

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 penguasaan, 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 2023 yang digunakan sebagai acuan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di Balai Veteriner Bukittinggi.

Penerbitan Standar Pelayanan Edisi Tahun 2023 ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai acuan sehingga pelaksanaan kegiatan Veteriner Bukittinggi lebih terarah, berhasil guna dan berdaya guna.

Bukittinggi, Januari 2023
Kepala Balai Veteriner Bukittinggi



Drh. G. Tri Pambudi
NIP. 19661017 199403 1 001

Standar Pelayanan Publik Bvet Bukittinggi Tahun 2020



SURAT KEPUTUSAN

BALAI VETERINER BUKITTINGGI
Nomor : 30/OT.130/Kpts/F5.B/I.2023

Tentang:

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI VETERINER BUKITTINGGI TAHUN 2023

- Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 ayat 1 dan ayat 2 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas 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 ada 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/ 8/2006 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 akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : BUKITTINGGI
TANGGAL : JANUARI 2023

KEPALA BALAI VETERINER BUKITTINGGI



Drh. Gih Tri Pambudi
NIP. 19661017 199403 1 001

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 (*Spesific, Measurable, Attainable, Realiable, Timely*) yaitu : fokus pada jenis pelayanan, dapat diukur, dapat dicapai, relevan dan dapat diandalkan serta tepat waktu.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud ditetapkan 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

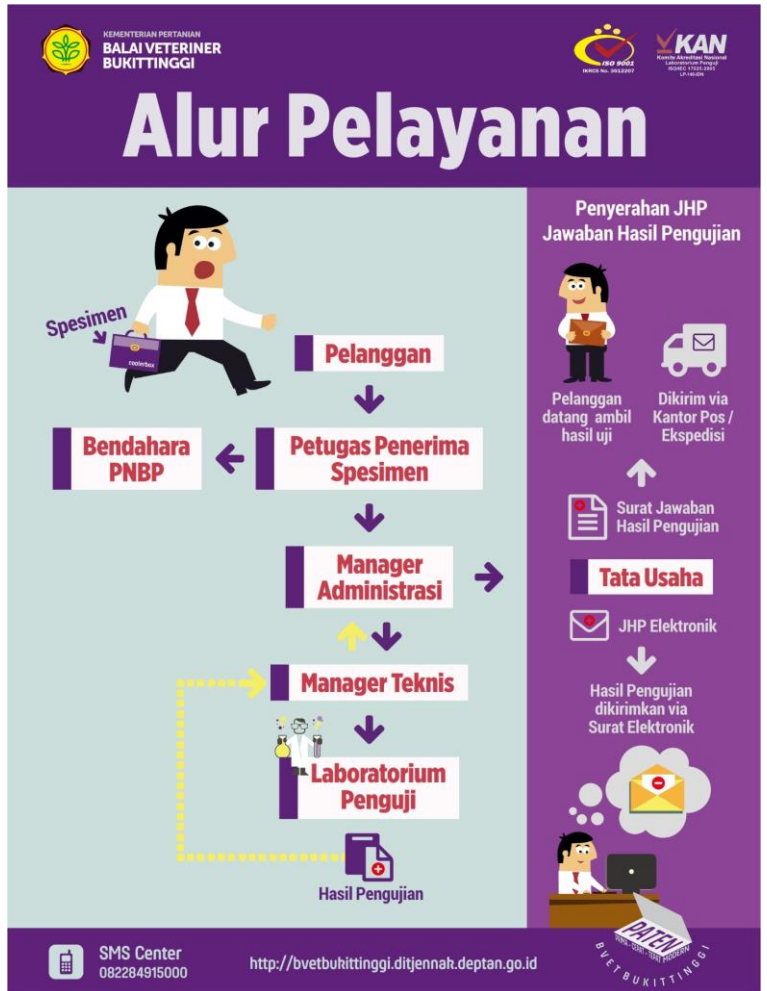
1. **Pelayanan Publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. **Standar 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 Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/ OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian
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

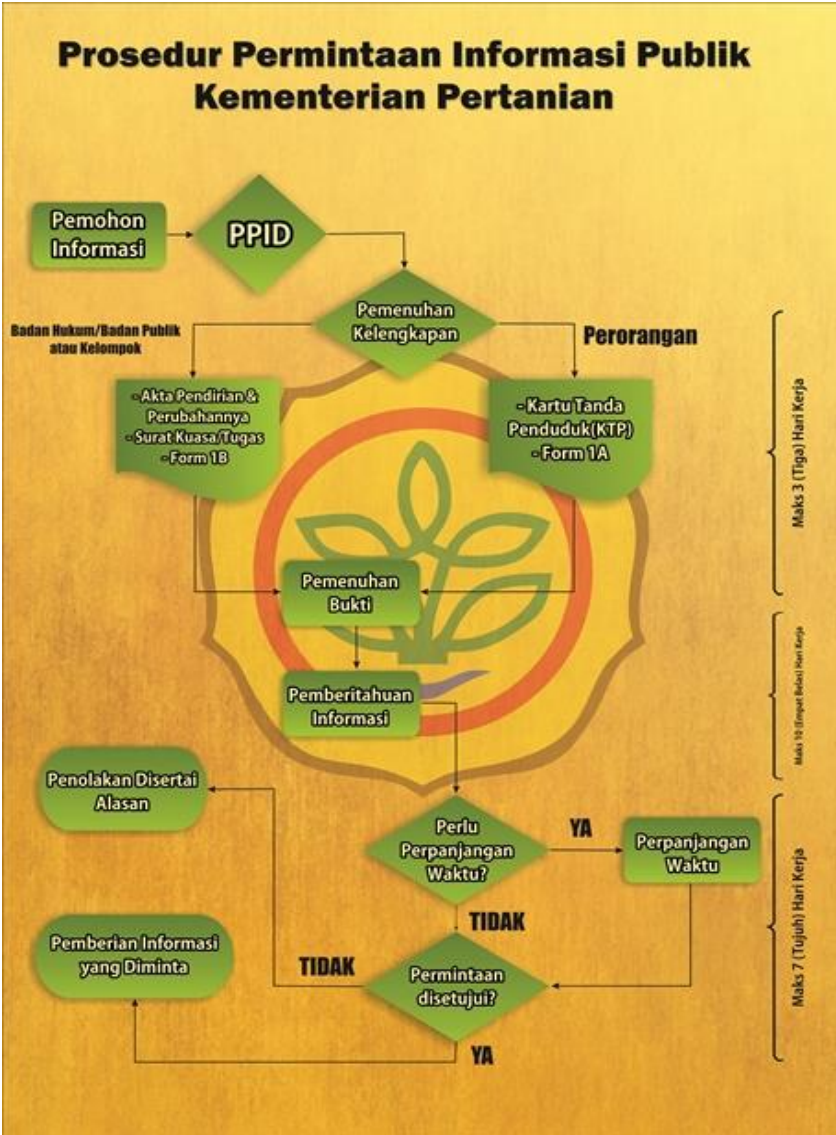
3.	Persyaratan	Pelanggan 1. Dinas Peternakan serta dinas terkait kesehatan hewan Propinsi, Kabupaten/Kota di Propinsi Sumatera Barat, Riau, Jambi dan Kepulauan Riau dan perorangan (peternak, perusahaan peternakan swasta, masyarakat umum). 2. Membawa surat pengantar spesimen atau mengisi Formulir Pengantar Sampel yang telah disediakan 3. Membawa sampel yang sesuai dengan metode pengujian yang di inginkan 4. Membayar biaya/tarif pemeriksaan sesuai dengan PP No. 35 tahun 2016 5. Menerima tanda Bukti tanda serah terima sampel 6. Jawaban Hasil pemeriksaan akan dikirimkan dengan SHP Online dan jasa Pos
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 Alur Pelayanan Penyerahan JHP Jawaban Hasil Pengujian Pelanggan datang ambil hasil uji Dikirim via Kantor Pos / Ekspedisi Surat Jawaban Hasil Pengujian Tata Usaha JHP Elektronik Hasil Pengujian dikirimkan via Surat Elektronik SMS Center 082284915000 http://bvvetbukittinggi.ditjenhah.deptan.go.id
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	Terlampir
6.	Biaya/Tarif	Sesuai PP Tarif No 35 tahun 2016
7.	Produk Pelayanan	Sertifikat Hasil Pengujian

8.	Sarana, Prasarana, 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.
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
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penerapan Standar Operasional Prosedur Biorisk
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
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 Prosedur Permintaan Informasi Publik Kementerian Pertanian <pre> graph TD A[Pemohon Informasi] --> B{PPID} B --> C{Pemenuhan Kelengkapan} C --> D["Badan Hukum/Badan Publik atau Kelompok"] C --> E[Perorangan] D --> F["- Akta Pendirian & Perubahannya - Surat Kuasa/Tugas - Form 1B"] E --> G["- Kartu Tanda Penduduk (KTP) - Form 1A"] F --> H{Pemenuhan Bukti} G --> H H --> I{Pemberitahuan Informasi} I --> J{Perlu Perpanjangan Waktu?} J -- YA --> K[Perpanjangan Waktu] J -- TIDAK --> L{Permintaan disetujui?} K --> L L -- TIDAK --> M[Penolakan Disertai Alasan] L -- YA --> N[Pemberian Informasi yang Diminta] </pre> Waktu Kerja: - Maks 3 (Tiga) Hari Kerja: Untuk pemenuhan kelengkapan dan pemenuhan bukti. - Maks 10 (Sepuluh) Hari Kerja: Untuk pemberitahuan informasi. - Maks 7 (Tujuh) Hari Kerja: Untuk proses perpanjangan waktu dan persetujuan akhir.

		1. Pemohon informasi publik datang ke meja informasi, mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon/pengguna informasi/ Bukti Identitas lain (SIM, Paspor). 2. Petugas PPID menginput data permohonan melalui aplikasi Silayan dan meneruskannya kepada pejabat PPID. 3. Pejabat PPID segera merespon permohonan yang disampaikan dan mengidentifikasi informasi yang diminta merupakan informasi yang bisa dipublikasikan atau informasi yang dikecualikan. 4. IP dapat diberikan secara langsung dalam bentuk hardcopy maupun dikirimkan melalui email pemohon. 5. Petugas PPID menyerahkan informasi kepada pemohon disertai tanda bukti penerimaan. 6. Petugas memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada Pemohon 7. Petugas memproses permintaan informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon 8. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan perundang- undangan yang berlaku 9. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi kepada pengguna informasi publik..
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;. 2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja 3. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi public kepada pemohon informasi public dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos/pengiriman
6.	Biaya/Tarif	Gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon/pengguna informasi publik dapat melakukan penggandaan/fotocopy sendiri
7.	Produk Pelayanan	Informasi berupa dokumen hard copy maupun soft copy
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	Sarana : formulir informasi harga, fasilitas pengolahan data, fasilitas telekomunikasi. Prasarana : Ruang Tunggu, Toilet, Internet (Wifi), Meja informasi, Ruang menyusui, Kursi roda, Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Internet), Sarana Pengukuran kepuasan pelanggan (IKM dan kotak kepuasan pelanggan).
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	Petugas pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pelayanan kepada pemohon/pengguna layanan publik dibantu oleh Pejabat Silayan.

10.	Pengawasan Internal	Pengisian kuesioner IKM oleh masyarakat
11.	Penanganan Pengaduan	Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan disampaikan kepada Seksi Informasi Veteriner Kepala Seksi setelah berkonsultasi dengan Kepala Balai menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi tersedia maksimal 10 hari kerja
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penjagaan Satpam dan CCTV 24 jam
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan setiap 6 bulan sekali dengan mengolah data IKM
15.	Pengarsipan	Dilakukan pendokumentasian untuk setiap Kegiatan

BAB III

PENUTUP

Demikian Standar Pelayanan Publik ini disusun untuk dapat digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan di Pelayanan Publik di Balai Veteriner Bukittinggi. Buku ini akan disesuaikan dan disempurnakan kembali sesuai kebutuhan dan perkembangan teknologi.