

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 menindaklanjuti 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 Nama: "Pertanian Bekerja Sepenuh Hati" bvctbukittinggi.digipkh.pertanian.go.id Biaya/Tarif: Bimbingan Teknis berdasarkan PP PMK no 85 Tahun 2023 Tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak
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>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>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	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	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	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	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 the dates for the first surveillance (18 September 2023), second surveillance (18 September 2024), and renewal (18 August 2025). A QR code is present for verification. 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.