



Kompensasi Layanan

Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan atau permohonan kompensasi atas ketidaksesuaian terhadap janji layanan yang diberikan oleh Balai Veteriner Bukittinggi.

Pengaduan dan permohonan kompensasi disampaikan secara tertulis melalui formulir pengaduan yang telah disediakan dan disertai dengan data dukung ketidaksesuaian, seperti foto, hasil pengujian, korespondensi layanan, dan/atau data pendukung lainnya yang relevan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Kompensasi layanan diberikan berupa **layanan prioritas pengujian selama jangka waktu tiga (3) bulan (tanpa antrian)** kepada pelanggan atau pengguna layanan yang terbukti mengalami/menerima ketidaksesuaian layanan.

Prosedur Kompensasi Layanan

1. Penyampaian Pengaduan

Pelanggan menyampaikan pengaduan atas ketidaksesuaian layanan yang diterima kepada unit/bagian pengaduan layanan Balai Veteriner Bukittinggi, dengan melampirkan data dukung ketidaksesuaian yang diperlukan.

2. Verifikasi dan Pemeriksaan

Penanggung jawab layanan melakukan pemeriksaan dan verifikasi terhadap dokumen serta data dukung ketidaksesuaian yang disampaikan oleh pelanggan.

3. Penetapan Kompensasi

- Apabila hasil pemeriksaan menyatakan bahwa ketidaksesuaian **terbukti dan dokumen dinyatakan lengkap serta valid**, maka pelanggan diberikan kompensasi layanan sesuai ketentuan yang berlaku.
- Apabila hasil pemeriksaan menyatakan bahwa ketidaksesuaian **tidak terbukti atau dokumen dinyatakan tidak lengkap/tidak sesuai**, maka penanggung jawab layanan akan menyampaikan penjelasan secara tertulis kepada pelanggan disertai alasan dan rekomendasi perbaikan atau tindak lanjut yang dapat dilakukan.

4. Pelaksanaan Kompensasi

Pelaksanaan kompensasi layanan berupa layanan prioritas pengujian dicatat dan dimonitor oleh penanggung jawab layanan untuk memastikan pelaksanaan berjalan sesuai dengan ketentuan.

5. Dokumentasi dan Evaluasi

Seluruh proses pengaduan dan pemberian kompensasi didokumentasikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam rangka peningkatan kualitas layanan Balai Veteriner Bukittinggi.

Bukittinggi, 24 Desember 2025
Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala,



Tangguh Pitona
NIP197602182002121002