- Menginstruksikan ke seluruh personel, pentingnya memenuhi persyaratan yang ditetapkan;
- Menetapkan kebijakan pelayanan;
- Memastikan penetapan sasaran pelayanan setiap tahun;
- Melakukan tinjauan manajemen minimal satu tahun sekali; dan
- Memastikan tersedianya sumber daya manusia, sarana prasarana dan anggaran.

### 5.2. Fokus pada pelayanan masyarakat

Ketua STPP Medan memastikan persyaratan pelayanan ditetapkan dan dipenuhi dengan sasaran untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pengguna jasa.

### 5.3. Kebijakan pelayanan publik


Ketua STPP Medan memastikan kebijakan pelayanan :

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

### 5.4. Perencanaan

#### 5.4.1. Sasaran Pelayanan Pengguna Jasa

Ketua STPP Medan memastikan sasaran pelayanan memenuhi persyaratan pelayanan yang ditetapkan. Sasaran pelayanan bersifat terukur dan konsisten dengan kebijakan pelayanan.

<b>SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN</b>		
	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : I Halaman : 16
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN- PERSYARATAN</b>	Terbitan / Revisi : 1 / - Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :
	<b>5. Tanggungjawab Manajemen</b>	

#### **5.4.2. Perencanaan sistem manajemen pelayanan**

Ketua STPP Medan memastikan :

- a) Perencanaan sistem manajemen pelayanan dilaksanakan sesuai persyaratan yang ditetapkan;
- b) Integritas sistem manajemen pelayanan dipelihara dengan memberi kodifikasi/revisi dokumen, pada sistem manajemen pelayanan yang direncanakan dan implementasinya.

#### **5.5. Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi**

Ketua STPP Medan memastikan tanggung jawab dan wewenang ditetapkan dan diinstruksikan ke seluruh personel yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan.

##### **5.5.1. Kompetensi Pelaksana**

Ketua STPP Medan menetapkan :


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

##### **5.5.2. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;**

Ketua STPP Medan memberikan Jaminan kepastian pelayanan setelah pengguna jasa memenuhi beberapa ketentuan yang dipersyaratkan di bidang pendidikan dan ketentuan persyaratan lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.



## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016 Bagian : I Halaman : 17
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN- PERSYARATAN</b>	Terbitan / Revisi : 1 / - Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :
	<b>5.Tanggungjawab Manajemen</b>	

Ketua STPP Medan memberikan jaminan kepastian pelayanan terhadap pengguna jasa yang memenuhi ketentuan persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Ketua STPP Medan memberikan pelayanan yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi) sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan didokumentasikan.


### **5.5.3. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;**

STPP Medan menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh .

STPP Medan menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:

1. Petugas keamanan;
2. Petugas pelayanan informasi;
3. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;
4. Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu;
5. Sarana peralatan dan obat P3K;
6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;
7. Ruang informasi (Customer service);
8. Sarana parkir;
9. Pengaturan parkir., (terdapat di Standar Suasana Akademik).

## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN</b>	Bagian : I Halaman : 18
	<b>6.Penyediaan Sumberdaya</b>	Terbitan / Revisi : 1 / - Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :

### 6.1. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas

UPP STPP Medan menetapkan, menyediakan dan memelihara sarana dan prasarana, seperti tertuang dalam standar sarana dan prasarana, serta pengelolaannya.

### 6.2. Jumlah pelaksana

UPP STPP Medan telah menetapkan standar pelaksana, berusaha untuk menjamin dan memenuhi standar dalam upaya pencapaian mutu layanan.


Penetapan personel dilakukan melalui identifikasi jenis, tahapan dan jumlah aktifitas pelayanan berdasarkan analisis beban kerja sesuai dengan kualifikasi aktifitas pelayanan.

### 6.3. Lingkungan kerja

UPP STPP Medan menyediakan sarana prasarana ruangan dan lingkungan kerja yang memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan.

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

## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN</b>	Bagian : I
		Halaman : 19
		Terbitan / Revisi : 1/-
<b>7. Realisasi Pelayanan</b>	Tanggal revisi :	
	Paraf Ka. Bag. Umum :	
	Ka. Sub. Bag. TU :	

### 7.1. Perencanaan realisasi pelayanan

UPP STPP Medan merencanakan dan mengembangkan proses realisasi tahapan pelayanan dapat berjalan dengan baik, mudah dan lancar mulai dari kelengkapan kurikulum, perencanaan pembelajaran, proses, sampai tercapainya kompetensi dan lulusan yang berprestasi.

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

UPP STPP Medan Pertanian menetapkan rencana proses tahapan pelayanan untuk :

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

### 7.2. Proses yang berkaitan dengan pelayanan pengguna jasa


#### 7.2.1. Penetapan persyaratan yang berkaitan dengan pelayanan

UPP STPP Medan menetapkan persyaratan pelayanan berdasarkan pertimbangan dan kesepakatan pengguna jasa, asosiasi atau pemerintah daerah, (standar rekrutmen mahasiswa).

#### 7.2.2. Tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan pelayanan

UPP STPP Medan melakukan peninjauan persyaratan berkaitan dengan pelayanan. UPP STPP Medan melakukan Tinjauan sebelum komitmen pada pemberian pelayanan kepada pengguna jasa (misalnya seleksi administrasi, pernyataan perijinan atau rekomendasi dari pemerintah daerah setempat).

## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit bagian : Mei 2016
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN</b>	Bagian : 1 Halaman : 20 Terbitan / Revisi : 1/-
	<b>7. Realisasi Pelayanan</b>	Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :

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

### 7.2.3. Komunikasi masyarakat

STPP Medan menyusun, menetapkan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk komunikasi dengan pengguna jasa berkaitan dengan:

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

### 7.3. Produk Layanan

Produk layanan STPP Medan berupa peningkatan kompetensi mahasiswa bidang penyuluhan pertanian dan perkebunan, pengolahan hasil perkebunan dan pertanian, ditambah dengan kompetensi tambahan berupa peningkatan kualitas penyajian penyuluhan dalam bentuk media publikasi. STPP Medan juga menyediakan produk layanan umum berupa penyewaan sarana dan prasarana serta jasa kesehatan.


### 7.4. Jangka Waktu Penyelesaian

UPP STPP Medan menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Waktu Pelayanan. Standar Waktu Pelayanan disesuaikan dengan standar yang ada di Standar Nasional Pendidikan, untuk keperluan penyelesaian masa pendidikan Progam Diploma IV Penyuluhan Pertanian.

Waktu penyelesaian pelayanan adalah waktu yang diukur menyelesaikan pelayanan publik, di tiap-tiap unit STPP Medan.

Waktu penyelesaian pelayanan di tiap unit-unit penunjang proses belajar mengajar telah dituangkan dalam dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP).

## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit : Mei 2016
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN</b>	bagian : I Bagian : I Halaman : 21
	<b>7. Realisasi Pelayanan</b>	Terbitan / Revisi : 1/- Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :

### 7.5. Biaya / Tarif Pelayanan

#### 7.5.1 Biaya / Tarif Pelayanan Pendidikan


STPP Medan tidak membebankan biaya pendidikan kepada mahasiswa yang menempuh pendidikan di STPP Medan

#### 7.5.2 Biaya / Tarif Pelayanan Umum

Biaya pelayanan umum di STPP Medan disajikan pada lampiran Panduan Mutu Unit Pelayanan Publik ini.

### 7.6 Pengendalian peralatan pemantauan dan pengukuran

## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit : Mei 2016 bagian : Bagian : 1 Halaman : 22
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN</b>	Terbitan / Revisi : 1/- Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :
	<b>8. Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan</b>	

### 8.1. Umum

STPP Medan merencanakan dan mengimplementasikan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan untuk :

- Memperagakan kesesuaian terhadap standar pelayanan;
- Memastikan kesesuaian sistem manajemen pelayanan;
- Terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen pelayanan.

Pelaksanaan pemantauan dan pengukuran pelayanan dilakukan dengan metode teknik statistik dan metode lain yang relevan.

### 8.2. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan


STPP Medan memberikan akses melalui media (nomor telepon, kotak saran, sms pengaduan dan e-mail) atau secara langsung kepada pengguna jasa untuk menyampaikan masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

STPP Medan memastikan pemberian informasi tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan oleh pengguna jasa.

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

- 8.2.1.1. Pengguna jasa STPP Medan yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan jasa pendidikan dapat mengajukan pengaduan langsung yang kemudian diserahkan kepada Ketua Jurusan

## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit : Mei 2016 bagian : Bagian : I Halaman : 23
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN</b>	Terbitan / Revisi : 1/- Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :
<b>8. Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan</b>		

- 8.2.1.2. Pengguna jasa dapat juga menyampaikan pengaduan melalui nomor telepon, kotak saran, sms pengaduan dan e-mail yang telah disediakan, kemudian pengaduan tersebut akan dicatat oleh petugas penerima dokumen di jurusan;
- 8.2.1.3. Tim penanganan pengaduan menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari dalam dan luar unit pelayanan kemudian menyerahkan kepada masing-masing kepala unit penyelenggara pelayanan
- 8.2.1.4. Kepala bagian kepegawaian melakukan analisa dan klarifikasi terhadap pengaduan pelanggan untuk segera dilakukan tindakan perbaikan/penyelesaian/penanganan;
- 8.2.1.5. Hasil tindakan perbaikan pengaduan pelanggan dilaporkan kepada pengguna jasa dan apabila tindakan perbaikan memerlukan tindak lanjut maka Ketua STPP dapat membuat kebijakan untuk tindakan pencegahan dan perbaikan yang berkelanjutan.


### 8.3. Pengawasan Pelayanan

Pembinaan dan pengawasan Pelayanan di lingkungan STPP Medan dilakukan oleh Tim yang ditetapkan oleh Ketua STPP Medan. Pelaksanaan Pembinaan dan pengawasan dilakukan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

### 8.4. Evaluasi Kinerja Pelaksana

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

## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit : Mei 2016 bagian : Bagian : I Halaman : 24
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN</b>	Terbitan / Revisi : 1/- Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :
	<b>8. Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan</b>	

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

### 8.5. Perbaikan

#### 8.5.1. Perbaikan berkesinambungan

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

#### 8.5.2. Tindakan korektif


STPP Medan melakukan tindakan korektif dengan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan dalam proses realisasi tahapan pelayanan mulai dari rekrutmen mahasiswa sampai dilakukan pelepasan lulusan mahasiswa yang terjadi secara berulang. Tindakan korektif dilakukan sesuai dengan faktor ketidaksesuaian yang terjadi.

STPP Medan menetapkan prosedur tindakan korektif terdokumentasi mencakup :

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



## SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN

	<b>PANDUAN MUTU PELAYANAN PUBLIK</b>	Tanggal terbit : Mei 2016 bagian : Bagian : I Halaman : 25
	<b>SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN-PERSYARATAN</b>	Terbitan / Revisi : 1/- Tanggal revisi : Paraf Ka. Bag. Umum : Ka. Sub. Bag. TU :
	<b>8. Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan</b>	

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

### 8.5.3. Tindakan pencegahan

STPP Medan menetapkan tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan dalam proses realisasi tahapan pelayanan, yang berpengaruh potensial.

STPP Medan menetapkan prosedur tindakan pencegahan terdokumentasi mencakup :

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

# LAMPIRAN

I. Jenis Pelayanan : Penyelenggaraan Pendidikan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 48/Permentan/OT.140/10/2008
2.	Jam Pelayanan	Senin s.d Kamis Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Jum'at Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.30 WIB
3.	Persyaratan	Mahasiswa STPP Medan
4.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Mahasiswa berada dikelas/lahan praktek – Dosen – Proses pembelajaran
5.	Jangka Waktu	4 tahun
6.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya
7.	Produk Pelayanan	Ketrampilan/keahlian dibidang penyuluhan dan teknis pertanian dan perkebunan Pengolahan hasil pertanian dan perkebunan
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas pelayanan	Laboratorium Pengolahan Hasil Pertanian (PHP), laboratorium Kultur Jaringan dan HPT, laboratorium dasar, kelas, asrama, lahan praktek, laboratorium komputer.
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	22 dosen dan 10 fungsional umum
10	Pengawasan Internal	a. Tim Satuan Pelaksana Pengendalian Interen (Satlak PI) b. Auditor Internal dan Eksternal ISO 9001-2008
11	Penanganan Pengaduan	Tim Evaluasi ISO dan SPI
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan berdasarkan Standar Manajemen Mutu ISO 9001-2008
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjaga Keamanan oleh Satpam sebanyak 10 (sepuluh) orang, pelayanan konsumsi sebanyak 3 orang pelayan konsumsi, 21 dosen, dan 10 fungsional umum
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan penyelenggaraan pendidikan dan Laporan IKAD

## II. Jenis Pelayanan : Pengabdian Kepada Masyarakat

### II.1. Pemberdayaan Kelompok Tani Tanaman Pangan dan Perkebunan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 48/Permentan/OT.140/10/2008
2.	Waktu Pelayanan	Senin s.d Kamis Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Jum'at Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB  Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.30 WIB
3.	Persyaratan	a.Masyarakat yang berprofesi sebagai petani dan atau penyuluh pertanian b.Harus terdaftar sebagai anggota kelompok tani setempat
4.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Koordinasi ke BPP – Penandatanganan MoU Kerjasama – Penentuan CPCL – Proses Kegiatan
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	Satu musim tanam (empat bulan)
6.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya
7.	Produk Pelayanan	Keterampilan/keahlian di bidang Teknis dan Agribisnis Pertanian
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas pelayanan	Laboratorium Pengolahan Hasil Pertanian (PHP), Pengadaan Saprodi, konsumsi pertemuan dan transport peserta
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	21 Dosen dan 3 Fungsional Umum
10	Pengawasan Internal	a.Tim Satuan Pelaksana Pengendalian Interen (Satlak PI) b. Auditor Internal dan Eksternal ISO 9001-2008
11	Penanganan Pengaduan	Tim Evaluasi ISO dan SPI
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan berdasarkan Standar Manajemen Mutu ISO 9001-2008
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjaga Keamanan oleh Satpam sebanyak 10 (sepuluh) orang,
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan IPNBK

### III. Jenis Pelayanan : Pelayanan Umum

#### III.1 Penyewaan Sarana/Prasarana

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 48/Permentan/OT.140/10/2008
2.	Waktu Pelayanan	Senin s.d Kamis Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Jum'at Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.30 WIB
3.	Persyaratan	a.Mengajukan surat permohonan penyewaan sarana/prasarana b.Pengajuan surat permohonan diajukan minimal sepuluh (10) hari sebelum menggunakan sarana/prasarana
4.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Konsumen-Pengelola-Penggunaan Fasilitas
5.	Jangka Waktu	1 s.d 7 hari
6.	Biaya/Tarif	<p><b>1. Mess Ascocenda</b></p> <p>a. AC - Rp. 40.000,-/Hari/orang</p> <p>b. Non AC - Rp. 25.000,-/Hari/orang</p> <p><b>2. Aula AC</b></p> <p>a. Kedinasan - Intern Kementerian Pertanian Rp. 200.000/8 jam - Tambahan waktu - Diluar Kementerian Pertanian Rp. 600.000/8 jam - Tambahan waktu Rp. 30.000/jam</p> <p><b>3. Ruang Rapat AC</b></p> <p>a. Ruang Rapat AC - Kedinasan Intern Kementerian Pertanian Rp. 150.000,-/8jam - Umum Rp. 300.000,-/8jam - Tambahan waktu Umum Rp. 30.000/jam</p> <p><b>4. Asrama</b></p> <p>- Intern Kementerian Pertanian Rp. 5.000,-/org/hari - Umum Rp. 15.000,-/org/hari</p>

		<p><b>5. Kelas</b></p> <p>a. Kelas Ber AC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intern Kementerian Pertanian (DINAS) Rp. 50.000,-/hari</li> <li>- Umum Rp. 125.000,-/hari</li> </ul> <p>b. Kelas Non AC (Oryza, Glicyne, Theobroma, Hevea, Zingiber, Eugenia)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intern Kementerian Pertanian (DINAS) Rp. 25.000,-/hari</li> <li>- Umum Rp. 75.000,-/hari</li> </ul> <p><b>6. Kursi Lipat Chitose</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intern Non Kedinasan Rp. 1.000,-/unit</li> <li>- Umum Rp. 2.000/unit</li> </ul> <p><b>7. Sewa Gedung dan Bangunan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Koperasi di Lingkup STPP Medan Rp. 7.500/M<sup>2</sup>/bulan</li> <li>- Umum Rp.24.000/ M<sup>2</sup>/bulan</li> </ul> <p><b>8. Sewa Lahan Rp. 200/M<sup>2</sup>/Masa tanam</b></p>
7.	Produk Pelayanan	Sewa fasilitas STPP Medan
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas pelayanan	Guest House, Aula, Kelas, Ruang Rapat, Asrama, Barang, Lahan
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	1 Kasubag TU, 1 Kepala Rumah Tangga, 6 orang fungsional umum
10.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tim Satuan Pelaksana Pengendalian Interen (Satlak PI)</li> <li>- Auditor Internal dan Eksternal ISO 9001-2008</li> <li>- Tim Audit Internal (SPI)</li> </ul>
11.	Penanganan Pengaduan	Tim Evaluasi ISO dan SPI
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan berdasarkan Standar Manajemen Mutu ISO 9001 – 2008
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi penyelenggaraan dan Laporan pertanggung jawaban

### III.2 Penerimaan Mahasiswa Baru

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 48/Permentan/OT.140/10/2008
2.	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan jadwal Penerimaan Mahasiswa Baru Senin s.d Kamis Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Jum'at Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.30 WIB
3.	Persyaratan	1.Umum : a. Lulusan SMA/MA Jurusan IPA, Lulusan SMK- PP/SMK Pertanian Paling lama dua tahun terakhir b. Memiliki Nilai Rata-rata Ijazah $\leq 7,00$ c. Belum Pernah Menikah 2.Tugas Belajar : a. PNS yang mendapat rekomendasi dari pimpinan unit kerja b. PNS Lulusan SMK-PP Pertanian/SMU/MA Jurusan IPA c.Usia paling tinggi 25 tahun per 31 Agustus pada tahun berjalan
4.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Calon Mahasiswa Melengkapi berkas dan formulir – Mengantarkan berkas dan formulir untuk mendaftar – Melakukan pendaftaran – Seleksi berkas/administrasi – Pengumuman kelulusan administrasi – Ujian – Pengumuman Kelulusan – Daftar Ulang
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lima (5) bulan
6.	Biaya/Tarif	Rp 0,-
7.	Produk Pelayanan	Daftar Mahasiswa Baru
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas pelayanan	Website STPP
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Panitia Penerimaan Mahasiswa Baru
10	Pengawasan Internal	a.Tim Satuan Pelaksana Pengendalian Interen (Satlak PI) b. Auditor Internal dan Eksternal ISO 9001-2008
11	Penanganan Pengaduan	Tim Evaluasi ISO dan SPI
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan berdasarkan Standar Manajemen Mutu ISO 9001-2008

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjaga Keamanan oleh Satpam sebanyak 10 (sepuluh) orang,
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	IKM dan IPNBK



### III.3 Pelayanan Publik Legalisir Ijazah/Transkrip Nilai

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 48/Permentan/OT.140/10/2008
2.	Waktu Pelayanan	Senin s.d Kamis Pukul 08.00 s.d 15.00 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.00 WIB Jum'at Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB Istirahat Pukul 12.00 s.d 13.30 WIB
3.	Persyaratan	a.Mahasiswa/alumni STPP Medan b.Jika diwakilkan oleh orang lain harus membawa Ijazah/Transkrip Nilai asli c.Maksimal tujuh (7) lembar untuk masing-masing Ijazah/Transkrip Nilai setiap akan melegalisir
4.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Membawa Fotokopi Ijazah/Transkrip Nilai yang akan dilegalisir – BAAK
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lima Belas (15) menit
6.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya
7.	Produk Pelayanan	Ijazah/Transkrip Nilai Yang terlegalisir
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas pelayanan	-
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Fungsional Umum Administrasi Akademik Kemahasiswaan
10	Pengawasan Internal	a.Tim Satuan Pelaksana Pengendalian Interen (Satlak PI) b. Auditor Internal dan Eksternal ISO 9001-2008
11	Penanganan Pengaduan	Tim Evaluasi ISO dan SPI
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan berdasarkan Standar Manajemen Mutu ISO 9001-2008
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjaga Keamanan oleh Satpam sebanyak 10 (sepuluh) orang,
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	-

### III.4 Layanan Poliklinik

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 48/Permentan/OT.140/10/2008
2.	Waktu Pelayanan	Rabu : 09.00 s.d 12.00
3.	Persyaratan	a.Pegawai dan Keluarga Pegawai STPP Medan b.Mahasiswa STPP Medan
4.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Koordinasi ke BPP – Penandatanganan MoU Kerjasama – Penentuan CPCL – Proses Kegiatan
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	Dua puluh (20) menit
6.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya
7.	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Kesehatan
8.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas pelayanan	Laboratorium Pengolahan Hasil Pertanian (PHP), Pengadaan Saprodi, konsumsi pertemuan dan transport peserta
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	1 Dokter dan 1 Perawat
10	Pengawasan Internal	a.Tim Satuan Pelaksana Pengendalian Interen (Satlak PI) b. Auditor Internal dan Eksternal ISO 9001-2008
11	Penanganan Pengaduan	Tim Evaluasi ISO dan SPI
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan berdasarkan Standar Manajemen Mutu ISO 9001-2008
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjaga Keamanan oleh Satpam sebanyak 10 (sepuluh) orang,
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	-