



STANDAR PELAYANAN PUBLIK 2024



BALAI VETERINER BUKITTINGGI

KATA PENGANTAR

Untuk mendukung program pemerintah dalam meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Balai Veteriner (BVet) Bukittinggi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Kementerian Pertanian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Dalam rangka meningkatkan penujian, pemeriksaan, penyidikan dan diagnosa penyakit hewan, Balai Veteriner Bukittinggi memerlukan Standar Pelayanan Publik (SPP) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna/pelanggan. Dengan adanya SPP tersebut, diharapkan masyarakat akan memperoleh informasi dan sistem pelayanan yang jelas.

Untuk meningkatkan pelayanan dan menyempurkan Standar Pelayanan Publik yang sudah ada, di Balai Veteriner Bukittinggi telah menerbitkan Standar Pelayanan Publik Edisi Tahun 2024 yang digunakan sebagai acuan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di Balai Veteriner Bukittinggi.

Penerbitan Standar Pelayanan Edisi Tahun 2024 ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai acuan sehingga pelaksanaan kegiatan Veteriner Bukittinggi lebih terarah, berhasil guna dan berdaya guna.



Bukittinggi, Maret 2024
Kepala Balai Veteriner Bukittinggi

Drh. Gih Tri Pambudi
NIP. 19661017 199403 1 001



SURAT KEPUTUSAN

BALAI VETERINER BUKITTINGGI NOMOR: 00017/Kpts/F.4.G.1/03/2024

Tentang

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI VETERINER BUKITTINGGI TAHUN 2024

Menimbang

1. Bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 ayat 1 dan ayat 2 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 setiap penyelenggaraan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Bahwa sehubungan dengan hal tersebut di atas perlu ditetapkan Penetapan Standar Pelayanan Publik untuk jenis pelayanan kegiatan dengan Surat Keputusan Kepala Balai

Mengingat

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112. Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada kementerian Pertanian
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M/PAN/2/2004

- tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
 9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 57/Permentan/OT.140/5/2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Veteriner Bukittinggi
 10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
 11. Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 36/Permentan/OT.140/8/2008 Tentang Sistem Perbibitan Nasional;

MEMUTUSKAN

Menetapkan:

- Kesatu : Standar Pelayanan Publik Balai Veteriner Bukittinggi seperti pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- Kedua : Standar Pelayanan Publik pada Balai Veteriner Bukittinggi seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan Unit Kerja, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terjadi kekeliruan dalam penetapan keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya:

Ditetapkan Di : Bukittinggi
Tanggal : Maret 2024
Kepala Balai Veteriner Bukittinggi



Drh. Gigih Tri Pambudi
NIP. 19661017 199403 1 001

1

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI VETERINER BUKITTINGGI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan permentan nomor : 78/Permentan/OT.140/12/2012 tanggal 20 Desember 2012, diamanatkan bahwa Pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Balai Veteriner (BVet) Bukittinggi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Kementerian Pertanian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Dalam rangka meningkatkan penujian, pemeriksaan, penyidikan dan diagnosa penyakit hewan, Balai Veteriner Bukittinggi memerlukan Standar Pelayanan Publik (SPP) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna/pelanggan. Dengan adanya SPP tersebut, diharapkan masyarakat akan memperoleh informasi dan sistem pelayanan yang jelas.

Dalam memberikan pelayanan, BVet Bukittinggi menerapkan Standar Pelayanan (SP) yang meliputi spesifikasi teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada masyarakat. Beberapa hal yang wajib dipertimbangkan dalam SP adalah jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, SDM Pelaksana dan sarana pelayanan serta indikator pencapaian pelayanan. SP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan kegiatan BVet Bukittinggi yang penerapannya tercermin dari indikator pencapaian pelayanan.

Penerapan SP yang optimal dapat diterapkan dengan pelayanan yang disusun berdasarkan persyaratan SMART (*Specific, Measurable, Attainable, Reliable, Timely*) yaitu: fokus pada jenis pelayanan, dapat diukur, dapat dicapai,

relevan dan dapat diandalkan serta tepat waktu.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud ditetapkannya SPP adalah sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tujuan penerapan SPP:

1. Melakukan pelayanan prima dalam pemeriksaan pengujian penyakit hewan dan produk asal hewan yang ASUH.
2. Meningkatkan keterampilan dan profesionalisme personal dalam penyidikan, monitoring, dan surveilans serta keterampilan personal pendukung lainnya.
3. Melakukan revitalisasi sarana, prasarana dan sistem pengujian laboratorium serta meningkatkan kualitas sarana pendukungnya termasuk Biosafety dan Biosecurity.
4. Memelihara dan meningkatkan jumlah ruang lingkup pengujian yang terakreditasi.
5. Meningkatkan pembinaan laboratorium tipe B di propinsi dan tipe C di kabupaten kota.
6. Memelihara dan meningkatkan usaha pemberantasan PHMS (Penyakit Hewan Menular Strategis).
7. Meningkatkan penggunaan TI (Teknologi Informasi) dan sistem pelaporan dalam penyelenggaraan informasi veteriner.
8. Meningkatkan kerjasama dengan dinas terkait dalam pengamanan wilayah terhadap penyakit hewan.
9. Motivasi dan mendukung dinas terkait dalam kegiatan mengurangi angka kematian, meningkatkan angka kelahiran dan meningkatkan produksi daging, susu, dan telur yang ASUH.

C. Sasaran

1. Terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas sesuai harapan masyarakat.
2. Terwujudnya kepuasan pelanggan/masyarakat

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Balai Veteriner Bukittinggi meliputi:

1. Prinsip penyusunan, komponen dan jenis pelayanan publik
2. Tahapan penyusunan standar pelayanan publik
3. Penetapan standar pelayanan publik

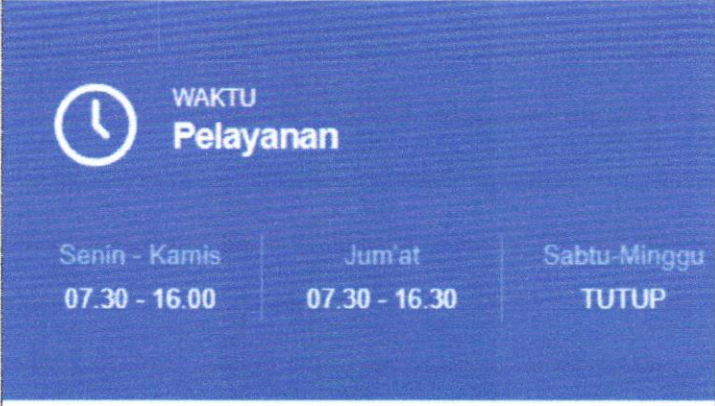
E. Pengertian

1. **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.
2. **Standar pelayanan yang selanjutnya disingkat SP** adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
3. **Standar pelayanan publik** merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
4. **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.
5. **Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut**

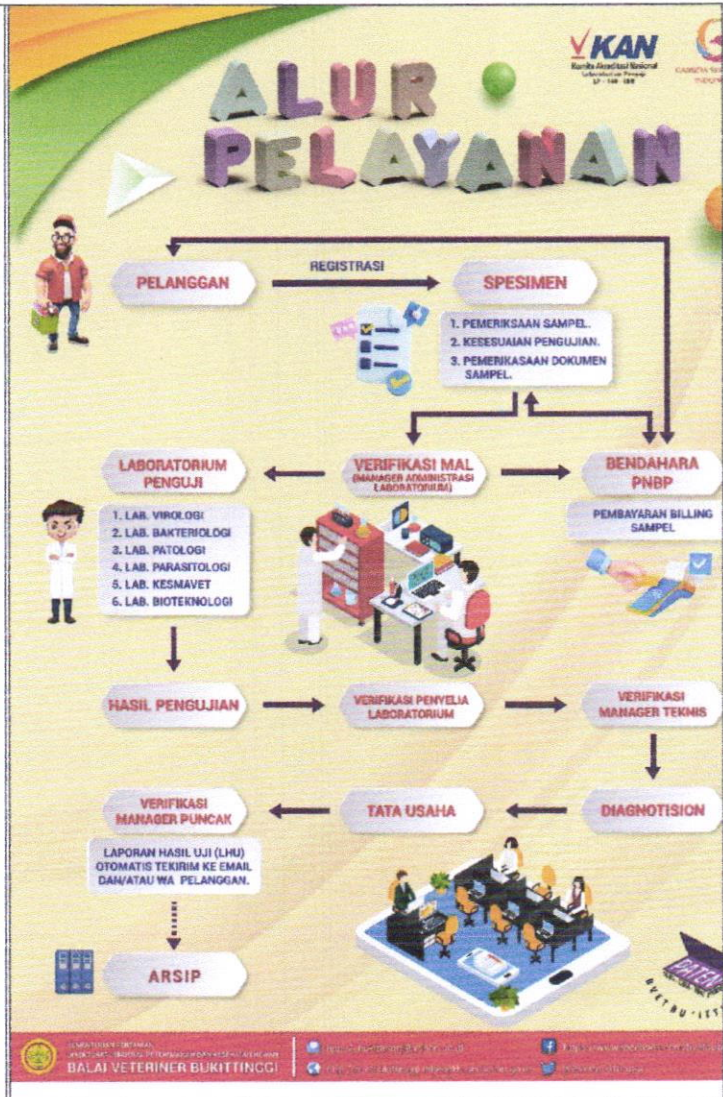
UKPP adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. **Penerima pelayanan** adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi pemerintah.
7. **Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana** adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
8. **Maklumat pelayanan** adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
9. **Pelayanan Jasa** adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja pelayanan publik di bidang kesehatan hewan dengan produk akhir berupa jasa, contoh: jasa pengujian penyakit hewan.
10. **Pelayanan administratif** yaitu pelayanan yang menghasilkan produk berupa dokumen yang diperlukan oleh publik contohnya: sertifikat, surat keterangan dan lainnya.

		BAB II STANDAR PELAYANAN A. Pelayanan Pengujian
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan lembaran Negara Nomor 4846 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058); Undang-undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Permen PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 61/Permentan/OT.140/5/2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Veteriner Bukittinggi

2.	Jam Pelayanan (Setiap hari kerja)	Senin s/d Kamis: 08.00 – 16.00 WIB Istirahat: 12.00 – 13.00 WIB Jumat: 08.00 – 16.30 WIB Istirahat: 12.00 – 13.30 WIB 
3	Persyaratan	Pelanggan 1. Dinas Peternakan serta dinas terkait kesehatan hewan Propinsi, Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat, Riau, Jambi dan Kepulauan Riau dan perorangan (peternak, perusahaan peternakan swasta, masyarakat umum). 2. Membawa surat pengantar spesimen atau mengisi Formulir Pengantar Sampel yang telah disediakan 3. Membawa sampel yang sesuai dengan metode pengujian yang di inginkan 4. Membayar biaya/tarif pemeriksaan sesuai dengan PP No. 85 tahun 2023 5. Menerima tanda Bukti serah terima sampel 6. Laporan Hasil Pengujian (LHU) akan dikirimkan melalui IVLab online dengan pemberitahuan bahwa LHU sudah selesai kepada pelanggan melalui email dan whats up

4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



[illegible]

7	Produk Layanan	Laporan Hasil Pengujian (LHU)
8	Sarana, Prasaran, dan/atau Fasilitas Pelayanan	Ruang Tunggu, Toilet, Internet (Wifi), Meja informasi, Kursi roda, Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/WA/Fax/ Internet, kotak saran), Sarana Pengukuran kepuasan pelanggan (formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), mushola, Ruangan PPID, Media informasi (Whats up, Instagram, Youtube, Facebook, twitter dan website)
9	Kompetensi dan jumlah pelaksana	Petugas pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pelayanan kepada pemohon/pengguna pelayanan publik dibantu oleh Pejabat Fungsional Medik Veteriner/Paramedik Veteriner.
10	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian Internal c. Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan d. Tinjau ulang Manajemen
11	Penanganan Pengaduan	a. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada Kepala Balai Veteriner Bukittinggi atau dengan memasukkan ke kotak saran yang tersedia, telp/SMS/WA, email dan media sosial lainnya b. Kepala Seksi Informasi Veteriner setelah berkonsultasi dengan Kepala Balai menindaklanjuti pengaduan/keluhan /masukan
12	Jaminan Pelayanan	Pengujian terakreditasi oleh ISO SNI 17025 2017, ISO SNI 9001 2015 dan ISO SNI 37001 2016 1. SNI ISO 17025: 2017 → Management Laboratory 

SNI ISO 9001: 2015 → Management Organisasi



SNI ISO 37001: 2016 → SMAP



SNI ISO 45001: 2018 → SMK3



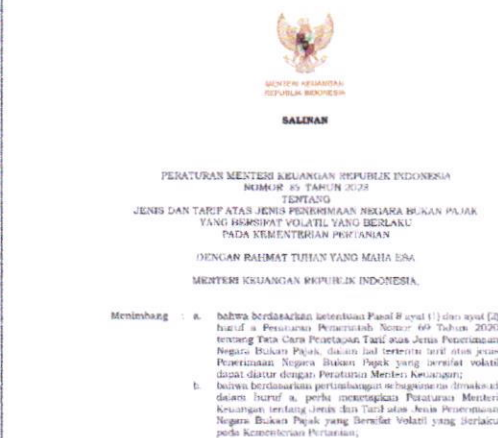
SNI ISO 9001: 2015 → Management Mutu



SNI ISO 17043: 2010 → Profisiensi Test



PP Tarif Pengujian PERATURAN MENTER! KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 85 TAHUN 2023



13	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	SNI ISO 45001: 2018 → SMK3 
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan setiap 6 bulan sekali (semester) dan tahunan
15	Pengarsipan	Dilakukan pendokumentasian untuk setiap Kegiatan

B. Pelayanan Administratif

Pelayanan Pemberian Informasi dan Dokumentasi serta Informasi Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan lembaran Negara Nomor 4846 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058); Undang-undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku ada Kementerian Pertanian Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Permen PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 57/Permentan/ OT.140/5/2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Veteriner Bukittinggi Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/ OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 36/Permentan/ OT.140/8/2006 Tentang Sistem Perbibitan Nasional

2.	Jam Pelayanan (Setiap hari kerja)	Senin s/d Kamis : 09.00 – 15.00 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB Jumat : 09.00 – 15.30 WIB Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB 
3	Persyaratan	a. Pemohon mengajukan permohonan informasi publik kepada PPID Pelaksana Balai Veteriner Bukittinggi secara tertulis (surat/email) maupun tidak tertulis (telepon) yang disertai informasi akurat sekurang-kurangnya memuat: 1) nama; 2) alamat terbaru; 3) pekerjaan; 4) nomor telepon/email yang dapat dihubungi; 5) rincian informasi yang dibutuhkan; 6) tujuan penggunaan informasi; 7) cara memperoleh informasi; dan 8) cara mendapatkan salinan informasi 9) tanda pengenal (KTP, SIM) 10) Foto pemohon 11) Melengkapi data SiLayan b. Pemohon informasi menyertakan fotokopi identitas diri yang masih berlaku saat mengajukan permohonan informasi publik kepada PPID Balai Veteriner Bukittinggi c. Apabila datang langsung, Pemohon mengisi secara lengkap dan akurat formulir permohonan informasi publik yang telah disediakan oleh petugas di meja informasi

Mekanisme dan Prosedur

