

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)

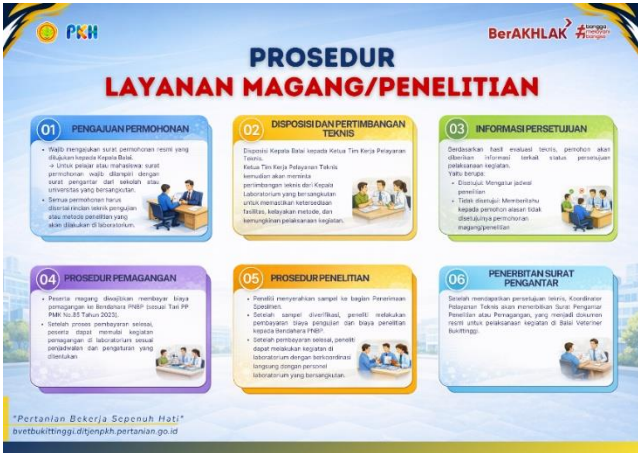
NO	KOMPONEN	URAIAN
		- KTP Anggota Kelompok - Surat Kuasa/Tugas - Foto Pemohon - KTP yang dikuasakan Tipe Kedinasan (Output : Form 1D) - Surat resmi permohonan informasi dari Instansi
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Layanan Konsultasi 1. Pengajuan Permohonan Konsultasi Pengguna layanan yang membutuhkan 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.  PROSEDUR LAYANAN KONSULTASI PENGAJUAN PERMOHONAN KONSULTASI Surat Riase: Membuat Surat Riase ditujukan kepada Balai Veteriner Bukittinggi Datang Langsung: Mengisi Formulir Permohonan Layanan Konsultasi di Unit Pelayanan INFORMASI YANG HARUS DISERTAKAN Identitas Lengkap: (Nama, Instansi/Lembaga, Kontak yang dapat dihubungi) Tujuan Konsultasi: jelas dan Spesifik Topik/Permasalahan: Yang ingin didiskusikan atau dikonsultasikan 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 diberikan dalam waktu 1-3 Hari Kerja sejak permohonan diterima secara lengkap. <i>"Pelayanan Bekerja Sengaja Hati"</i> bvrbukittinggi.ditjenptk.pertanian.go.id 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 (Gratis)

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><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>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>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	Jabatan	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																																																																																																					
Jabatan	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																																																																																																		
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 menambah pengaduan baru. - Setelah mengisi lengkap seluruh form, klik “irim” 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 sumbuang 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.