

**BALAI VETERINER BUKITTINGGI
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN**

STANDAR PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2025



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI VETERINER BUKITTINGGI
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

Nomor : B-994/TU/F.4.G/09/2025
Terbitan/Revisi : I / I
Tanggal : 22 Agustus 2025

LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BALAI VETERINER BUKITTINGGI
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

Bukittinggi, 22 September 2025
Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala,

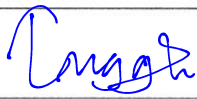
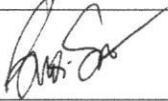
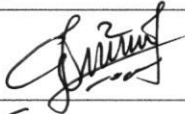
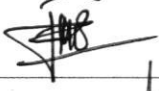
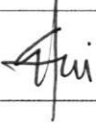


Drh Tangguh Pitona
NIP 197602182002121002

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BALAI VETERINER BUKITTINGGI DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN KEMENTERIAN PERTANIAN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK ini disusun/dimutakhirkan oleh :

No	Nama	Tanda Tangan
1.	Drh. Tangguh Pitona	
2.	Drh. Helmi, M.Biotek	
3.	Drh. Rina Hartini	
4.	Drh. Budi Santosa	
5.	Drh. Cut Irzamiati	
6.	Drh. Tri Susanti, M.Sc	
7.	Drh. Etri Mardaningsih	

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
BAB I. PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang	2
B. Maksud dan Tujuan	3
C. Sasaran	4
D. Ruang Lingkup	4
1. Umum	4
2. Acuan normatif...	7
3. Istilah dan definisi	8
4. Pola pemberian penghargaan dan hukuman disiplin kepada petugas pelayanan	9
5. Kompensasi bagi penerima layanan	10
BAB II. STANDAR PELAYANAN	10
A. Pelayanan Jasa	12
1. Pelayanan Pengujian.....	11
2. Pelayanan Pengamatan dan Penyidikan Penyakit Hewan.....	23
3. Pelayanan Pembinaan dan Bimbingan Teknis	32
4. Pelayanan Pendukung (Magang dan Penelitian, Perpustakaan dan Konsultasi).....	42
B. Pelayanan Administratif	53
Pelayanan informasi publik dan dokumentasi	53
BAB III. PENUTUP	63

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusunan dokumen Standart Pelayanan Publik Balai Veteriner Bukittinggi dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan pedoman pelayanan yang akan dilaksanakan oleh Balai Veteriner Bukittinggi.

Penyusunan dokumen Standar 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. Dengan program kerja reformasi birokrasi yang tengah digulirkan pemerintah maka setiap instansi pelayanan publik harus selalu meningkatkan kinerjanya agar semakin efektif, efisien, transparan, responsif, dan akuntabel.

Standar Pelayanan Publik ini merupakan pedoman bagi pelaksana pelayanan di lingkungan Balai Balai Veteriner Bukittinggi dalam melaksanakan tugas pelayanan dan sebagai informasi bagi masyarakat pengguna pelayanan di lingkungan Balai Balai Veteriner Bukittinggi dan/atau diluar Balai Balai Veteriner Bukittinggi, baik berasal dari instansi terkait maupun masyarakat luas.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya dokumen Standar Pelayanan Publik ini, diharapkan Standar Pelayanan Publik ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Balai Balai Veteriner Bukittinggi.

Bukittinggi, 22 September 2025
Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala.



Drh Tangguh Pitona
NIP 197602182002121002

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Balai Balai Veteriner Bukittinggi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan yang berada di bawah Kementerian Pertanian. Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna/pelanggan layanan Balai Veteriner Bukittinggi memerlukan STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) untuk memberikan pelayanan kepada *stakeholder*. Dengan adanya SPP tersebut, diharapkan calon pelanggan akan memperoleh informasi.

Pelayanan yang diberikan oleh Balai Veteriner Bukittinggi berupa Pengujian Veteriner dan Produk Hewan, Pengamatan dan Penyidikan Penyakit Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner, Pembinaan dan Bimbingan Teknis, serta Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Perpustakaan dan Informasi dan Dokumentasi). Dalam memberikan pelayanan, Balai Veteriner Bukittinggi menerapkan SPP yang meliputi spesifikasi teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada *stakeholder*. SPP wajib mempertimbangkan beberapa hal, antara lain : jenis pelayanan; waktu pelayanan; persyaratan; sistem mekanisme dan prosedur; jangka waktu pelayanan; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana dan atau fasilitas pelayanan; kompetensi dan jumlah pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran dan masukan / apresiasi; jaminan pelayanan; Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan; evaluasi kinerja pelaksana; dan pengarsipan. SPP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan kegiatan pada Balai Veteriner Bukittinggi yang penerapannya tercermin dari indikator pencapaian layanan.

Agar SPP dapat diterapkan dengan optimal, maka Standar Pelayanan Publik disusun berdasarkan persyaratan SMART (*Specific, Measurable, Attainable, Reliable, Timely*) yaitu: pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, dapat diukur, dapat dicapai, relevan serta tepat waktu.

Balai Veteriner Bukittinggi sebelumnya telah mengimplementasikan SNI ISO 9001:2015 yang sudah terintegrasi dengan ISO 37001 : 2016 serta telah menyelaraskan dengan Standar Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009. Hasil penyelarasan Sistem

Manajemen Pelayanan Publik selanjutnya menjadi acuan Standar Pelayanan Publik digunakan oleh Balai Veteriner Bukittinggi.

Daftar Jenis pelayanan di Balai Veteriner Bukittinggi yaitu :

1. Layanan Pengujian Veteriner dan Produk Hewan
2. Pengamatan dan Penyidikan Penyakit Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner
3. Permbinaan dan Bimbingan Teknis
4. Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Perpustakaan dan Informasi dan Dokumentasi).

B. Maksud dan Tujuan

Maksud ditetapkannya SPP sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Tujuan penetapan 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.

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

Umum

Balai Veteriner Bukittinggi menetapkan Standar Pelayanan Publik yang memuat persyaratan Sistem Manajemen Pelayanan Publik dengan memberikan pelayanan secara baik, bersih, transparan dan akuntabel sesuai dengan tugas dan fungsi. Oleh karena itu, ditetapkan visi misi, motto, nilai budaya kerja, janji pelayanan, maklumat pelayanan sebagai arah dan kebijakan mutu yang perlu dituangkan dalam Standar Pelayanan Publik dan dilaksanakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi Balai Veteriner Bukittinggi dalam memberikan pelayanan.

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

Visi

Visi dari Pelayanan Balai Veteriner Bukittinggi adalah “Mewujudkan regional II yang terjamin aman kesehatan hewan dan masyarakat veteriner melalui Penyidikan Pengujian Veteriner yang modern.”

Misi

Misi dari Pelayanan Balai Veteriner Bukittinggi adalah:

1. Melakukan pelayanan prima dalam pemeriksaan pengujian penyakit hewan dan produk 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 Bisecurity

4. Memelihara dan meningkatkan jumlah ruang lingkup pengujian yang terakreditasi
5. Meningkatkan pembinaan laboratorium tipe B di provinsi dan tipe C kabupaten kota
6. Memelihara dan meningkatkan usaha pemberantasan PHMS (Penyakit Hewan Manular 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 dalam kegiatan mengurangi angka kematian, meningkatkan angka kelahiran dan meningkatkan produksi daging, susu dan telur yang ASUH

Motto

Moto dari pelayanan Balai Veteriner Bukittinggi adalah “ Pelayanan Prima, Cepat, Tepat dan Modern “.

Janji Layanan

Janji Layanan dari pelayanan Balai Veteriner Bukittinggi adalah “ Kejujuran (Honesty), Kepercayaan (Trust), Teliti (Careful), Cepat (Quick), Tepat (Appropriate), Terbuka (Open), Kerjasama (Cooperation), Akurat (Accurate), Efisiensi (Efficient) dan Berkualitas (Quality) “.

Kebijakan Mutu Pelayanan

Manajemen Laboratorium Penguji Balai Veteriner Bukittinggi memberikan pelayanan prima dalam penerimaan sampel pengujian, Pemeriksaan, Penyidikan dan diagnosa penyakit hewan dalam mengutamakan Mutu dan Kepuasan Pelanggan. Didalam melaksanakan pekerjaan Pengujian, pemeriksaan, Penyidikan dan diagnosa dijamin dengan Kejujuran Teknis, Teliti, Cepat, Tepat dan Akurat serta Efisien dalam menggunakan Sumber Daya.

Segala kegiatan pengujian, Pemeriksaan, Penyidikan dan Diagnosa di Laboratorium Penguji Balai Veteriner Bukittinggi selalu dilaksanakan berdasarkan Sistem Mutu yang sesuai dengan dengan ISO 9001:2015 dalam melakukan efektivitas pelayanan dalam memenuhi pelayanan prima terhadap penanganan dan proses produk atau jasa. Serta sesuai ISO/IEC 17025:2017 untuk menjamin konsistensi teknis pengujian dalam lingkup kegiatannya dan menerapkan ISO 17043:2010 sebagai penyelenggara uji profesiensi. Selain itu dengan ISO

35001:2019 untuk menggambarkan prinsip-prinsip dasar biosafety, biosecurity dan manajemen biorisiko yang berlaku dan diimplementasikan di Balai Veteriner Bukittinggi serta dengan memakai ISO 45001:2018 atau SMK3 (Sistem Manajemen Keselamatan dan kesehatan kerja) untuk menjamin dan melindungi keselamatan dan kesehatan tenaga kerja melalui upaya pencegahan kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja. ISO 37001:2016 tentang sistem manajemen anti penyuapan dimana kepala Balai Veteriner Bukittinggi telah mengembangkan kebijakan yang secara konsisten mendukung penerapan sistem manajemen anti penyuapan serta menetapkan Fungsi Kepatuhan untuk pelaksanaan Sistem Manajemen Anti Penyuapan, melarang seluruh karyawan menerima dan memberikan suap kepada pihak eksternal, selalu mentaati dan memperhatikan peraturan dan perundangan yang berlaku, dan melaksanakan sesuai dengan tujuan organisasi, menerapkan kerangka kerja, termasuk komitmen, mendorong seluruh karyawan untuk peningkatan kepedulian dengan itikad baik, serta melakukan perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan, menjelaskan wewenang dan kemandirian, serta konsekuensi jika tidak sesuai serta menjadi salah satu pioneer dalam penerapan sistem manajemen anti penyuapan.

Sistem Mutu laboratorium dituangkan dalam Manual Mutu Terpadu, Prosedur dan Instruksi Kerja yang didokumentasikan, dimengerti dan dilaksanakan oleh semua Personel secara profesional.

Nilai-Nilai Budaya

1. Berorientasi Pelayanan;
2. Akuntabel;
3. Kompeten;
4. Harmonis;
5. Loyal;
6. Adaptif;
7. Kolaboratif.

Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan Balai Veteriner Bukittinggi adalah “Dengan Ini Kami Berjanji Dan Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Publik Sesuai Dengan Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan, Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Serta Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus. Dan Apabila Pelayanan Yang Kami Berikan Tidak Sesuai Standar Yang Ditetapkan, Maka Kami Bersedia Menerima Sanksi Dan/Atau Memberikan

Kompensasi Sesuai Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.” Sesuai Permenpanrb No. 15 Tahun 2014.

Acuan Normatif

1. 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. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/Ot.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
7. 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;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.
10. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan
11. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor No.85 Tahun 2023

- Tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara bukan Pajak;
12. Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 9 Tahun 2025 tentang organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;

Istilah dan Definisi

Dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik Balai Veteriner Bukittinggi menggunakan istilah dan definisi pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan peraturan perundang-undangan yang terkait pelayanan publik.

Beberapa istilah dan definisi pada Standar Pelayanan Publik :

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 Publik (SPP) 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. 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.
4. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan Publik.

7. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan produk berupa dokumen yang diperlukan oleh publik contohnya: sertifikat, surat keterangan dan lainnya.
8. Veteriner adalah segala urusan yang berkaitan dengan hewan, produk hewan, dan penyakit hewan.
9. Penyakit hewan adalah gangguan kesehatan hewan pada hewan yang disebabkan oleh cacat genetik, proses degeneratif, gangguan metabolisme, trauma, keracunan, infestasi parasit, prion dan infeksi mikroorganisme.
10. Kesehatan masyarakat veteriner adalah segala urusan yang berhubungan dengan hewan dan produk hewan yang secara langsung atau tidak langsung memengaruhi kesehatan manusia
11. Produk hewan adalah semua bahan yang berasal dari hewan yang masih segar dan/atau telah diolah atau diproses untuk keperluan konsumsi, farmakoseutika, pertanian, dan/atau kegunaan lain bagi pemenuhan kebutuhan dan kemaslahatan manusia.
12. Biosecurity adalah kondisi dan upaya untuk memutuskan rantai masuknya agen penyakit hewan ke induk semang dan/atau untuk menjaga agen penyakit yang disimpan dan diisolasi dalam suatu laboratorium tidak mengontaminasi atau tidak disalahgunakan, atau semua tindakan yang merupakan pertahanan pertama untuk pengendalian wabah dan dilakukan untuk mencegah semua kemungkinan kontak/penularan dengan peternakan tertular dan penyebaran penyakit.
13. Magang adalah salah satu metode pembelajaran yang diterapkan di unit usaha / lembaga dengan praktek langsung dilapangan.
14. Pelayanan Penelitian adalah kegiatan memberikan layanan sebagai lokasi untuk melakukan penelitian sebagai upaya pencarian informasi untuk memecahkan suatu masalah dengan metode ilmiah.

Pola Pemberian Penghargaan Dan Hukuman Disiplin Kepada Petugas Pelayanan Publik

1. Pemberian Penghargaan diberikan Kepada Petugas Pelayanan Publik
Ketentuan Pemberian Reward bagi Petugas Layanan sesuai kriteria :
 - a. Memberikan layanan sesuai dalam Standar Pelayanan Minimal

- b. Tidak ada komplain dari penerima layanan
 - c. Menerapkan ketentuan disiplin pegawai
 - d. Menerapkan budaya 5S (Senyum,Salam,Sapa,Sopan dan Santun)
 - e. Menerapkan janji layanan (Ikhlas, Ramah,Amanah)
2. Hukuman Disiplin (*Punishment*) akan diberikan apabila petugas layanan tidak memberikan layanan sesuai Standar Pelayanan Balai Veteriner Bukittinggi terhadap penerima layanan, dan terdapat komplain/pengaduan terhadap layanan yang diterima.

Kompensasi Bagi Penerima Layanan

Layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan pada produk yang diterima akan mendapatkan kompensasi berupa : Memberikan layanan prioritas pengujian dalam kurun waktu 3 bulan kepada pelanggan terhadap ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan.



BAB II STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Pengujian Veteriner dan Produk Hewan

N O	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	A. Persyaratan Pelayanan Pengujian Bagi Pelanggan yang datang Langsung mengantar sampel ke BV Bukittinggi - Formulir Permohonan Pengujian Pengguna layanan membawa surat pengantar spesimen atau mengisi Formulir Pengantar Sampel yang telah disediakan di ruang penerimaan sampel atau bisa juga secara online dengan tautan yang akan diberitahu oleh petugas pelayanan. - Identifikasi Sampel Sampel diserahkan langsung kepada petugas penerimaan sampel dengan disertai identifikasi yang jelas, seperti jenis sampel, jenis pengujian dan informasi lainnya. Sampel harus dikemas dengan baik dan sesuai standar keselamatan sesuai jenis sampel. - Pembayaran dan Administrasi Pelanggan Membayar biaya/tarif pemeriksaan sesuai dengan PMK RI No. 85 tahun 2023, melalui kode billing yang sudah disiapkan. Pelanggan harus menunjukkan bukti pembayaran kepada petugas PNBK. - Mengisi form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat secara online

		B. Persyaratan Pelayanan Pengujian Pelanggan yang mengirim sampel melalui kurir atau ekspedisi - Pemberitahuan Pengiriman Pelanggan wajib melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada laboratorium sebelum mengirimkan sampel, baik melalui telepon, email, atau media komunikasi resmi lainnya. - Formulir Permohonan Pengujian Pelanggan harus melampirkan formulir permohonan pengujian yang telah diisi lengkap dan ditandatangani. Formulir ini dapat diunduh dari situs resmi atau diperoleh dari petugas laboratorium. - Label dan Identifikasi Sampel Setiap sampel harus diberi label identifikasi yang jelas, mencantumkan: kode sampel dan jenis pengujian - Pengemasan Sampel Sampel harus dikemas dengan benar dan sesuai standar biosafety atau karakteristik bahan, untuk mencegah kebocoran, kerusakan, atau kontaminasi selama pengiriman. - Ketentuan Pengiriman Sampel dikirim melalui jasa ekspedisi/kargo/kurir yang memiliki kemampuan pengiriman cepat dan aman. Disarankan menggunakan jasa ekspedisi dengan fasilitas pengiriman suhu terkontrol (<i>cold chain</i>) jika diperlukan. - Waktu Penerimaan Sampel Sampel sebaiknya tiba pada hari dan jam kerja laboratorium. Sampel yang tiba di luar
--	--	---

N O	KOMPONEN	URAIAN
		jam kerja akan diproses pada hari kerja berikutnya. - Penanganan Risiko Laboratorium tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan sampel selama proses pengiriman yang menjadi tanggung jawab pihak kurir/ekspedisi. - Pembayaran dan Administrasi Membayar biaya/tarif pemeriksaan sesuai dengan PMK RI No. 85 tahun 2023, melalui kode billing yang sudah disiapkan. Bukti pembayaran harus dikirimkan kepada petugas administrasi laboratorium. - Ketentuan Tambahan Laboratorium berhak menolak sampel yang: Tidak disertai dokumen lengkap Tiba dalam kondisi rusak atau mencurigakan Tidak sesuai dengan jenis layanan yang tersedia Pelanggan mengisi form survei Indeks Kepuasan Masyarakat secara online.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Prosedur Pelayanan 1. Pengguna Layanan/pelanggan melakukan registrasi sampel uji (memasukkan sampel dan melengkapi surat pengantar sampel) serta menyelesaikan proses administrasi di bagian penerimaan sampel. 2. Petugas penerima sampel akan melakukan pengecekan terhadap sampel dan kesesuaian pengujian yang diminta yang selanjutnya akan menginput data pengujian ke sistem IV Lab.

N O	KOMPONEN	URAIAN
		3. Kesesuaian sampel dan pengujian akan dikaji ulang oleh medik veteriner di bagian penerimaan sampel terhadap kondisi, jumlah, kode sampel dan kesesuaian pengujian yang diminta yang selanjutnya jika sudah sesuai maka permintaan uji akan diverifikasi untuk dapat dilanjutkan ke proses pengujian. Jika ada yang tidak sesuai, maka pelanggan harus melengkapi persyaratan pengujian yang dinilai kurang atau tidak sesuai. 4. Jika sampel sudah diverifikasi, maka pelanggan akan menerima tanda bukti serah terima sampel berupa Surat Kontrak Pengujian (SKP) Dari Aplikasi IVLab. 5. Sampel akan diserahkan oleh petugas penerimaan sampel ke laboratorium pengujian. 6. Penyelia laboratorium akan melakukan verifikasi terhadap sampel yang diterima untuk dapat dilakukan proses pengujian. 7. Hasil pengujian akan diinput melalui sistem IV Lab oleh pelaksana laboratorium yang selanjutnya akan diverifikasi oleh penyelia laboratorium dan melanjutkan proses verifikasi ke Koordinator Pelayanan Teknis. 8. Koordinator Pelayanan Teknis akan melakukan verifikasi ulang terhadap hasil uji laboratorium dan jika ada yang dinilai tidak sesuai, maka sampel akan dikembalikan ke Laboratorium untuk dilakukan perbaikan. 9. Jika hasil lab. Sudah sesuai dan sudah diverifikasi oleh Koordinator Pelayanan Teknis, maka hasil pengujian akan dilanjutkan ke proses diagnosa oleh Diagnostis.

N O	KOMPONEN	URAIAN
		10. Hasil uji yang sudah didiagnosa, selanjutnya akan dilakukan proses penerbitan Laporan Hasil Uji (LHU) di bagian Epidemiologi yaitu penomoran surat dan Verifikasi akhir oleh Kepala Balai. 11. Laporan Hasil Pengujian (LHU) akan dikirimkan melalui IVLab online dengan pemberitahuan bahwa LHU sudah selesai kepada pelanggan melalui email atau Langsung Login di IVLab dengan akun yang sudah didaftarkan. 
3.	Waktu Pelayanan	Jam Pelayanan: Senin s.d Kamis: 07.30-16.00 WIB Istirahat : 12.00-13.00 WIB Jumat : 07.30-16.30 WIB Istirahat : 12.00-13.30 WIB
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Layanan Pengujian di BV Bukittinggi tergantung pada jenis uji yang tersedia di BV Bukittinggi dan dapat diakses di Website Balai Veteriner Bukittinggi pada link https://bvetbukittinggi.ditjenpkh.pertanian.go.id/page-501-5018-tarif.html

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Biaya / Tarif	Layanan Pengujian ditentukan Berdasarkan PP PMK no 85 Tahun 2023 Tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara bukan Pajak Catatan: 1. Harga tidak termasuk biaya pengiriman Sampel 2. Resiko sampel yang dikirim melalui kurir atau ekspedisi ditanggung pelanggan
6.	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Uji (LHU)
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan	a. Elektronik Website Balai dan Website PPID, Sosial Media (Youtube, Facebook, Instagram, Twitter, dan Tiktok), Video informasi (TV dan Videotrone) b. Non Elektronik Ruang Pelayanan (Ruang pelayanan Informasi Publik, Ruang Penerimaan Spesimen, Ruang Konsultasi, Perpustakaan, Ruang Auditorium, dan Laboratorium) Papan Informasi, Leaflet/pamphlet/brosur/spanduk, peta penyakit hewan, buletin informasi Kesehatan hewan, Perpustakaan, tempat Ibadah (mushola) dan tempat parkir c. Layanan untuk Kelompok Dissabilitas Kursi roda dan ram kursi roda, video profil dengan bahasa isyarat, terjemahan (<i>subtitle</i>) bahasa indonesia dan bahasa inggris, menu aksesibilitas di website Balai
8.	Kompetensi	Petugas pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pelayanan kepada pemohon / pengguna pelayanan publik dibantu oleh Medik Veteriner dan Paramedik Veteriner. Untuk petugas pada desk layanan informasi publik memiliki kompetensi pengetahuan peraturan perundang-undangan tentang informasi

N O	KOMPONEN	URAIAN																																																																																																				
		publik dan layanan Balai serta mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, dan santun kepada pihak yang memerlukan. <table><thead><tr><th>Jabatan</th><th>Jumlah</th></tr></thead><tbody><tr><td>Kepala Balai</td><td>1</td></tr><tr><td>Kepala Sub Bag Tata Usaha</td><td>1</td></tr><tr><td>Medik Veteriner Ahli Muda</td><td>6</td></tr><tr><td>Medik Veteriner Ahli Madya</td><td>10</td></tr><tr><td>Medik Veteriner Ahli Pertama</td><td>5</td></tr><tr><td>Operator Laboratorium</td><td>1</td></tr><tr><td>Operator Layanan Operasional</td><td>6</td></tr><tr><td>Paramedik Veteriner Mahir</td><td>1</td></tr><tr><td>Paramedik Veteriner Pemula</td><td>3</td></tr><tr><td>Paramedik Veteriner Penyelia</td><td>10</td></tr><tr><td>Paramedik Veteriner Terampil</td><td>6</td></tr><tr><td>Penelaah Teknis Kebijakan</td><td>4</td></tr><tr><td>Pengadministrasi Perkantoran</td><td>2</td></tr><tr><td>Pengolah Data dan Informasi</td><td>6</td></tr><tr><td>Pramubakti</td><td>16</td></tr><tr><td>Pranata Komputer Terampil</td><td>1</td></tr><tr><td>Pustakawan Terampil</td><td>1</td></tr><tr><td>Satpam</td><td>2</td></tr><tr><td>Total</td><td>82</td></tr></tbody></table> <table><caption>Data for Bar Chart</caption><thead><tr><th>Kategori</th><th>I</th><th>II</th><th>III</th><th>IV</th></tr></thead><tbody><tr><td>S3</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>S2</td><td>0</td><td>0</td><td>9</td><td>14</td></tr><tr><td>S1</td><td>0</td><td>0</td><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>D4</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>SM</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>D3</td><td>0</td><td>6</td><td>8</td><td>0</td></tr><tr><td>D2</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>D1</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>SLTA</td><td>13</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>SLTP</td><td>0</td><td>0</td><td>12</td><td>0</td></tr><tr><td>SD</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Jabatan	Jumlah	Kepala Balai	1	Kepala Sub Bag Tata Usaha	1	Medik Veteriner Ahli Muda	6	Medik Veteriner Ahli Madya	10	Medik Veteriner Ahli Pertama	5	Operator Laboratorium	1	Operator Layanan Operasional	6	Paramedik Veteriner Mahir	1	Paramedik Veteriner Pemula	3	Paramedik Veteriner Penyelia	10	Paramedik Veteriner Terampil	6	Penelaah Teknis Kebijakan	4	Pengadministrasi Perkantoran	2	Pengolah Data dan Informasi	6	Pramubakti	16	Pranata Komputer Terampil	1	Pustakawan Terampil	1	Satpam	2	Total	82	Kategori	I	II	III	IV	S3	0	0	0	0	S2	0	0	9	14	S1	0	0	2	0	D4	0	0	0	0	SM	0	0	0	0	D3	0	6	8	0	D2	0	0	0	0	D1	0	0	0	0	SLTA	13	0	0	0	SLTP	0	0	12	0	SD	0	0	0	0
Jabatan	Jumlah																																																																																																					
Kepala Balai	1																																																																																																					
Kepala Sub Bag Tata Usaha	1																																																																																																					
Medik Veteriner Ahli Muda	6																																																																																																					
Medik Veteriner Ahli Madya	10																																																																																																					
Medik Veteriner Ahli Pertama	5																																																																																																					
Operator Laboratorium	1																																																																																																					
Operator Layanan Operasional	6																																																																																																					
Paramedik Veteriner Mahir	1																																																																																																					
Paramedik Veteriner Pemula	3																																																																																																					
Paramedik Veteriner Penyelia	10																																																																																																					
Paramedik Veteriner Terampil	6																																																																																																					
Penelaah Teknis Kebijakan	4																																																																																																					
Pengadministrasi Perkantoran	2																																																																																																					
Pengolah Data dan Informasi	6																																																																																																					
Pramubakti	16																																																																																																					
Pranata Komputer Terampil	1																																																																																																					
Pustakawan Terampil	1																																																																																																					
Satpam	2																																																																																																					
Total	82																																																																																																					
Kategori	I	II	III	IV																																																																																																		
S3	0	0	0	0																																																																																																		
S2	0	0	9	14																																																																																																		
S1	0	0	2	0																																																																																																		
D4	0	0	0	0																																																																																																		
SM	0	0	0	0																																																																																																		
D3	0	6	8	0																																																																																																		
D2	0	0	0	0																																																																																																		
D1	0	0	0	0																																																																																																		
SLTA	13	0	0	0																																																																																																		
SLTP	0	0	12	0																																																																																																		
SD	0	0	0	0																																																																																																		

N O	KOMPONEN	URAIAN
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via : Telepon : <u>+6275228300</u> Faksmile : 6275228290 WA : 08238671359 <i>E-mail:</i> bvvetbukittinggi@pertanian.go.id ; Kanal pengaduan : - WBS - Kaldumas - LAPOR Prosedur Pengaduan melalui Layanan Pengaduan BV Bukittinggi - Pengguna layanan yang memiliki keluhan atau pengaduan terhadap pelayanan di Balai Veteriner Bukittinggi dapat menyampaikan pengaduannya melalui beberapa jalur, seperti datang langsung ke Unit Layanan, melalui telepon atau SMS, whatsapp, email, atau menggunakan media daring seperti website resmi. - Setelah pengaduan diterima oleh petugas pada Bidang Pelayanan, dilakukan identifikasi awal terhadap substansi pengaduan. Jika pengaduan bersifat biasa dan dapat ditindaklanjuti secara langsung oleh bagian atau bidang teknis tertentu, maka pengaduan tersebut segera diteruskan kepada bagian terkait tanpa perlu menunggu keputusan pimpinan. - Namun, apabila pengaduan yang masuk memerlukan kebijakan atau arahan pimpinan, maka pengaduan tersebut disampaikan kepada

N O	KOMPONEN	URAIAN
		Kepala Balai Veteriner Bukittinggi. Kepala Balai kemudian memberikan disposisi atau arahan sesuai materi pengaduan kepada bidang terkait untuk dilakukan tindak lanjut. Hasil dari tindak lanjut tersebut wajib dilaporkan kembali kepada Kepala Balai. - Setelah bidang terkait menyelesaikan tindak lanjut terhadap pengaduan, informasi hasil penanganan tersebut disampaikan kembali kepada Bidang Pelayanan. Selanjutnya, Bidang Pelayanan akan memberikan jawaban atau umpan balik secara langsung kepada pengguna layanan yang menyampaikan pengaduan. - Prosedur ini memastikan bahwa setiap pengaduan yang disampaikan masyarakat ditangani dengan cepat, akuntabel, dan sesuai jalur yang ditetapkan. Baik pengaduan yang bersifat sederhana maupun yang membutuhkan pengambilan keputusan oleh pimpinan, keduanya difasilitasi dalam alur pelayanan yang terkoordinasi. Prosedur Pengaduan melalui Portal WBS <i>Whistleblower's System</i> merupakan fasilitas yang dapat digunakan oleh seorang <i>whistleblower</i> yang ingin melaporkan indikasi tindak pidana korupsi, tapi merasa sungkan atau takut identitasnya terungkap. Sistem ini menjamin identitas whistleblower terjaga kerahasiannya. Prosedur Pengaduan di WBS, yaitu: - Membuka browser WPS di Link https://wbs.pertanian.go.id/

N O	KOMPONEN	URAIAN
		- Jika belum terdaftar, maka lakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan cara klik menu register - Isikan data pemohon dan buat kata sandi. Data pemohon boleh menggunakan nama samaran - Klik tombol log in, lalu isikan username dan password - Klik menu pengaduan untuk membuat laporan pengaduan dan juga melampirkan bukti laporan (foto atau dokumen) - Klik tombol tambah pengaduan, jika ingin menambahkan pengaduan baru. - Setelah mengisi lengkap seluruh form, klik “kirim” atau klik “reset” untuk membatalkan laporan. Prosedur Pengaduan melalui Portal “Lapor” Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

N O	KOMPONEN	URAIAN
		Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. untuk mengakses layanan ini, silahkan klik <u>lapor</u> Prosedur Pengaduan di WBS, yaitu: - Membuka browser Lapor di Link https://www.lapor.go.id/ - Tulis laporan. Laporkan keluhan atau aspirasi dengan jelas dan lengkap - Proses Verifikasi. Dalam 3 hari, laporan akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang - Proses Tindak Lanjut. Dalam 5 hari, instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan - Beri Tanggapan. Anda dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 hari - Laporan Anda akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan Prosedur Pengaduan melalui Portal “Kaldumas” Kanal Pengaduan Elektronik Bagi Masyarakat di bawah Kementerian Pertanian. Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut dumas adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparaturnya pemerintah terkait, berupa sumbang pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun. Prosedur Pengaduan di Kaldumas, yaitu: - Membuka browser Kaldumas di

N O	KOMPONEN	URAIAN
		Link https://dumas.pertanian.go.id/ - Isi Formulir Pengaduan Masyarakat - Proses Verifikasi. Dalam 3 hari, laporan akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang - Proses Tindak Lanjut. Dalam 5 hari, instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan - Beri Tanggapan. Anda dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 hari - Laporan Anda akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan.
10.	Pengawasan Internal	• Supervisi atasan langsung • Dilakukan sistem pengendalian Internal • Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 2 (dua) orang pegawai sesuai SK Petugas Pelayanan (terlampir)
12.	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan Berdasarkan akreditasi ISO - SNI ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu 

N O	KOMPONEN	URAIAN
		- SNI ISO/IEC 17025:2017 tentang Laboratorium Penguji  - SNI ISO 37001:2016 tentang Sistem Manajemen Anti Penyuapan  - ISO 17043:2010 tentang Penyelenggara Uji Profisiensi 

N O	KOMPONEN	URAIAN
		- ISO 45001:2018 tentang Kesehatan dan Keselamatan Kerja  The certificate is for Balai Veteriner Bukittinggi, located at Jl. Raya Bukittinggi - Payakumbuh, Tabek Panjang, Baso, Kabupaten Agam, Sumatera Barat 26192. It certifies that the organization has implemented an Occupational Health & Safety Management System according to SNI ISO 45001:2018. The scope of registration includes: Pelayanan Penyidikan dan Pengujian Veteriner and Pelayanan Penyidikan dan Pengujian Produk Hewan. The certificate is valid from 02 September 2021 to 01 September 2024, with a surveillance date of 23 December 2022.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Balai Veteriner Bukittinggi berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan bebas dari potensi bahaya bagi seluruh pengguna layanan. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tertuang dalam ISO 45001:2018 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3). Adapun rincian jaminan keamanan dan keselamatan yang diterapkan adalah sebagai berikut: 1. Keamanan Lingkungan - Menyediakan petugas keamanan (security) di pintu masuk kantor. - Memasang <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) di beberapa titik area/lingkungan Balai Veteriner Bukittinggi. 2. Keselamatan dan Tanggap Darurat - Menyediakan jalur evakuasi, titik kumpul dan prosedur evakuasi di titik-titik strategis, seperti ruang penerimaan spesimen, ruang tamu, aula, dan ruang PPID.

N O	KOMPONEN	URAIAN
		- Menyediakan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) di beberapa titik lokasi yang mudah dijangkau. 3. Perlengkapan Pelindung untuk Tamu - Menyediakan baju laboratorium khusus bagi tamu yang akan memasuki area laboratorium, sebagai upaya pencegahan risiko kontaminasi maupun kecelakaan kerja. Dengan adanya jaminan ini, diharapkan pengguna layanan merasa aman, terlindungi, dan yakin dalam memanfaatkan layanan di Balai Veteriner Bukittinggi
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. Pelayanan Pengamatan dan Penyidikan Penyakit Hewan

N O	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Persyaratan Pengamatan dan Penyidikan Penyakit Hewan - Permohonan layanan pengamatan dan penyidikan Penyakit Hewan harus melalui Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten/Kota yang berada di wilayah cakupan Kerja BV Bukittinggi (Sumatera Barat, Riau, Jambi dan Kepulauan Riau). Dalam hal ini, Dinas Kabupaten/Kota menyampaikan surat permohonan pengamatan dan penyidikan Penyakit Hewan ke Balai Veteriner Bukittinggi. - Apabila Balai Veteriner Bukittinggi memperoleh informasi mengenai dugaan kejadian wabah penyakit hewan melalui media massa, maka Balai akan segera melakukan koordinasi dengan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten/Kota setempat untuk mengklarifikasi dan memverifikasi informasi tersebut. - Apabila hasil koordinasi dan verifikasi menunjukkan perlunya tindakan lebih lanjut, maka Balai Veteriner Bukittinggi akan melaksanakan kegiatan penyidikan sesuai kewenangan dan prosedur teknis yang berlaku, guna memastikan kebenaran informasi dan mengidentifikasi penyebab kejadian.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Prosedur Pelayanan Pengajuan Permohonan - Pemohon menyampaikan surat resmi permintaan investigasi yang ditujukan kepada Kepala Balai Veteriner Bukittinggi.

N O	KOMPONEN	URAIAN
		- Surat permohonan dilampiri: Kronologis kejadian/kasus, Data populasi dan angka kejadian (morbiditas/mortalitas), Lokasi kejadian dan Foto dokumentasi awal (jika ada) Verifikasi dan Penjadwalan - Petugas Balai menerima dan memverifikasi kelengkapan permohonan. - Jika permohonan valid, maka: Kepala Balai menugaskan tim untuk investigasi. Jadwal kegiatan disusun bersama Dinas setempat Pelaksanaan Investigasi - Tim BVet melakukan kunjungan ke lokasi bersama dinas terkait. - Kegiatan meliputi : Wawancara dan observasi klinis, Pemeriksaan lapangan, Pengambilan sampel (darah, organ, dll.) dan Tindakan pengamanan awal (biosekuriti) Pemeriksaan Laboratorium - Sampel dikirim ke laboratorium BVet sesuai protokol. - Pengujian dilakukan sesuai dugaan penyakit dan metode diagnostik standar. Pelaporan Hasil - Hasil pengujian dan investigasi dituangkan dalam Laporan Hasil Uji (LHU). Laporan Hasil Uji disampaikan kepada pemohon dan pihak terkait untuk ditindaklanjuti.
3	Waktu Pelayanan	Jam Pelayanan: 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

N O	KOMPONEN	URAIAN
4	Jangka Waktu Pelayanan	Ketua Tim Kerja Pelayanan Teknis akan mengonfirmasi jadwal Pengamatan dan Penyidikan Penyakit Hewan kepada Dinas terkait dalam waktu maksimal 1 hari (24 Jam).
5	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya
6	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Uji (LHU)
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan	Elektronik Website Balai dan Website PPID, Sosial Media (Youtube, Facebook, Instagram, Twitter, dan Tiktok), Video informasi (TV dan Videotrone) Non Elektronik Ruang Pelayanan (Ruang pelayanan Informasi Publik, Ruang Penerimaan Spesimen, Ruang Konsultasi, Perpustakaan, Ruang Auditorium, dan Laboratorium). Papan Informasi, Leaflet/pamphlet/brosur/spanduk, peta penyakit hewan, buletin informasi Kesehatan hewan, Perpustakaan, tempat ibadah (mushola) dan tempat parkir. Layanan untuk Kelompok Dissabilitas Kursi roda dan ram kursi roda, video profil dengan bahasa isyarat, terjemahan (<i>subtitle</i>) bahasa indonesia dan bahasa inggris, menu aksesibilitas di website balai
8	Kompetensi	Petugas pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pelayanan kepada pemohon / pengguna pelayanan publik dibantu oleh Medik Veteriner dan Paramedik Veteriner. Untuk petugas pada desk layanan informasi publik memiliki kompetensi pengetahuan peraturan perundang-undangan tentang informasi publik dan layanan Balai serta mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka,

N O	KOMPONEN	URAIAN																																																																																																				
		bertanggungjawab, dan santun kepada pihak yang memerlukan <table><thead><tr><th>Jabatan</th><th>Jumlah</th></tr></thead><tbody><tr><td>Kepala Balai</td><td>1</td></tr><tr><td>Kepala Sub Bag Tata Usaha</td><td>1</td></tr><tr><td>Medik Veteriner Ahli Muda</td><td>6</td></tr><tr><td>Medik Veteriner Ahli Madya</td><td>10</td></tr><tr><td>Medik Veteriner Ahli Pertama</td><td>5</td></tr><tr><td>Operator Laboratorium</td><td>1</td></tr><tr><td>Operator Layanan Operasional</td><td>6</td></tr><tr><td>Paramedik Veteriner Mahir</td><td>1</td></tr><tr><td>Paramedik Veteriner Pemula</td><td>3</td></tr><tr><td>Paramedik Veteriner Penyelia</td><td>10</td></tr><tr><td>Paramedik Veteriner Terampil</td><td>6</td></tr><tr><td>Penelaah Teknis Kebijakan</td><td>4</td></tr><tr><td>Pengadministrasi Perkantoran</td><td>2</td></tr><tr><td>Pengolah Data dan Informasi</td><td>6</td></tr><tr><td>Pramubakti</td><td>16</td></tr><tr><td>Pranata Komputer Terampil</td><td>1</td></tr><tr><td>Pustakawan Terampil</td><td>1</td></tr><tr><td>Satpam</td><td>2</td></tr><tr><td>Total</td><td>82</td></tr></tbody></table> <table><thead><tr><th>Kategori</th><th>I</th><th>II</th><th>III</th><th>IV</th></tr></thead><tbody><tr><td>S3</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>S2</td><td>9</td><td>14</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>S1</td><td>0</td><td>0</td><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>D4</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>SM</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>D3</td><td>6</td><td>8</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>D2</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>D1</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>SLTA</td><td>12</td><td>13</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>SLTP</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>SD</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Jabatan	Jumlah	Kepala Balai	1	Kepala Sub Bag Tata Usaha	1	Medik Veteriner Ahli Muda	6	Medik Veteriner Ahli Madya	10	Medik Veteriner Ahli Pertama	5	Operator Laboratorium	1	Operator Layanan Operasional	6	Paramedik Veteriner Mahir	1	Paramedik Veteriner Pemula	3	Paramedik Veteriner Penyelia	10	Paramedik Veteriner Terampil	6	Penelaah Teknis Kebijakan	4	Pengadministrasi Perkantoran	2	Pengolah Data dan Informasi	6	Pramubakti	16	Pranata Komputer Terampil	1	Pustakawan Terampil	1	Satpam	2	Total	82	Kategori	I	II	III	IV	S3	0	0	0	0	S2	9	14	0	0	S1	0	0	2	0	D4	0	0	0	0	SM	0	0	0	0	D3	6	8	0	0	D2	0	0	0	0	D1	0	0	0	0	SLTA	12	13	0	0	SLTP	0	0	0	0	SD	0	0	0	0
Jabatan	Jumlah																																																																																																					
Kepala Balai	1																																																																																																					
Kepala Sub Bag Tata Usaha	1																																																																																																					
Medik Veteriner Ahli Muda	6																																																																																																					
Medik Veteriner Ahli Madya	10																																																																																																					
Medik Veteriner Ahli Pertama	5																																																																																																					
Operator Laboratorium	1																																																																																																					
Operator Layanan Operasional	6																																																																																																					
Paramedik Veteriner Mahir	1																																																																																																					
Paramedik Veteriner Pemula	3																																																																																																					
Paramedik Veteriner Penyelia	10																																																																																																					
Paramedik Veteriner Terampil	6																																																																																																					
Penelaah Teknis Kebijakan	4																																																																																																					
Pengadministrasi Perkantoran	2																																																																																																					
Pengolah Data dan Informasi	6																																																																																																					
Pramubakti	16																																																																																																					
Pranata Komputer Terampil	1																																																																																																					
Pustakawan Terampil	1																																																																																																					
Satpam	2																																																																																																					
Total	82																																																																																																					
Kategori	I	II	III	IV																																																																																																		
S3	0	0	0	0																																																																																																		
S2	9	14	0	0																																																																																																		
S1	0	0	2	0																																																																																																		
D4	0	0	0	0																																																																																																		
SM	0	0	0	0																																																																																																		
D3	6	8	0	0																																																																																																		
D2	0	0	0	0																																																																																																		
D1	0	0	0	0																																																																																																		
SLTA	12	13	0	0																																																																																																		
SLTP	0	0	0	0																																																																																																		
SD	0	0	0	0																																																																																																		
9	Penanganan pengaduan, saran dan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via : Telepon : <u>+6275228300</u>																																																																																																				

N O	KOMPONEN	URAIAN
	masukan/apresiasi	Faksmile : 6275228290 WA : 08238671359 E-mail: bvetbukittinggi@pertanian.go.id ; Kanal pengaduan : - WBS - Kaldumas - LAPOR Prosedur Pengaduan melalui Layanan Pengaduan BV Bukittinggi - Pengguna layanan yang memiliki keluhan atau pengaduan terhadap pelayanan di Balai Veteriner Bukittinggi dapat menyampaikan pengaduannya melalui beberapa jalur, seperti datang langsung ke Unit Layanan Terpadu, melalui telepon atau SMS, email, atau menggunakan media daring seperti website resmi. - Setelah pengaduan diterima oleh petugas pada Bidang Pelayanan, dilakukan identifikasi awal terhadap substansi pengaduan. Jika pengaduan bersifat biasa dan dapat ditindaklanjuti secara langsung oleh bagian atau bidang teknis tertentu, maka pengaduan tersebut segera diteruskan kepada bagian terkait tanpa perlu menunggu keputusan pimpinan. - Namun, apabila pengaduan yang masuk memerlukan kebijakan atau arahan pimpinan, maka pengaduan tersebut disampaikan kepada Kepala Balai Veteriner Bukittinggi. Kepala Balai kemudian memberikan disposisi atau arahan sesuai materi pengaduan kepada bidang terkait

N O	KOMPONEN	URAIAN
		untuk dilakukan tindak lanjut. Hasil dari tindak lanjut tersebut wajib dilaporkan kembali kepada Kepala Balai. - Setelah bidang terkait menyelesaikan tindak lanjut terhadap pengaduan, informasi hasil penanganan tersebut disampaikan kembali kepada Bidang Pelayanan. Selanjutnya, Bidang Pelayanan akan memberikan jawaban atau umpan balik secara langsung kepada pengguna layanan yang menyampaikan pengaduan. - Prosedur ini memastikan bahwa setiap pengaduan yang disampaikan masyarakat ditangani dengan cepat, akurat, dan sesuai jalur yang ditetapkan. Baik pengaduan yang bersifat sederhana maupun yang membutuhkan pengambilan keputusan oleh pimpinan, keduanya difasilitasi dalam alur pelayanan yang terkoordinasi. Prosedur Pengaduan melalui Portal WBS <i>Whistleblower's System</i> merupakan fasilitas yang dapat digunakan oleh seorang <i>whistleblower</i> yang ingin melaporkan indikasi tindak pidana korupsi, tapi merasa sungkan atau takut identitasnya terungkap. Sistem ini menjamin identitas whistleblower terjaga kerahasiannya. Prosedur Pengaduan di WBS, yaitu: - Membuka browser WPS di Link https://wbs.pertanian.go.id/ - Jika belum terdaftar, maka lakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan cara klik menu register - Isikan data pemohon dan buat kata sandi. Data pemohon boleh menggunakan nama

N O	KOMPONEN	URAIAN
		samaran - Klik tombol log in, lalu isikan username dan password - Klik menu pengaduan untuk membuat laporan pengaduan dan juga melampirkan bukti laporan (foto atau dokumen) - Klik tombol tambah pengaduan, jika ingin menambah pengaduan baru. - Setelah mengisi lengkap seluruh form, klik “kirim” atau klik “reset” untuk membatalkan laporan. Prosedur Pengaduan melalui Portal “Lapor” Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. untuk mengakses layanan ini, silahkan klik <u>lapor</u> Prosedur Pengaduan di WBS, yaitu:

N O	KOMPONEN	URAIAN
		- Membuka browser Lapor di Link https://www.lapor.go.id/ - Tulis laporan. Laporkan keluhan atau aspirasi dengan jelas dan lengkap - Proses Verifikasi. Dalam 3 hari, laporan akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang - Proses Tindak Lanjut. Dalam 5 hari, instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan - Beri Tanggapan. Anda dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 hari - Laporan Anda akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan Prosedur Pengaduan melalui Portal “Kaldumas” Kanal Pengaduan Elektronik Bagi Masyarakat di bawah Kementerian Pertanian. Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut dumas adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparaturnya pemerintah terkait, berupa sumbang pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun. Prosedur Pengaduan di Kaldumas, yaitu: - Membuka browser Kaldumas di Link https://dumas.pertanian.go.id/ - Isi Formulir Pengaduan Masyarakat - Proses Verifikasi. Dalam 3 hari, laporan akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang - Proses Tindak Lanjut. Dalam 5 hari, instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan - Beri Tanggapan. Anda dapat menanggapi

N O	KOMPONEN	URAIAN
		kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 hari - Laporan Anda akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan.
10	Pengawasan Internal	• Supervisi atasan langsung • Dilakukan sistem pengendalian Internal • Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana minimal 3 orang yang terdiri dari 1 orang medik, 1 orang paramedik dan 1 sopir
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan Berdasarkan akreditasi ISO - SNI ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu  - SNI ISO/IEC 17025:2017 tentang Laboratorium Pengujian 

N O	KOMPONEN	URAIAN
		- SNI ISO 37001:2016 tentang Sistem Manajemen Anti Penyuapan  - ISO 17043:2010 tentang Penyelenggara Uji Profisiensi  - ISO 45001:2018 tentang Kesehatan dan Keselamatan Kerja 

N O	KOMPONEN	URAIAN
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Petugas melaksanakan layanan pengamatan dan penyidikan penyakit hewan sesuai dengan SOP - Petugas menggunakan peralatan sesuai dengan instruksi kerja
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3. Pelayanan Pembinaan dan Bimbingan Teknis

N O	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Persyaratan Pembinaan dan Bimbingan Teknis Pengguna layanan mengajukan Surat Permohonan Layanan Pembinaan dan Bimbingan Teknis yang ditujukan kepada Kepala Balai yang juga dilengkapi dengan tema atau materi pembinaan/bimbingan teknis yang dibutuhkan secara jelas dan spesifik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Prosedur Pelayanan 1. Pengajuan Permohonan Pemohon layanan, baik dari instansi pemerintah, swasta, maupun perseorangan, menyampaikan permohonan secara tertulis dalam bentuk surat resmi yang ditujukan kepada Kepala Balai Veteriner Bukittinggi. Surat permohonan tersebut berisi maksud dan tujuan kegiatan, jenis pembinaan atau bimbingan teknis yang dibutuhkan, serta waktu pelaksanaan yang diharapkan. 2. Disposisi Permohonan Setelah surat permohonan diterima, Kepala Balai melakukan disposisi kepada Manajer Teknis untuk menindaklanjuti permintaan tersebut. Disposisi mencakup penugasan untuk menyiapkan pelaksanaan kegiatan dan menyusun jadwal yang sesuai. 3. Penjadwalan dan Persiapan Kegiatan Manajer Teknis menyusun surat balasan kepada pemohon sebagai bentuk konfirmasi penerimaan dan kesediaan pelaksanaan layanan. Dalam surat tersebut, dicantumkan

N O	KOMPONEN	URAIAN
		jadwal pelaksanaan bimbingan teknis, serta informasi tambahan bila diperlukan. Selanjutnya, Manajer Teknis bertanggung jawab untuk: - Menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan selama kegiatan berlangsung. - Menentukan dan menugaskan personel teknis yang kompeten sesuai dengan materi atau bidang pembinaan yang diminta. - Melakukan koordinasi internal agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan efektif dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.  The infographic details the following steps: Pengajuan Permohonan: 1. Permohonan (Instansi Pemerintah, Swasta, Perseorangan), 2. Menyerahkan Surat Permohonan Resmi, yang berisi: - Maksud dan Tujuan Kegiatan - Jenis Pembinaan/Bimbingan Teknis - Sarana Teknis yg dibutuhkan - Waktu Pelaksanaan Disposisi Permohonan: Setelah surat permohonan diterima, Kepala Balai melakukan disposisi kepada Manajer Teknis untuk memulaklari permohonan tersebut. - Tindak Lanjut: - Mempersiapkan Pelaksanaan Kegiatan - Menyusun Jadwal yang sesuai Penjadwalan dan Persiapan Kegiatan: Manajer Teknis menyusun surat balasan kepada pemohon sebagai bentuk konfirmasi penerimaan dan kesediaan pelaksanaan layanan. - Dokumentasi: - Jadwal pelaksanaan bimbingan teknis - Informasi tambahan bila diperlukan. Tanggung Jawab Manajer Teknis: - Pelaksanaan Kegiatan - Sarana & Prasarana - Personel Kompeten - Koordinasi Internal - Sesuai SOP Atas dasar Peraturan Pemerintah (PP) No. 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang Berwujud, Balai Veteriner Bukittinggi menetapkan tarif pelayanan bimbingan teknis sebagai berikut:
3	Waktu Pelayanan	Jam Pelayanan: 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
4	Jangka Waktu Pelayanan	Ketua Tim Kerja Pelayanan Teknis akan mengonfirmasi jadwal Pembinaan/Bimbingan Teknis

N O	KOMPONEN	URAIAN
		sesuai dengan kesepakatan dalam waktu 1-3 hari kerja.
5	Biaya / Tarif	Bimbingan Teknis ditentukan Berdasarkan PP PMK no 85 Tahun 2023 Tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara bukan Pajak
6	Produk Pelayanan	Sertifikat Bimbingan Teknis
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan	Elektronik Website Balai dan Website PPID, Sosial Media (Youtube, Facebook, Instagram, Twitter, dan Tiktok), Video informasi (TV dan Videotrone) Non Elektronik Ruang Pelayanan (Ruang pelayanan Informasi Publik, Ruang Penerimaan Spesimen, Ruang Konsultasi, Perpustakaan, Ruang Auditorium, dan Laboratorium) Papan Informasi, Leaflet/pamphlet/brosur/spanduk, peta penyakit hewan, buletin informasi Kesehatan hewan, Perpustakaan, tempat ibadah (mushola) dan tempat parkir Layanan untuk Kelompok Dissabilitas Kursi roda dan ram kursi roda, video profil dengan bahasa isyarat, terjemahan (<i>subtitle</i>) bahasa indonesia dan bahasa inggris, menu aksesibilitas di website balai.
8	Kompetensi	Petugas pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pelayanan kepada pemohon / pengguna pelayanan publik dibantu oleh Medik Veteriner dan Paramedik Veteriner. Untuk petugas pada desk layanan informasi publik memiliki kompetensi pengetahuan peraturan perundang-undangan tentang informasi publik dan layanan Balai serta mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka,

N O	KOMPONEN	URAIAN																																																																																																				
		bertanggungjawab, dan santun kepada pihak yang memerlukan <table><thead><tr><th>Jabatan</th><th>Jumlah</th></tr></thead><tbody><tr><td>Kepala Balai</td><td>1</td></tr><tr><td>Kepala Sub Bag Tata Usaha</td><td>1</td></tr><tr><td>Medik Veteriner Ahli Muda</td><td>6</td></tr><tr><td>Medik Veteriner Ahli Madya</td><td>10</td></tr><tr><td>Medik Veteriner Ahli Pertama</td><td>5</td></tr><tr><td>Operator Laboratorium</td><td>1</td></tr><tr><td>Operator Layanan Operasional</td><td>6</td></tr><tr><td>Paramedik Veteriner Mahir</td><td>1</td></tr><tr><td>Paramedik Veteriner Pemula</td><td>3</td></tr><tr><td>Paramedik Veteriner Penyelia</td><td>10</td></tr><tr><td>Paramedik Veteriner Terampil</td><td>6</td></tr><tr><td>Penelaah Teknis Kebijakan</td><td>4</td></tr><tr><td>Pengadministrasi Perkantoran</td><td>2</td></tr><tr><td>Pengolah Data dan Informasi</td><td>6</td></tr><tr><td>Pramubakti</td><td>16</td></tr><tr><td>Pranata Komputer Terampil</td><td>1</td></tr><tr><td>Pustakawan Terampil</td><td>1</td></tr><tr><td>Satpam</td><td>2</td></tr><tr><td>Total</td><td>82</td></tr></tbody></table> <table><caption>Data for Bar Chart</caption><thead><tr><th>Job Title</th><th>Group I</th><th>Group II</th><th>Group III</th><th>Group IV</th></tr></thead><tbody><tr><td>S3</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>S2</td><td>0</td><td>0</td><td>9</td><td>14</td></tr><tr><td>S1</td><td>0</td><td>0</td><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>D4</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>SM</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>D3</td><td>0</td><td>6</td><td>8</td><td>0</td></tr><tr><td>D2</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>D1</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>SLTA</td><td>0</td><td>13</td><td>12</td><td>0</td></tr><tr><td>SLTP</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>SD</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Jabatan	Jumlah	Kepala Balai	1	Kepala Sub Bag Tata Usaha	1	Medik Veteriner Ahli Muda	6	Medik Veteriner Ahli Madya	10	Medik Veteriner Ahli Pertama	5	Operator Laboratorium	1	Operator Layanan Operasional	6	Paramedik Veteriner Mahir	1	Paramedik Veteriner Pemula	3	Paramedik Veteriner Penyelia	10	Paramedik Veteriner Terampil	6	Penelaah Teknis Kebijakan	4	Pengadministrasi Perkantoran	2	Pengolah Data dan Informasi	6	Pramubakti	16	Pranata Komputer Terampil	1	Pustakawan Terampil	1	Satpam	2	Total	82	Job Title	Group I	Group II	Group III	Group IV	S3	0	0	0	0	S2	0	0	9	14	S1	0	0	2	0	D4	0	0	0	0	SM	0	0	0	0	D3	0	6	8	0	D2	0	0	0	0	D1	0	0	0	0	SLTA	0	13	12	0	SLTP	0	0	0	0	SD	0	0	0	0
Jabatan	Jumlah																																																																																																					
Kepala Balai	1																																																																																																					
Kepala Sub Bag Tata Usaha	1																																																																																																					
Medik Veteriner Ahli Muda	6																																																																																																					
Medik Veteriner Ahli Madya	10																																																																																																					
Medik Veteriner Ahli Pertama	5																																																																																																					
Operator Laboratorium	1																																																																																																					
Operator Layanan Operasional	6																																																																																																					
Paramedik Veteriner Mahir	1																																																																																																					
Paramedik Veteriner Pemula	3																																																																																																					
Paramedik Veteriner Penyelia	10																																																																																																					
Paramedik Veteriner Terampil	6																																																																																																					
Penelaah Teknis Kebijakan	4																																																																																																					
Pengadministrasi Perkantoran	2																																																																																																					
Pengolah Data dan Informasi	6																																																																																																					
Pramubakti	16																																																																																																					
Pranata Komputer Terampil	1																																																																																																					
Pustakawan Terampil	1																																																																																																					
Satpam	2																																																																																																					
Total	82																																																																																																					
Job Title	Group I	Group II	Group III	Group IV																																																																																																		
S3	0	0	0	0																																																																																																		
S2	0	0	9	14																																																																																																		
S1	0	0	2	0																																																																																																		
D4	0	0	0	0																																																																																																		
SM	0	0	0	0																																																																																																		
D3	0	6	8	0																																																																																																		
D2	0	0	0	0																																																																																																		
D1	0	0	0	0																																																																																																		
SLTA	0	13	12	0																																																																																																		
SLTP	0	0	0	0																																																																																																		
SD	0	0	0	0																																																																																																		

N O	KOMPONEN	URAIAN
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via : Telepon : <u>+6275228300</u> Faksmile : 6275228290 WA : 08238671359 <i>E-mail:</i> bvvetbukittinggi@pertanian.go.id ; Kanal pengaduan : - WBS - Kaldumas - LAPOR Prosedur Pengaduan melalui Layanan Pengaduan BV Bukittinggi - Pengguna layanan yang memiliki keluhan atau pengaduan terhadap pelayanan di Balai Veteriner Bukittinggi dapat menyampaikan pengaduannya melalui beberapa jalur, seperti datang langsung ke Unit Layanan Terpadu, melalui telepon atau SMS, email, atau menggunakan media daring seperti website resmi. - Setelah pengaduan diterima oleh petugas pada Bidang Pelayanan, dilakukan identifikasi awal terhadap substansi pengaduan. Jika pengaduan bersifat biasa dan dapat ditindaklanjuti secara langsung oleh bagian atau bidang teknis tertentu, maka pengaduan tersebut segera diteruskan kepada bagian terkait tanpa perlu menunggu keputusan pimpinan. - Namun, apabila pengaduan yang masuk memerlukan kebijakan atau arahan pimpinan, maka pengaduan tersebut disampaikan kepada

N O	KOMPONEN	URAIAN
		Kepala Balai Veteriner Bukittinggi. Kepala Balai kemudian memberikan disposisi atau arahan sesuai materi pengaduan kepada bidang terkait untuk dilakukan tindak lanjut. Hasil dari tindak lanjut tersebut wajib dilaporkan kembali kepada Kepala Balai. - Setelah bidang terkait menyelesaikan tindak lanjut terhadap pengaduan, informasi hasil penanganan tersebut disampaikan kembali kepada Bidang Pelayanan. Selanjutnya, Bidang Pelayanan akan memberikan jawaban atau umpan balik secara langsung kepada pengguna layanan yang menyampaikan pengaduan. - Prosedur ini memastikan bahwa setiap pengaduan yang disampaikan masyarakat ditangani dengan cepat, akuntabel, dan sesuai jalur yang ditetapkan. Baik pengaduan yang bersifat sederhana maupun yang membutuhkan pengambilan keputusan oleh pimpinan, keduanya difasilitasi dalam alur pelayanan yang terkoordinasi\ Prosedur Pengaduan melalui Portal WBS <i>Whistleblower's System</i> merupakan fasilitas yang dapat digunakan oleh seorang <i>whistleblower</i> yang ingin melaporkan indikasi tindak pidana korupsi, tapi merasa sungkan atau takut identitasnya terungkap. Sistem ini menjamin identitas whistleblower terjaga kerahasiannya. Prosedur Pengaduan di WBS, yaitu: - Membuka browser WPS di Link https://wbs.pertanian.go.id/ - Jika belum terdaftar, maka lakukan

N O	KOMPONEN	URAIAN
		pendaftaran terlebih dahulu dengan cara klik menu register - Isikan data pemohon dan buat kata sandi. Data pemohon boleh menggunakan nama samaran - Klik tombol log in, lalu isikan username dan password - Klik menu pengaduan untuk membuat laporan pengaduan dan juga melampirkan bukti laporan (foto atau dokumen) - Klik tombol tambah pengaduan, jika ingin menambah pengaduan baru. - Setelah mengisi lengkap seluruh form, klik “kirim” atau klik “reset” untuk membatalkan laporan. Prosedur Pengaduan melalui Portal “Lapor” Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri

N O	KOMPONEN	URAIAN
		Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. untuk mengakses layanan ini, silahkan klik <u>lapor</u> Prosedur Pengaduan di Lapor, yaitu: - Membuka browser Lapor di Link https://www.lapor.go.id/ - Tulis laporan. Laporkan keluhan atau aspirasi dengan jelas dan lengkap - Proses Verifikasi. Dalam 3 hari, laporan akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang - Proses Tindak Lanjut. Dalam 5 hari, instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan - Beri Tanggapan. Anda dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 hari - Laporan Anda akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan Prosedur Pengaduan melalui Portal “Kaldumas” Kanal Pengaduan Elektronik Bagi Masyarakat di bawah Kementerian Pertanian. Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut dumas adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparaturnya pemerintah terkait, berupa sumbang pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun. Prosedur Pengaduan di Kaldumas, yaitu: - Membuka browser Kaldumas di Link https://dumas.pertanian.go.id/ - Isi Formulir Pengaduan Masyarakat - Proses Verifikasi. Dalam 3 hari, laporan akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi

N O	KOMPONEN	URAIAN
		berwenang - Proses Tindak Lanjut. Dalam 5 hari, instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan - Beri Tanggapan. Anda dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 hari - Laporan Anda akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan.
10	Pengawasan Internal	- Supervisi atasan langsung - Dilakukan sistem pengendalian Internal - Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang sesuai spesifikasi kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan Berdasarkan akreditasi ISO - SNI ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu  The image shows a certificate of accreditation from PT GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA. The certificate is for BALAI VETERINER BUKITTINGGI, located at Jl. Raya Bukittinggi - Payakumbuh KM. 14 - Kotak Pos 35 Bukittinggi (26101), Sumatera Barat. It certifies that the entity has been audited by PT GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA and has implemented a Quality Management System according to SNI ISO 9001:2015. The scope of registration includes 'Pelayanan Penyidikan dan Pengujian Veteriner' and 'Pelayanan Penyidikan dan Pengujian Produk Hewan'. The certificate number is G01 - 000136 - X - 2022, issued on 01 October 2021. It also lists dates for surveillance and renewal. The certificate is signed by the Director.

N O	KOMPONEN	URAIAN
		- SNI ISO/IEC 17025:2017 tentang Laboratorium Penguji  - SNI ISO 37001:2016 tentang Sistem Manajemen Anti Penyuapan  - ISO 17043:2010 tentang Penyelenggara Uji Profisiensi 

N O	KOMPONEN	URAIAN
		- ISO 45001:2018 tentang Kesehatan dan Keselamatan Kerja 
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Petugas melaksanakan layanan pengamatan dan penyidikan penyakit hewan sesuai dengan SOP - Petugas menggunakan peralatan sesuai dengan instruksi kerja
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

4. Pelayanan Pendukung (Konsultasi, Perpustakaan, Magang dan Penelitian Serta)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Persyaratan Layanan Konsultasi dan Perpustakaan Pengguna layanan wajib menunjukkan identitas diri yang masih berlaku seperti KTP/Kartu Pelajar/KTM. Untuk dinas dapat membawa surat resmi dari Dinas terkait. Persyaratan Layanan Magang/Penelitian Mahasiswa/pelajar/umum yang akan melakukan penelitian atau pemagangan dengan menggunakan fasilitas di laboratorium di Balai Veteriner Bukittinggi harus memenuhi persyaratan, sebagai berikut: Umum - Surat permohonan ijin penelitian/pemagangan yang ditujukan kepada Kepala Balai dengan melampirkan teknik pengujian penelitian yang akan dilakukan di laboratorium Balai Veteriner Bukittinggi Pelajar/Mahasiswa/Dinas - Membawa surat pengantar penelitian/pemagangan yang asli dari Perguruan Tinggi/Sekolah/Instansi dan juga surat permohonan ijin penelitian/pemagangan yang ditujukan kepada Kepala Balai dengan melampirkan teknik pengujian penelitian yang akan dilakukan di laboratorium Balai Veteriner Bukittinggi -

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Ketentuan Umum dan Tata Tertib - Seluruh peserta kegiatan wajib mematuhi peraturan yang berlaku di lingkungan Balai, termasuk di area laboratorium. - Peserta diwajibkan menjalankan prinsip Biosecurity dan Biosafety sesuai standar operasional yang berlaku. - Peserta wajib menggunakan baju laboratorium khusus tamu yang disediakan oleh Balai saat berada di area laboratorium. Persyaratan Layanan Permohonan Informasi Publik/Dokumentasi Pemohon mengajukan permohonan informasi publik kepada PPID Pelaksana Balai Veteriner Bukittinggi secara online melalui portal PPID BV Bukittinggi atau secara tertulis melalui surat/email maupun tidak tertulis melalui pesan whatsapp. Kelengkapan Persyaratan Permohonan yaitu: Tipe Perorangan (Output: Form 1A) - Tanda pengenal (KTP) - Foto pemohon Tipe Badan Hukum (Output : Form 1B) - Akta Pendirian dan Perubahan - Surat Kuasa/Tugas - Kartu Tanda Penduduk - Foto Pemohon - Surat Kuasa dari KEMENKUMHAM Tipe Kelompok Masyarakat (Output : Form 1C)

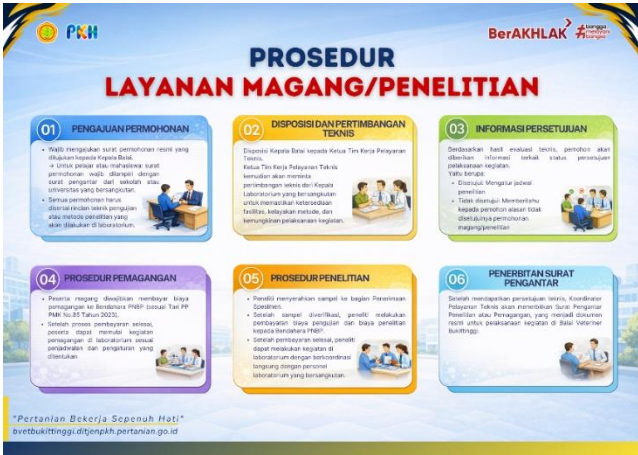
NO	KOMPONEN	URAIAN
		- KTP Anggota Kelompok - Surat Kuasa/Tugas - Foto Pemohon - KTP yang dikuasakan Tipe Kedinasan (Output : Form 1D) - Surat resmi permohonan informasi dari Instansi
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Layanan Konsultasi 1. Pengajuan Permohonan Konsultasi Pengguna layanan yang membutuhkan konsultasi dapat mengajukan permohonan melalui salah satu dari tiga cara berikut: • Surat resmi yang ditujukan kepada Balai Veteriner Bukittinggi. • Email ke alamat resmi balai. • Datang langsung ke unit pelayanan dan mengisi Formulir Permohonan Layanan Konsultasi yang telah disediakan. 2. Informasi yang Harus Disertakan Dalam permohonan konsultasi, pemohon wajib menyampaikan informasi sebagai berikut: • Identitas lengkap pemohon (nama, instansi/lembaga, kontak yang dapat dihubungi). • Tujuan konsultasi yang jelas dan spesifik. • Topik atau permasalahan yang ingin didiskusikan atau dikonsultasikan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Konfirmasi Jadwal Konsultasi Setelah permohonan diterima dan diverifikasi, petugas pelayanan akan menghubungi pemohon untuk melakukan konfirmasi jadwal pelaksanaan konsultasi, baik secara langsung maupun daring. Konfirmasi akan diberikan dalam waktu 1 (satu) hingga 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.  Layanan Perpustakaan Mahasiswa, pelajar, peneliti, dan masyarakat umum yang menggunakan layanan Perpustakaan Balai Veteriner Bukittinggi wajib mematuhi ketentuan berikut: 1. Menunjukkan identitas diri yang masih berlaku (KTP/Kartu Pelajar/KTM). 2. Mengisi buku tamu kunjungan dan mencantumkan maksud permintaan bahan pustaka (baca/pinjam/unduh). 3. Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka atau membantu pengunjung mengakses koleksi secara langsung

NO	KOMPONEN	URAIAN
		maupun online melalui OPAC dengan Link https://kikp-pertanian.id/bvetbukittinggi/opac/ - Pengunjung diperkenankan membaca di tempat, dan wajib mengembalikan bahan pustaka dengan menempatkannya di meja baca. - Pengunjung eksternal tidak diperkenankan meminjam bahan pustaka untuk dibawa pulang. - Setelah selesai, pengunjung diharapkan meninggalkan ruang perpustakaan dengan tertib. - Layanan Perpustakaan Balai Veteriner Bukittinggi Tidak dipungut biaya (Gratis)  Layanan Magang/Penelitian - Pengajuan Permohonan Mahasiswa, pelajar, atau masyarakat umum yang bermaksud melakukan kegiatan penelitian atau pemagangan di Balai Veteriner Bukittinggi wajib mengajukan surat permohonan resmi yang ditujukan kepada Kepala Balai.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Untuk pelajar atau mahasiswa, surat permohonan wajib dilampiri dengan surat pengantar dari sekolah atau universitas yang bersangkutan. • Semua permohonan harus disertai rincian teknik pengujian atau metode penelitian yang akan dilakukan di laboratorium. 2. Disposisi dan Pertimbangan Teknis Setelah menerima surat permohonan, Kepala Balai akan melakukan disposisi kepada Koordinator Pelayanan Teknis. Koordinator kemudian akan meminta pertimbangan teknis dari Kepala Laboratorium yang bersangkutan untuk memastikan ketersediaan fasilitas, kelayakan metode, dan kemungkinan pelaksanaan kegiatan. 3. Informasi Persetujuan Berdasarkan hasil evaluasi teknis, pemohon akan diberikan informasi terkait status persetujuan pelaksanaan kegiatan. Penelitian dapat dilakukan secara: • Aktif, jika peneliti secara langsung melakukan kegiatan di laboratorium. • Pasif, jika pengujian dilakukan oleh personel laboratorium berdasarkan permintaan peneliti. 4. Penerbitan Surat Pengantar

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Setelah mendapatkan persetujuan teknis, Koordinator Pelayanan Teknis akan menerbitkan Surat Pengantar Penelitian atau Pemagangan, yang menjadi dokumen resmi untuk pelaksanaan kegiatan di Balai Veteriner Bukittinggi. 5. Prosedur Penelitian • Peneliti menyerahkan sampel ke bagian Penerimaan Spesimen. • Setelah sampel diverifikasi, peneliti melakukan pembayaran biaya pengujian dan biaya penelitian kepada Bendahara PNBPN. • Setelah pembayaran selesai, peneliti dapat melakukan kegiatan di laboratorium dengan berkoordinasi langsung dengan personel laboratorium yang bersangkutan. 6. Prosedur Pemagangan • Peserta magang diwajibkan membayar biaya pemagangan ke Bendahara PNBPN. • Setelah proses pembayaran selesai, peserta dapat memulai kegiatan pemagangan di laboratorium sesuai penjadwalan dan pengaturan yang ditentukan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 Layanan Permohonan Informasi Publik dan Dokumentasi 1. Pemohon informasi publik mengajukan permintaan informasi kepada pejabat pengelola informasi dan Dokumentasi (PPID), baik secara langsung maupun melalui surat, email, telepon/whatsapp dan portal PPID. 2. Pemohon informasi harus melengkapi kelengkapan persyaratan sesuai dengan tipe pemohon yaitu perorangan, Badan Hukum, Kelompok masyarakat dan Kedinasan. Petugas PPID akan melakukan verifikasi kelengkapan permohonan. Jika persyaratan lengkap, permohonan akan diproses. Jika belum lengkap, pemohon akan diminta untuk melengkapi dokumen terlebih dahulu. 3. Jika persyaratan permohonan informasi publik sudah sesuai, maka dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja Pejabat PPID harus memberikan jawaban tertulis atas permintaan informasi yang dibutuhkan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		PPID dapat meminta perpanjangan waktu 7 (tujuh) hari kerja untuk memenuhi permintaan disertai alasan perpanjangan. Permohonan informasi dapat ditolak dengan alasan yang sah, antara lain: - Informasi tidak tersedia di Balai Veteriner Bukittinggi - Informasi yang diminta termasuk dalam kategori informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan - Permintaan informasi tidak sesuai dengan ketentuan dan prosedur permohonan informasi publik.
3	Waktu Pelayanan	Jam Pelayanan: 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



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Khusus Jam Layanan PPID: Senin s.d Kamis: 09.00-15.00 WIB Istirahat : 12.00-13.00 WIB Jumat : 09.00-15.30 WIB Istirahat : 12.00-13.30 WIB
4	Jangka Waktu Pelayanan	Layanan Konsultasi, Magang dan Penelitian Petugas Layanan akan mengonfirmasi jadwal konsultasi kepada pelanggan dalam waktu 1-3 hari kerja. Layanan Perpustakaan Jangka waktu Pelayanan sesuai dengan jam pelayanan Layanan Permohonan Informasi Publik/Dokumentasi Dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja Pejabat PPID harus memberikan jawaban tertulis atas permintaan informasi yang dibutuhkan. PPID dapat meminta perpanjangan waktu 7 (tujuh) hari kerja untuk memenuhi permintaan informasi disertai alasan perpanjangan.
5	Biaya / Tarif	Layanan Magang dan Penelitian ditentukan Berdasarkan PP PMK no 85 Tahun 2023 Tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara bukan Pajak Layanan konsultasi Perpustakaan dan permohonan informasi publik/dokumentasi tidak dipungut biaya (Gratif)

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Produk Pelayanan	Layanan konsultasi, Perpustakaan dan Magang/Penelitian: Jasa Layanan PPID: Administrasi (Informasi Publik dan Dokumentasi)
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan	Elektronik Website Balai dan Website PPID, Sosial Media (Youtube, Facebook, Instagram, Twitter, dan Tiktok), Video informasi (TV dan Videotrone) Non Elektronik Ruang Pelayanan (Ruang pelayanan Informasi Publik, Ruang Penerimaan Spesimen, Ruang Konsultasi, Perpustakaan, Ruang Auditorium, dan Laboratorium) Papan Informasi, Leaflet/pamphlet/brosur/spanduk, peta penyakit hewan, buletin informasi Kesehatan hewan, Perpustakaan, tempat ibadah (mushola) dan tempat parkir Layanan untuk Kelompok Dissabilitas Kursi roda dan ram kursi roda, video profil dengan bahasa isyarat, terjemahan (<i>subtitle</i>) bahasa indonesia dan bahasa inggris, menu aksesibilitas di website balai
8	Kompetensi	Petugas pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pelayanan kepada pemohon / pengguna pelayanan publik dibantu oleh Medik Veteriner dan Paramedik Veteriner. Untuk petugas pada desk layanan informasi publik memiliki kompetensi pengetahuan peraturan perundang-undangan tentang informasi publik dan layanan Balai serta mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, dan santun kepada pihak

NO	KOMPONEN	URAIAN																																																																																																				
		yang memerlukan <table><tr><th>Jabatan</th><th>Jumlah</th></tr><tr><td>Kepala Balai</td><td>1</td></tr><tr><td>Kepala Sub Bag Tata Usaha</td><td>1</td></tr><tr><td>Medik Veteriner Ahli Muda</td><td>6</td></tr><tr><td>Medik Veteriner Ahli Madya</td><td>10</td></tr><tr><td>Medik Veteriner Ahli Pertama</td><td>5</td></tr><tr><td>Operator Laboratorium</td><td>1</td></tr><tr><td>Operator Layanan Operasional</td><td>6</td></tr><tr><td>Paramedik Veteriner Mahir</td><td>1</td></tr><tr><td>Paramedik Veteriner Pemula</td><td>3</td></tr><tr><td>Paramedik Veteriner Penyelia</td><td>10</td></tr><tr><td>Paramedik Veteriner Terampil</td><td>6</td></tr><tr><td>Penelaah Teknis Kebijakan</td><td>4</td></tr><tr><td>Pengadministrasi Perkantoran</td><td>2</td></tr><tr><td>Pengolah Data dan Informasi</td><td>6</td></tr><tr><td>Pramubakti</td><td>16</td></tr><tr><td>Pranata Komputer Terampil</td><td>1</td></tr><tr><td>Pustakawan Terampil</td><td>1</td></tr><tr><td>Satpam</td><td>2</td></tr><tr><td>Total</td><td>82</td></tr></table> <table><thead><tr><th>Jabatan</th><th>I</th><th>II</th><th>III</th><th>IV</th></tr></thead><tbody><tr><td>S3</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>S2</td><td>9</td><td>14</td><td>9</td><td>14</td></tr><tr><td>S1</td><td>0</td><td>0</td><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>D4</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>SM</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>D3</td><td>0</td><td>6</td><td>8</td><td>0</td></tr><tr><td>D2</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>D1</td><td>0</td><td>13</td><td>12</td><td>0</td></tr><tr><td>SLTA</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>SLTP</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>SD</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Jabatan	Jumlah	Kepala Balai	1	Kepala Sub Bag Tata Usaha	1	Medik Veteriner Ahli Muda	6	Medik Veteriner Ahli Madya	10	Medik Veteriner Ahli Pertama	5	Operator Laboratorium	1	Operator Layanan Operasional	6	Paramedik Veteriner Mahir	1	Paramedik Veteriner Pemula	3	Paramedik Veteriner Penyelia	10	Paramedik Veteriner Terampil	6	Penelaah Teknis Kebijakan	4	Pengadministrasi Perkantoran	2	Pengolah Data dan Informasi	6	Pramubakti	16	Pranata Komputer Terampil	1	Pustakawan Terampil	1	Satpam	2	Total	82	Jabatan	I	II	III	IV	S3	0	0	0	0	S2	9	14	9	14	S1	0	0	2	0	D4	0	0	0	0	SM	0	0	0	0	D3	0	6	8	0	D2	0	0	0	0	D1	0	13	12	0	SLTA	0	0	0	0	SLTP	0	0	0	0	SD	0	0	0	0
Jabatan	Jumlah																																																																																																					
Kepala Balai	1																																																																																																					
Kepala Sub Bag Tata Usaha	1																																																																																																					
Medik Veteriner Ahli Muda	6																																																																																																					
Medik Veteriner Ahli Madya	10																																																																																																					
Medik Veteriner Ahli Pertama	5																																																																																																					
Operator Laboratorium	1																																																																																																					
Operator Layanan Operasional	6																																																																																																					
Paramedik Veteriner Mahir	1																																																																																																					
Paramedik Veteriner Pemula	3																																																																																																					
Paramedik Veteriner Penyelia	10																																																																																																					
Paramedik Veteriner Terampil	6																																																																																																					
Penelaah Teknis Kebijakan	4																																																																																																					
Pengadministrasi Perkantoran	2																																																																																																					
Pengolah Data dan Informasi	6																																																																																																					
Pramubakti	16																																																																																																					
Pranata Komputer Terampil	1																																																																																																					
Pustakawan Terampil	1																																																																																																					
Satpam	2																																																																																																					
Total	82																																																																																																					
Jabatan	I	II	III	IV																																																																																																		
S3	0	0	0	0																																																																																																		
S2	9	14	9	14																																																																																																		
S1	0	0	2	0																																																																																																		
D4	0	0	0	0																																																																																																		
SM	0	0	0	0																																																																																																		
D3	0	6	8	0																																																																																																		
D2	0	0	0	0																																																																																																		
D1	0	13	12	0																																																																																																		
SLTA	0	0	0	0																																																																																																		
SLTP	0	0	0	0																																																																																																		
SD	0	0	0	0																																																																																																		
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via : Telepon : +6275228300 Faksmile : 6275228290																																																																																																				

NO	KOMPONEN	URAIAN
		WA : 08238671359 <i>E-mail:</i> bvetbukittinggi@pertanian.go.id ; Kanal pengaduan : - WBS - Kaldumas - LAPOR Prosedur Pengaduan melalui Layanan Pengaduan BV Bukittinggi • Pengguna layanan yang memiliki keluhan atau pengaduan terhadap pelayanan di Balai Veteriner Bukittinggi dapat menyampaikan pengaduannya melalui beberapa jalur, seperti datang langsung ke Unit Layanan Terpadu, melalui telepon atau SMS, email, atau menggunakan media daring seperti website resmi. • Setelah pengaduan diterima oleh petugas pada Bidang Pelayanan, dilakukan identifikasi awal terhadap substansi pengaduan. Jika pengaduan bersifat biasa dan dapat ditindaklanjuti secara langsung oleh bagian atau bidang teknis tertentu, maka pengaduan tersebut segera diteruskan kepada bagian terkait tanpa perlu menunggu keputusan pimpinan. • Namun, apabila pengaduan yang masuk memerlukan kebijakan atau arahan pimpinan, maka pengaduan tersebut disampaikan kepada Kepala Balai

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Veteriner Bukittinggi. Kepala Balai kemudian memberikan disposisi atau arahan sesuai materi pengaduan kepada bidang terkait untuk dilakukan tindak lanjut. Hasil dari tindak lanjut tersebut wajib dilaporkan kembali kepada Kepala Balai. • Setelah bidang terkait menyelesaikan tindak lanjut terhadap pengaduan, informasi hasil penanganan tersebut disampaikan kembali kepada Bidang Pelayanan. Selanjutnya, Bidang Pelayanan akan memberikan jawaban atau umpan balik secara langsung kepada pengguna layanan yang menyampaikan pengaduan. • Prosedur ini memastikan bahwa setiap pengaduan yang disampaikan masyarakat ditangani dengan cepat, akuntabel, dan sesuai jalur yang ditetapkan. Baik pengaduan yang bersifat sederhana maupun yang membutuhkan pengambilan keputusan oleh pimpinan, keduanya difasilitasi dalam alur pelayanan yang terkoordinasi\ Prosedur Pengaduan melalui Portal WBS <i>Whistleblower's</i> System merupakan fasilitas yang dapat digunakan oleh seorang <i>whistleblower</i> yang ingin melaporkan indikasi tindak pidana korupsi, tapi merasa sungkan atau takut identitasnya terungkap. Sistem ini menjamin identitas whistleblower

NO	KOMPONEN	URAIAN
		terjaga kerahasiannya. Prosedur Pengaduan di WBS, yaitu: - Membuka browser WPS di Link https://wbs.pertanian.go.id/ - Jika belum terdaftar, maka lakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan cara klik menu register - Isikan data pemohon dan buat kata sandi. Data pemohon boleh menggunakan nama samaran - Klik tombol log in, lalu isikan username dan password - Klik menu pengaduan untuk membuat laporan pengaduan dan juga melampirkan bukti laporan (foto atau dokumen) - Klik tombol tambah pengaduan, jika ingin menambahkan pengaduan baru. - Setelah mengisi lengkap seluruh form, klik “kirim” atau klik “reset” untuk membatalkan laporan. Prosedur Pengaduan melalui Portal “Lapor” Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. untuk mengakses layanan ini, silahkan klik <u>lapor</u> Prosedur Pengaduan di Lapor, yaitu: - Membuka browser Lapor di Link https://www.lapor.go.id/ - Tulis laporan. Laporkan keluhan atau aspirasi dengan jelas dan lengkap - Proses Verifikasi. Dalam 3 hari, laporan akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang - Proses Tindak Lanjut. Dalam 5 hari, instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan - Beri Tanggapan. Anda dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 hari - Laporan Anda akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan Prosedur Pengaduan melalui Portal “Kaldumas” Kanal Pengaduan Elektronik Bagi Masyarakat di bawah Kementerian Pertanian. Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut dumas adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh

NO	KOMPONEN	URAIAN
		masyarakat kepada aparaturnya pemerintah terkait, berupa sumbang pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun. Prosedur Pengaduan Kaldumas, yaitu: - Membuka browser Kaldumas di Link https://dumas.pertanian.go.id/ - Isi Formulir Pengaduan Masyarakat - Proses Verifikasi. Dalam 3 hari, laporan akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang - Proses Tindak Lanjut. Dalam 5 hari, instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan - Beri Tanggapan. Anda dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 hari - Laporan Anda akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan.
10	Pengawasan Internal	• Supervisi atasan langsung • Dilakukan sistem pengendalian Internal • Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang sesuai spesifikasi kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan Berdasarkan akreditasi ISO - SNI ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu 

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- SNI ISO/IEC 17025:2017 tentang Laboratorium Pengujian  - SNI ISO 37001:2016 tentang Sistem Manajemen Anti Penyuapan  - ISO 17043:2010 tentang Penyelenggara Uji Profisiensi 

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- ISO 45001:2018 tentang Kesehatan dan Keselamatan Kerja 
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Petugas melaksanakan layanan pengamatan dan penyidikan penyakit hewan sesuai dengan SOP • Petugas menggunakan peralatan sesuai dengan instruksi kerja
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

BAB III PENUTUP

Standar Pelayanan Publik Balai Veteriner Bukittinggi ini disusun sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sekaligus sebagai bentuk komitmen untuk memberikan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Standar pelayanan ini menjadi acuan bagi seluruh petugas dalam melaksanakan tugas serta memberikan kepastian bagi pengguna layanan mengenai persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, dan mutu pelayanan yang diberikan.

Veteriner Bukittinggi berkomitmen untuk senantiasa melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui penerapan sistem manajemen mutu, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Masukan, saran, dan pengaduan dari masyarakat akan menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan Publik ini, diharapkan seluruh penyelenggara pelayanan dapat melaksanakan tugas sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas, terpercaya, mudah diakses, serta mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.