

PEDOMAN MUTU

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BALAI BESAR VETERINER WATES YOGYAKARTA

KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR VETERINER WATES

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr Wb

Marilah kita memanjatkan Puji dan Syukur ke Hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya kita dapat menyelesaikan penyusunan Dokumen Standar Pelayanan Publik (SPP) Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta dengan baik.

Dokumen ini disusun berdasarkan Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Per-MENPAN RB Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kerja Unit Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian No. 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian.

Dokumen Standar Pelayanan Publik disusun sebagai pedoman bagi seluruh elemen yang berkepentingan baik pengguna jasa, Akademisi, Lembaga Swadaya Masyarakat serta bagi Petugas Balai sendiri yang terkait dengan data, informasi, pelaksanaan, pengawasan dan penindakan, dan pelayanan operasional di Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta dan wilayah kerjanya. Standar Pelayanan Publik ini merupakan kesungguhan Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta dalam mewujudkan *Good Government and Clean Governance*.

Dengan ditetapkannya dokumen ini, diharapkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta lebih *efektif, efisien, profesional dan akuntabel* dalam mendukung visi, misi di Balai Besar Veteriner.

Pada kesempatan ini, tidak lupa diucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu dari awal hingga sampai selesai penyusunan dokumen Standar Pelayanan Publik ini.

Semoga dokumen ini dapat meningkatkan pelayanan dan bermanfaat bagi para *stakeholder*.

Wassalamualaikum Wr Wb.

Yogyakarta, Juli 2018
Kepala Balai Besar

Drh. Bagoes Poermadjaja, MSc.
NIP. 19630820 199003 1 003

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR VETERINER WATES YOGYAKARTA

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat pengguna jasa di Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta telah menetapkan Standar Pelayanan yang meliputi Standar proses, standar pengelolaan, standar kompetensi serta standar sarana dan prasarana yang keseluruhannya telah disinkronkan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu Balai Besar Veteriner Wates sesuai kaidah ISO/SNI terintegrasi, ISO/SNI 9001: 2015, ISO/SNI 17043 : 2010, ISO/SNI 17025 : 2017

Berikut adalah jenis standar Pelayanan Balai Besar Veteriner Wates

1. Standar Proses adalah standar yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan operasional untuk mencapai sasaran mutu yang ditetapkan meliputi : ruang lingkup layanan, nilai dan etika Pelayanan, maklumat layanan, prosedur pelayanan (SOP), waktu penyelesaian yang disepakati (Mutu baku), biaya/tarif dan saluran pengaduan.

1.1 Ruang Lingkup Pelayanan

Ruang Lingkup Pelayanan Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta

No	Layanan Utama	Produk Layanan
1	Pelayanan Jasa	- Pengujian laboratorium
2	Pelayanan administrasi	- Sertifikat hasil pengujian laboratorium

1.2 Nilai dan Etika Pelayanan

Nilai dan Etika pelayanan dimulai dengan menerapkan Standar kode etik PNS meliputi :

Apa yang harus dilakukan (*MUST TO DO*)

Apa yang tidak boleh dilakukan (*NOT TO DO*)

Daftar Kendali (checklist) Pelayanan pengguna jasa melalui Desk

Daftar Kendali (checklist) Pelayanan pengguna jasa melalui Telepon

Daftar Kendali (checklist) Menyiapkan area pelayanan.

Dalam pelaksanaan kegiatan Pengujian Veteriner, Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta berpedoman pada nilai-nilai budaya yaitu:

Komitmen

Keteladanan

Profesionalisme

Integritas

Disiplin

1.3 Maklumat Pelayanan

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”

1.4 Waktu dan Tempat Layanan

Waktu dan Tempat Layanan Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta dan Wilayah Kerjanya

No.	Lokasi	Waktu Layanan/Jam Kerja
1	Kantor Balai Besar Veteriner Jl.Raya Yogya - Wates km 27 Wates Telp. (0274) 773168 Fax (0274) 773354 E-mail : bbvetwates@pertanian.go.id Web www.bbvetwates.ditjenpkh.pertanian.go.id	Senin – Kamis Pukul 08.00 -15.30 WIB Istirahat : 12.00 -13.00 WIB Jum’at Pukul 08.00 - 16.00 WIB Istirahat : 12.00 - 13.30 WIB Sabtu-Minggu Libur

1.5 Prosedur Layanan

Jenis Prosedur Kerja di Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta

No.	Lab /Bagian / Seksi	Nama Prosedur semua Lab dan Instalasi
1	Lab. Virologi/serologi Lab. Parasitologi Lab. Bakteriologi Lab. Patologi Lab. Patologi klinik Lab. Epidemiologi Lab. Kesmavet Lab. Bioteknologi Instalasi kandang hewan percobaan	<ul style="list-style-type: none">- Prosedur bebas dari tekanan komersial dan menjaga profesionalisme- Audit internal- Pengendalian ruangan laboratorium- Pengujian di luar laboratorium- Validasi metode uji- Pemeliharaan peralatan laboratorium- Kalibrasi internal- Penanganan acuan standar- Uji banding antar laboratorium- Uji Profisiensi
2	Bagian Umum	<ul style="list-style-type: none">- Pengawasan personil- Amandemen sistem mutu- Tanggung jawab amandemen- Pengendalian dokumen- Distribusi panduan mutu- Pemusnahan dokumen arsip contoh- Kaji ulang permintaan tender/ kontrak- Sub kontrak pengujian- Pengadaan jasa dan perbekalan- Peningkatan mutu- Pengendalian rekaman- Penyimpanan rekaman secara elektronik- Audit internal

		<ul style="list-style-type: none"> - Penugasan pengambil contoh - Penerimaan contoh - Evaluasi SDM - Pelatihan SDM - Kaji ulang manajemen - Pengiriman sertifikat melalui faximili
3	Informasi Veteriner	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur pengaduan - Prosedur Informasi dan dokumentasi - Pengaduan dan pengendalian pengaduan
4	Pelayanan Veteriner	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan kepada customer - Survei pelanggan dan evaluasi hasil survei - Pengendalian pekerjaan yang tidak sesuai - Tindakan perbaikan - Tindakan pencegahan - Penanganan contoh - Distribusi contoh - Pemilihan contoh terencana - Pemusnahan contoh - Pengendalian mutu hasil pengujian - Alur hasil uji - Penarikan contoh yang sudah di daftarkan

1.6 Waktu layanan yang disepakati

Waktu Layanan Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta

No.	Nama Prosedur	Waktu yang disepakati
1	- Prosedur pengujian (terlampir)	
2	- Prosedur pengaduan - Prosedur Informasi dan dokumentasi	2 hari maksimal 7 hari 2 hari maksimal 7 hari

1.7 Saluran Saran dan Pengaduan Informasi, Saran dan Pengaduan

Loket Pengaduan dan Customer Service

Telepon : 0274 – 773168

Faximili : 0274 - 773354

Email : bbvetwates@pertanian.go.id

Web-site : www.bbvetwates.ditjenpkh.pertanian.go.id

2. Standar Kompetensi adalah jenis dan kualifikasi petugas Balai Besar Veteriner Wates dan tenaga pendukung lainnya.

2.1 Sumber Daya Manusia

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta memiliki 91 Pegawai Negeri Sipil dan Tenaga Harian Lepas (THL) 38 orang, dengan komposisi :

Pejabat struktural	: 11 orang
Medik Veteriner	: 29 orang
Paramedik Veteriner	: 26 orang
Fungsional umum	: 23 orang
THL	: 38 orang

2.2 Katagori Kompetensi

Komposisi pegawai Balai Besar Veteriner Wates yang beragam harus mengedepankan tugas dan fungsi, dimana petugas teknis/ operasional adalah petugas yang memiliki keahlian dan ketrampilan di bidangnya masing-masing.

Sedangkan untuk petugas fungsional umum juga terus dibekali dengan ketrampilan untuk menunjang pelaksanaan tugasnya melalui berbagai pelatihan.

3. Standar Pengelolaan

Adalah standar yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan agar tercapai efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan penyidikan dan pengujian veteriner

Pengelolaan Pelayanan publik Balai Besar Veteriner Wates terinci sebagai berikut :

- a. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Wates Nomor 18001/KP.330/F.5.D/08/2014 Tanggal 18 Agustus 2014 tentang Unit Pelaksana Pelayanan publik dan Unit pengelola Pengaduan Masyarakat (UPP-Dumas) beserta susunan personil pengelolanya di lingkungan Balai Besar Veteriner Wates
- b. Kegiatan pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Veteriner Wates mengacu ke pelaksanaan ISO 9001 : 2015, ISO /IEC 17043 : 2010 dan ISO /IEC 17025 : 2017 yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan
- c. *Public hearing* Pelayanan Publik bersama stake holder Balai Besar Veteriner Wates dan Ombudsman DIY
- d. Seluruh kebutuhan yang berhubungan dengan pelayanan publik telah dialokasikan dalam DIPA dan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian (RKA) Balai Besar Veteriner Wates tahun 2017
- e. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) Pelayanan Publik dengan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, Indeks Pengukuran penerapan nilai budaya kerja (IPNBK), Penyempurnaan SOP, *Survellans ISO 9001 : 2015*, Audit internal, Audit eksternal dan *Public Awareness*

4. Standar Sarana dan Prasarana

Adalah standar yang berkaitan dengan kriteria minimal sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang proses tindakan

Sarana prasarana pelayanan yang dimiliki Balai Besar Veteriner Wates diadakan berdasarkan daftar sarana prasarana pelayanan dan dikaji berdasarkan kebutuhan pengguna jasa dengan penetapan oleh *Ombudsman* Republik Indonesia yang meliputi :

- Gedung administrasi
- Bagunan Laboratorium
- Ruang pelayanan dan ruang tunggu terdiri dari loket pelayanan
 - Penerimaan sampel
 - Pembayaran biaya uji (PNBP)
 - Penyerahan sertifikat hasil uji
 - Verifikasi hasil uji
- Alur pelayanan umum
- Mutu baku layanan
- Tarif Pelayanan
- Pakta Integritas
- Komitmen motto layanan
- Komitmen pelayanan standar ISO 9001: 2015, ISO/IEC 17043 : 2010 dan ISO/IEC 17025 : 2017
- *Customer Service* dan loket pengaduan
- Prosedur pengaduan
- Makluman layanan
- Visi, Misi dan kebijakan mutu
- Kotak saran
- Sistem antrian
- Sistem Pengajuan permohonan pengujian
- ID card Pegawai petugas pelayanan
- Buku Manual Personil
- Brosur dan informasi
- Progres layanan dalam web-site
- Ruang laktasi
- Ruang pemeriksaan komoditas
- Koran bacaan di ruang pelayanan
- Fasilitas penyandang disabilitas
- Petunjuk jalur evakuasi bila terjadi keadaan Gempa dan Kebakaran
- Tabung pemadam api ringan (APAR)
- Titik kumpul keadaan darurat (*Assembly point*)
- Web-site www.bbvetjogja.ditjenpkh.pertanian.go.id
- E-mail : bbvetwates4@gmail.com
- Fasilitas *free Wifi* di Ruangan pelayanan
- CCTV
- Fasilitas air minum untuk pengguna jasa
- Ruang tunggu nyaman dan ber AC

Perawatan dan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana Balai Besar Veteriner Wates terus dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pelanggan pengguna jasa.

Pengkajian terhadap penambahan sarana prasarana pelayanan terus dikaji berdasarkan perkembangan kebutuhan dan menyesuaikan anggaran yang tersedia

A. Standar Pelayanan Penyidikan dan Pengujian

1. Pelayanan Pengujian Balai Besar Veteriner Wates

Sub Komponen	Jenis layanan	Indikator
Input :		
a. Pengguna jasa	a. Sistem penerimaan Permohonan Pemeriksaan	1. Jumlah pengguna jasa keseluruhan 2. Jumlah pengguna jasa baru
	b. Proses penerimaan Permohonan Pemeriksaan	1. Penyebaran informasi cara mengajukan permohonan pemeriksaan melalui brosur maupun web-site 2. Jenis pengajuan permohonan (langsung atau <i>on line</i>)
b. Jenis layanan	Pelayanan pengujian sampel diLaboratorium	1. Dokumen 2. Waktu penyelesaian 3. Kesesuaian dengan prosedur 4. Adanya petugas 5. Kelengkapan Pelayanan Formulir-formulir
c. Petugas Pelaksana	1. Penyediaan petugas <i>front office</i> 2. Penyediaan petugas pelayanan 3. Penyediaan Bendahara Penerima	1. Jumlah petugas 2. Kesesuaian kualifikasi tenaga dalam tusi 3. Jumlah dan jenis pelatihan sesuai kompetensi petugas
d. Sarana Prasarana	1. Penyediaan ruang pelayanan	Rasio luas ruangan pelayanan (m2) dengan jumlah pengguna jasa
	2. Penyediaan Ruang petugas Front office	Rasio luas Ruang pelayanan (m2) dengan jumlah petugas Front Office
	3. Penyediaan Lab	Rasio luas Ruang pelayanan (m2) dengan jumlah petugas laboratorium
	4. Penyediaan bahan dan alat laboratorium	Kecukupan alat dan bahan untuk setiap pengujian
	5. Penyedia sarana ruangan (meubelair, komputer, AC dan sarana pencuci tangan)	Kecukupan sarana untuk setiap ruangan
	6. Penyediaan Teknolgi Informasi	1. Jumlah hotspot 2. Panjang jaringan kabel <i>Fiber optic</i> dan lainnya 3. Besarnya <i>bandwith (Mbps)</i> 4. Adanya <i>website dan e-mail</i> Balai
Proses		
a. Anggaran	1. Penyediaan anggaran untuk setiap program kegiatan	1. Tersosialisasinya seluruh program dan Rincian Anggaran Kegiatan kepada setiap penanggung jawab kegiatan 2. Penyesuaian anggaran yang dilakukan setiap tahun
	2. Penyediaan Kerangka Acuan Kerja	Tersedianya Kerangka acuan Kerja untuk setiap kegiatan
b. Pelayanan	Penyidikan & Pengujian Veteriner	1. Jumlah pelayanan sertifikasi hasil uji setiap hari 2. Rekapitulasi kegiatan sertifikasi hasil uji setiap bulan
c. Evaluasi	1. Rapat Teknis 2. Rapat satlak SPI 3. Audit Internal 4. Tinjauan manajemen	Tercapai atau tidaknya sasaran mutu
Output		
a. Sertifikat	Penyelesaian pelayanan	Pengaduan saran dan kritik

	sesuai prosedur	

B. Standar Pelayanan Administrasi

2. Standar Pelayanan Administrasi Kepegawaian

Sub Komponen	Jenis layanan	Indikator
Input :		
a. Sarana	Penyediaan sarana	Tersedianya sarana layanan administrasi Kepeg yang memadai
b. Tenaga	Penyediaan tenaga yang kompeten	1. Penyediaan tenaga yang kompeten dan berfungsi 2. Jumlah dan jenis pelatihan bagi tenaga adm
Proses		
Pelaksanaan	Disiplin dan pengembangan pegawai	1. Adanya sistem reward and punishment 2. Tersedianya sistem pengembangan pegawai (diklat, seminar, promosi jabatan, analisa jab)
	Monitoring administrasi Kepegawaian	1. Terlaksananya monitoring pelaksanaan penerimaan, mutasi, hak, kewajiban, disiplin dan pengembangan pegawai 2. Keterbukaan informasi penerimaan dan administrasi pegawai 3. SKP
Out put		
Pelaporan	Pelaporan administrasi Kepegawaian	1. Tersedianya data dan informasi kepegawaian SIMPEG, SAPK 2. Tersedianya laporan pengelolaan pegawai Laporan Triwulanan PNS, Rekap absensi bulanan,

3. Standar Pelayanan Administrasi Keuangan

Sub Komponen	Jenis layanan	Indikator
Input :		
a. Sarana	Penyediaan sarana	Tersedianya sarana layanan administrasi Keuangan memadai
b. Tenaga	Penyediaan tenaga yang kompeten	1. Penyediaan tenaga yang kompeten dan berfungsi 2. Jumlah dan jenis pelatihan bagi tenaga keuangan
Proses		
Pelaksanaan	Penyusunan anggaran	1. Tersedianya pedoman penyusunan anggaran 2. Ketepatan dan kecepatan waktu penyusunan anggaran
	Pelaksanaan anggaran	1. Tersedianya pedoman pelaksanaan program dan anggaran 2. Ketepatan dan kecepatan waktu pencairan anggaran 3. Kesesuaian usul realisasi dengan rencana
	Revisi Program dan anggaran	1. Ketepatan dan kecepatan waktu Revisi program dan anggaran 2. Kesesuaian usul revisi program dan anggaran
	Pelaporan pelaksanaan program dan anggaran	Ketepatan dan kecepatan waktu pertanggungjawaban pelaksanaan anggaran

	Monitoring pelaksanaan anggaran	1. Terlaksananya monitoring pelaksanaan anggaran Keterbukaan informasi, program, anggaran dan realisasi
Output		
Pelaporan	Penyusunan Laporan Keuangan	1. Tersedianya sistem pelaporan keuangan 2. Tersusunnya laporan realisasi anggaran neraca laporan arus kas, dan catatan atas laporan keuangan secara tepat waktu 3. Tersusunnya LAKIP tepat waktu

4. Standar Pelayanan Administrasi Perlengkapan

Sub Komponen	Jenis layanan	Indikator
Input		
a. Sarana	Penyediaan sarana	Tersedianya sarana layanan administrasi perlengkapan
b. Tenaga	Penyediaan tenaga yang kompeten	1. Kesesuaian kualifikasi tenaga dengan tugas dan fungsi
Proses		
a. Pelaksanaan	1. Penyusunan rencana kebutuhan sarana dan prasarana	1. Tersedianya pedoman penyusunan kebutuhan sarana dan prasarana 2. Ketepatan dan kecepatan waktu penyusunan rencana kebutuhan sarana dan prasarana Kesesuaian rencana dengan kebutuhan
	2. Pelaksanaan pengadaan sarana dan prasarana	1. Tersedianya pedoman administrasi perlengkapan 2. Ketepatan dan kecepatan pengadaan sarana dan prasarana
	3. Penerimaan, penyimpanan, distribusi, pemeliharaan, perawatan sarana dan prasarana	1. Kesesuaian pengadaan sarana dan prasarana dengan rencana kebutuhan 2. Kesesuaian penyimpanan sarana prasarana 3. Ketepatan dan kecepatan pendistribusian sarana dan prasarana 4. Ketepatan dan kecepatan pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana
	4. Monitoring dan evaluasi pengelolaan perlengkapan	1. Terlaksananya monitoring pendayagunaan asset 2. Terlaksananya inventarisasi asset 3. Terlaksananya usul penghapusan asset
Output		
a. Pelaporan	Pelaporan administrasi perlengkapan	1. Tersedianya data dan informasi perlengkapan 2. Tersedianya laporan pengelolaan perlengkapan

5. Standar Pelayanan Administrasi Umum

Sub Komponen	Jenis layanan	Indikator
--------------	---------------	-----------

Input		
a. Sarana	Penyediaan sarana	Tersedianya sarana layanan administrasi umum yang memadai
b. Tenaga	Penyediaan tenaga yang kompeten	1. Kesesuaian kualifikasi tenaga dengan tugas dan fungsi 2. Jumlah dan jenis pelatihan bagi tenaga administrasi umum (unit per tahun)
Proses		
a. Pelaksanaan	1. Layanan persuratan/kearsipan	1. Tersedianya pedoman persuratan/kearsipan 2. Ketepatan dan kecepatan pencatatan dan pendistribusian surat masuk dan keluar (hari) 3. Ketepatan dan kecepatan penyusutan dan usul penghapusan arsip 4. Ketepatan dan kecepatan perawatan dan pemeliharaan arsip 5. Ketepatan dan kecepatan pelayanan peminjaman arsip
	2. Layanan Kerumah tanggaan	Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan kebersihan, keamanan, keindahan, ketertiban, dan kenyamanan
	3. Layanan keprotokolan	1. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan pimpinan dan tamu 2. Tersedianya data penerimaan tamu 3. Ketepatan dan kecepatan pelayanan rapat dinas, upacara dan seminar
	4. Layanan hukum dan perundang-undangan	1. Tersedianya himpunan peraturan perundang-undangan yang mendukung tugas BBVet 2. Ketepatan dan kecepatan waktu penyusunan rancangan peraturan/ SK
	5. Layanan organisasi dan ketatalaksanaan	1. Tersedianya pedoman organisasi dan tata laksana 2. Ketepatan dan kecepatan waktu pengkajian usulan pembentukan dan penyempurnaan unit organisasi 3. Ketepatan dan kecepatan waktu penyusunan sistem dan prosedur 4. Adanya sosialisasi pedoman 5. Kecepatan dan ketepatan waktu penyelenggaraan analisa jabatan
Output		
Pelaporan	Pelaporan administrasi umum	Tersedianya data dan informasi

**PENJELASAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR VETERINER WATES**

**SESUAI
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LINGKUP BALAI BESAR VETERINER WATES**

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Balai Besar Veteriner Wates (BBvet) Yogyakarta merupakan Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) di lingkungan Kementerian Pertanian yang berada dibawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta memiliki tugas pokok dan fungsi melaksanakan penyidikan, pengujian dan pengembangan teknik dan metode penyidikan serta pengujian veteriner. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi tersebut Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta memerlukan Standar Pelayanan (SP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa agar memperoleh informasi yang jelas dan pelayanan yang optimal.

Pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta memiliki dua ruang lingkup yaitu Pemeriksaan dan pengujian Laboratorium dan Pelayanan administrasi. Dalam memberikan pelayanan, Balai Besar Veteriner menerapkan Standar Pelayanan Publik.

Standar Pelayanan Publik merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggara tugas dan fungsi pada Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta yang penerapannya tercermin dari indikator pencapaian layanan. Standar Pelayanan Publik dapat diterapkan dengan optimal dengan penyusunan standar pelayanan berdasarkan jenis pelayanan yang dapat diukur, dapat dicapai, relevan, dapat diandalkan dan tepat waktu.

1.2 Maksud dan Tujuan

Standar Pelayanan Publik ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

Tujuan penertapan Standar Pelayanan Publik :

- Meningkatkan pelayanan tindakan pengujian dan pemeriksaan laboratorium terhadap hewan dan bahan asal hewan
- Meningkatkan pelayanan pengawasan keamanan pangan yang ASUH (Aman Sehat, Utuh, Halal)

1.3 Sasaran

Tercapaiannya kepuasan pengguna jasa dalam percepatan peningkatan pelayanan di Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta melalui penerapan Standar Pelayanan.

1.4 Visi, Misi dan Motto

1.4.1 Visi :

Terwujudnya pelayanan Prima melalui Penyidikan dan Pengujian veteriner serta Pengembangan teknik dan Metode pengujian Veteriner yang berbasis laboratorium terakreditasi.

1.4.2 Misi :

- a. Mempertahankan dan meningkatkan status akreditasi laboratorium agar mendapatkan pengakuan secara internasional
- b. Meningkatkan pemberdayaan sumber daya manusia yang ada agar mampu mengantisipasi perubahan global.
- c. Meningkatkan profesionalisme di bidang veteriner terutama pengamatan dan pengidentifikasian penyakit hewan.
- d. Membangun dan mengelola Sistem Informasi Veteriner dalam penyediaan data dan informasi yang Valid, akurat dan tepat waktu hasil pengamatan dan pengidentifikasian penyakit hewan
- e. Membangun pemberdayaan dan partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya penanganan kesehatan hewan dan kesehatan manusia serta kesehatan lingkungan secara terpadu

1.4.3 Motto:

Uji Profesional Cepat Akurat
Menuju Kesehatan Semesta

1.4.4 Maklumat Layanan:

Kesanggupan PNS BBVet Wates melaksanakan Pelayanan sesuai standar pelayanan.

“ Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku “

Janji layanan :

**Profesional Cepat Akurat
Masyarakat Puas**

BAB II. SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN

1.Lingkup

1.1 Umum

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta menetapkan Standar Pelayanan Minimal untuk menyediakan pelayanan publik yang memenuhi persyaratan masyarakat, regulasi dan peraturan perundang-undangan yang terkait pelayanan. Penetapan Standar Pelayanan ini adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui penerapan sistem yang efektif.

1.2 Penerapan

Semua persyaratan pelayanan Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta ditetapkan berdasarkan komunikasi dengan pihak-pihak terkait (Pengguna jasa, akademisi, *stake holder* dan lembaga swadaya masyarakat terkait) sehingga dapat diterapkan dalam pelayanan

2. Acuan Normatif

Dokumen pedoman mutu Standar Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta mengacu 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 serta Peraturan Perundang-undangan yang mengatur tentang Pelayanan Publik. Dokumen pedoman mutu Standar Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta dengan dokumen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, ISO SNI/IEC 17043 : 2010 dan ISO SNI/IEC 17025 : 2017 Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta.

3. Istilah Dan Definisi

Untuk tujuan dokumen ini, berlaku istilah dan definisi yang ada dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang standar pelayanan serta Peraturan Perundang-undangan yang terkait yang mengatur tentang pelayanan.

Beberapa istilah dan definisi pada standar pelayanan ini :

- a. 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;
- b. Penyelenggara Pelayanan 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;

- c. Pelaksana Pelayanan yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan;
- d. 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;
- e. 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;
- f. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
- g. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan;
- h. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan;
- i. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan;
- j. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang pendayagunaan Aparatur Negara;
- k. Pengguna Jasa adalah orang atau badan hukum yang memiliki media pembawa dan atau bertanggung jawab atas pemasukan, pengeluaran hewan dan produk asal hewan
- l. Hewan adalah semua binatang yang hidup didarat dan dipelihara maupun yang hidup secara liar
- m. Produk hewan adalah bahan yang berasal dari hewan yang dapat diolah lebih lanjut atau bahan asal hewan yang telah diolah
- n. Pemasukan adalah masuknya hewan, produk hewan, bibit hewan ke dalam wilayah

4. Dasar Hukum

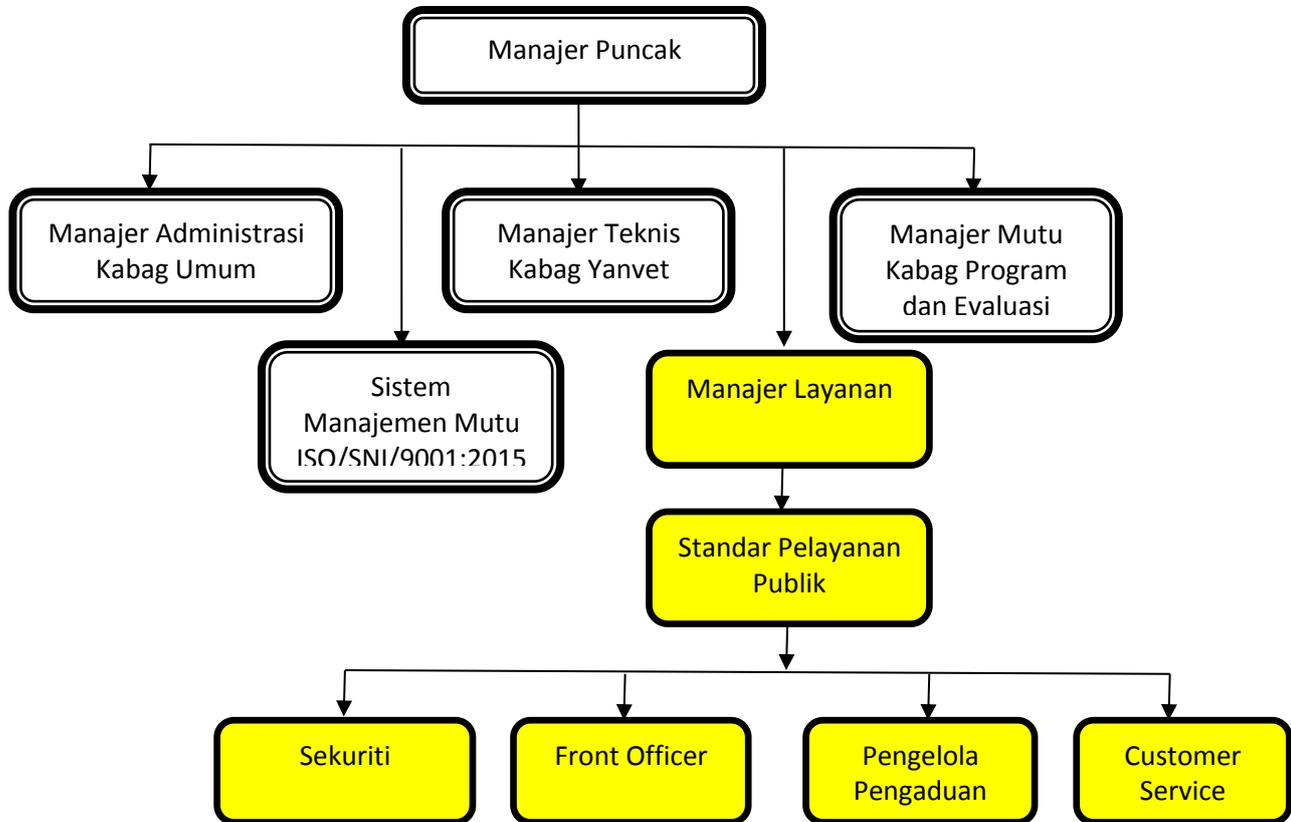
- a. Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Th 1945 pasal 5 ayat (2);
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang ketentuan pokok kepegawaian (juncto UU No 43 tahun 1999 Nomor 169 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890)
- c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
- d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- e. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 008 Nomor 61, Tambahan Lembaran negara Nomor 4846);

- f. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
- i. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.
- j. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor GKE/M.PA/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik;
- k. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian
- l. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementan
- m. Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/4/2009 tentang pedoman umum penanganan Pengaduan masyarakat di Instansi Pemerintah
- n. Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor 54/Permentan/OT 140/2013 tanggal 24 Mei 2013 tentang Organisasi dan Tata kerja Balai Besar Veteriner

4.1 Persyaratan

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta menyusun, menetapkan, mengimplementasikan dan memelihara sistem manajemen pelayanan publik dan terus-menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan. Untuk mengendalikan ke efektifan dan keefisienan sistem pelayanan, maka Kepala Balai dibantu oleh seorang manajer pelayanan yang bertugas mengontrol kendali pelayanan yang dilaksanakan oleh sekuriti, *front officer*, *customer service* dan pengelola pengaduan. Berikut adalah skema pengorganisasian pelaksanaan Standar pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta:

Bagan struktur Pengorganisasian Standar Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta



Manajer layanan adalah petugas yang ditunjuk oleh Kepala Balai untuk mengendalikan sistem pelayanan publik Balai Besar Veteriner Wates. Manajer layanan merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi jalannya sistem pelayanan publik dan melaporkan kepada Kepala Balai

4.2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

4.2.1 Sistem dan Mekanisme

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta menetapkan kebijakan pelayanan yang dinyatakan dalam Pedoman Mutu Standar Pelayanan Publik ini yang mencakup:

- Komitmen Manajemen dalam memberikan pelayanan secara profesional untuk melayani kepuasan pelanggan
- Standar Minimal Pelayanan
- Tujuan sistem Manajemen yang terkait dengan pelayanan.

Manajer Layanan Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta melakukan langkah-langkah berikut:

- a. Menentukan proses tahapan pelayanan untuk sistem manajemen pelayanan dan aplikasinya di seluruh Unit Layanan;

- b. Menetapkan urutan dan interaksi proses tahapan pelayanan;
- c. Menetapkan kriteria dan metode untuk memastikan operasional dan kendali proses tahapan pelayanan berjalan secara efektif;
- d. Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi untuk mendukung operasional dan pemantauan proses tahapan pelayanan;
- e. Memantau, mengukur, menganalisa proses tahapan pelayanan, dan mengimplementasikan tindakan untuk mencapai hasil yang direncanakan serta perbaikan berkesinambungan dari proses-proses.

Manajer Layanan memastikan fungsi sekuriti, *Front Liner*, *customer service* dan petugas pengelola pengaduan menjalankan tugasnya dengan baik antara lain :

- a. Ketika pengguna jasa datang, maka fungsi pelayanan pertama diambil oleh petugas sekuriti yang mempersilahkan pengguna jasa untuk memarkir kendaraan di tempat yang disediakan dan mempersilahkan pengguna jasa untuk memasuki ruang pelayanan serta memastikan mendapatkan nomor antrian.
- b. Pelayanan diambil alih oleh petugas *Front officer* dengan menerapkan standar presentasi pelayanan kepada pengguna jasa. *Front officer* mulai menjelaskan prosedur layanan kepada pengguna jasa.
- c. Prosedur Permohonan Pemeriksaan berjalan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- d. Petugas *customer service* bertugas memberikan informasi , apabila terdapat pengguna jasa yang ingin menggali informasi veteriner lebih lanjut.
- e. Petugas Pengelola Pengaduan ditunjuk oleh Kepala Balai, setiap pengaduan yang masuk dianalisis dan direkam sesuai prosedur pengaduan

4.2.2 Prosedur Pelayanan

Balai Besar Veteriner Wates menetapkan Prosedur Pelayanan Dokumen (sebagaimana lampiran)

5. Tanggung Jawab Manajemen

5.1 Komitmen Kepala Balai / manajer puncak

Kepala Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan implementasi sistem manajemen pelayanan serta perbaikan kesinambungan keefektifasannya dengan :

- a. Menginstruksikan ke seluruh personel pentingnya memenuhi persyaratan yang ditetapkan;
- b. Menetapkan kebijakan pelayanan;
- c. Memastikan penetapan sasaran pelayanan setiap tahun;
- d. Melakukan tinjauan manajemen minimal satu tahun sekali, dan
- e. Memastikan tersedianya sumber daya manusia, sarana prasarana dan anggaran.

5.2 Fokus pada pelayanan masyarakat

- a. Kepala Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta memastikan persyaratan pelayanan ditetapkan dan dipenuhi dengan sasaran untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pengguna jasa.
- b. Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta menyediakan akses elektronik untuk kemudahan dan kelancaran memperoleh informasi yang diperlukan terkait pelayanan veteriner, registrasi dan keperluan lainnya.
- c. Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta melakukan survei memperoleh umpan balik dari pelanggan melalui kegiatan *Public Hearing*. Dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .
Hasil umpan balik dari pelanggan dilakukan analisis dan dipergunakan sebagai bahan masukan untuk perbaikan efektifitas sistem manajemen.

5.3 Kebijakan Pelayanan Publik

Kepala Balai Besar Veteriner Yogyakarta memastikan kebijakan pelayanan :

- a. Sesuai dengan sasaran pelayanan;
- b. Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen pelayanan;
- c. Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran pelayanan;
- d. Di komunikasikan dan dipahami
- e. Di tinjau terus menerus

5.4 Perencanaan

5.4.1 Sasaran Pelayanan Pengguna Jasa

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta memiliki sasaran pelayanan yaitu kepuasan pengguna jasa setiap bulannya.

5.4.2 Perencanaan sistem manajemen pelayanan

Kepala Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta memastikan perencanaan sistem manajemen pelayanan dilaksanakan sesuai persyaratan yang ditetapkan.

5.5 Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi

Kepala Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta memastikan tanggung jawab dan wewenang ditetapkan dan diintruksikan ke seluruh personel yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan.

5.5.1 Kompetensi Pelaksana

Kepala Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta menetapkan:

- a. Kompetensi personel yang melaksanakan pekerjaan sesuai dengan persyaratan;
- b. Pelaksanaan pelatihan untuk pemeliharaan dan peningkatan kompetensi;
- c. Penilaian keefektifan evaluasi kompetensi personel;
- d. Personel yang relevan untuk mencapai Sasaran pelayanan; dan

- e. Pemeliharaan rekaman sesuai pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman.

5.5.2 Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan:

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta memberikan jaminan kepastian pelayanan setelah pengguna jasa memenuhi beberapa ketentuan yang dipersyaratkan di bidang veteriner dan ketentuan persyaratan lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta memberikan jaminan kepastian pelayanan terhadap pengguna jasa yang memenuhi ketentuan persyaratan :

- a. Dilengkapi Sertifikast dari negara asal dan negara transit;
- b. Melalui tempat-tempat pemasukan yang telah ditetapkan;
- c. Dilaporkan dan diserahkan kepada petugas veteriner ditempat-tempat pemasukan; dan
- d. Memenuhi prosedur, waktu dan biaya yang ditetapkan.

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta memberikan Pelayanan untuk :

a. Pelayanan administrasi

Penetapan pelayanan administrasi dokumen perhitungannya dimulai waktu penyerahan dokumen yang dipersyaratkan lengkap dan absah serta diberikan tanda bukti cap pengesahan dan tanda tangan verifikator pada dokumen

b. Pelayanan teknis

Penetapan pelayanan teknis perhitungannya dimulai sejak media dibawa dan diserahkan kepada petugas penerima sampel untuk dilakukan pemeriksaan fisik dan hasil uji laboratorium yang dipersyaratkan

5.5.3 Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh.

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta menyediakan fasilitas keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:

Petugas keamanan

Petugas pelayanan informasi (*customer service*)

Sarana dan Prasarana sebagai fasilitas keamanan, dan kenyamanan dan keselamatan antara lain:

1. Ruang Autoclave
2. Alat pelindung diri (APD)
3. Ruang Informasi (*customer Service*)
4. Sarana Prasarana Keamanan dan keselamatan kerja (K3)
5. Pengaturan Parkir kendaraan
6. CCTV

5.6 Tinjauan Manajemen

5.6.1 Umum

Tinjauan manajemen Standar Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner dilaksanakan setahun sekali yang sekaligus merupakan tinjauan manajemen untuk Sistem Mutu (Sistem Manajemen Mutu sesuai ISO 9001:2015, Standar ISO 9001 : 2015, ISO SNI/IEC 17025: 2017, Standar ISO SNI/IEC 17043: 2010

5.6.2 Masukan Untuk Tinjauan Manajemen

5.6.3 Keluaran dari Tinjauan Manajemen

6. Penyedia Sumberdaya

6.1 Sarana, Prasarana, dan /atau fasilitas

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta menetapkan, menyediakan dan memelihara sarana dan prasarana untuk mencapai kesesuaian persyaratan layanan.

Sarana dan Prasarana mencakup antara lain:

- Gedung administrasi
- Gedung Laboratorium
- Ruang pelayanan dan ruang tunggu
- Alur pelayanan
- Mutu baku layanan
- Tarif pelayanan
- Pakta integritas
- Komitmen motto layanan
- Standar ISO 9001 : 2015
- Standar ISO SNI/IEC 17025: 2017
- Standar ISO SNI/IEC 17043: 2010
- Customer service
- Loker PNPB
- Kotak pengaduan dan saran
- Maklumat pelayanan dan janji layanan
- Visi, Misi dan Kebijakan Mutu
- Sistem antrian
- Pengajuan permohonan pengujian
- ID card Personil
- Buku manual personil
- Brosur dan informasi

- Ruang laktasi
- Musholla
- Ruang verifikasi jawaban hasil uji
- Ruang pemeriksaan komoditas
- Koran bacaan
- Fasilitas penyandang disabilitas
- APAR (Alat pemadam api ringan)
- Web site
- CCTV
- *Wifi free*
- Titik kumpul darurat dan jalur evakuasi
- Fasilitas air minum
- Ruang tunggu nyaman dan ber AC

- Jumlah Pelaksana

- Balai Besar Veteriner didukung 91 orang PNS dan 38 orang THL

7. Realisasi pelayanan

7.1 Perencanaan realisasi pelayanan

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta merencanakan dan mengembangkan proses realisasi tahapan pelayanan dapat berjalan dengan baik, mudah dan lancar mulai dari penerimaan dokumen sampai dilakukan jawaban hasil pengujian. Perencanaan realisasi pelayanan tersebut dilaksanakan secara konsisten dengan memenuhi persyaratan dalam sistem pelayanan.

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta menetapkan rencana proses tahapan untuk :

- a. Terpenuhinya sasaran dan persyaratan pelayanan bagi pengguna jasa;
- b. Penyedia sumber daya khusus dalam proses pelayan dan penanganan dokumen;
- c. Terlaksananya kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran sarana pelayanan;
- d. Tersedianya rekaman terdokumentasi yang memastikan bukti proses realisasi pelayanan memenuhi persyaratan

7.2 Proses yang berkaitan dengan pelayanan pengguna jasa

7.2.1 Penetapan persyaratan yang berkaitan dengan pelayanan :

- a. Kepala Balai membentuk tim penyusun Standar Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Yogyakarta dan ditetapkan dalam Surat Keputusan. Tim menyusun Standar Pelayanan berdasarkan pedoman yang ada dan menyesuaikan dengan pelaksanaan di lapangan
- b. Tim menyusun materi *public hearing*, mempersiapkan undangan *public heearing* untuk pengguna jasa , *stakeholder*, akademisi dan perwakilan dari lembaga swadaya masyarakat/perorangan terkait.
- c. Ketua Tim penyusunan Standar Pelayanan Publik memaparkan materi yang didalamnya menawarkan standar pelayanan yang telah disusun,

kemudian moderator acara membuka sesi diskusi untuk menanggapi standar pelayanan yang telah disusun.

- d. Setelah Standar pelayanan telah disetujui dalam *public hearing*, maka dibuat berita Acara Kesepakatan dengan seksi yang hadir dalam acara tersebut.

7.2.2 Tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan pelayanan

Standar Pelayanan yang telah disetujui dan Berita Acara Kesepakatan kemudian di tayangkan dalam website Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta, masyarakat umum dipersilahkan untuk memberikan tanggapan ataupun sanggahan apabila terdapat hal-hal yang kurang sesuai. Hal ini berlangsung selama 3 (tiga) hari, apabila tidak ada tanggapan atau sanggahan maka Standar Pelayanan resmi ditetapkan.

7.2.3 Komunikasi masyarakat

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta berusaha untuk terus menjalin komunikasi dengan masyarakat, antara lain melalui :

- Keterbukaan informasi dan kegiatan di Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta yang selalu dimutakhirkan dalam *website* bbvet
- Layanan *Customer Service* di ruang pelayanan
- Layanan tanya jawab melalui *e-mail*
- Layanan Pengaduan
- Pendataan Kepuasan Masyarakat melalui kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

7.3 Produk Layanan

- Pemeriksaan dan pengujian laboratorium

7.4 Jangka Waktu Penyelesaian

(terlampir)

7.5 Biaya/tarif Pelayanan

(terlampir)

7.6 Maklumat Pelayanan

(terlampir)

7.7 Pengendalian peralatan pemantauan dan pengukuran

8. Pengukuran , Analisis dan Perbaikan

8.1 Umum

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta merencanakan dan mengimplementasikan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan untuk :

- a. Memperagakan kesesuaian terhadap persyaratan pelayanan;
- b. Memastikan kesesuaian sistem manajemen pelayanan;

- c. Terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen pelayanan.

Pelaksanaan pemantauan dan pengukuran pelayanan dilakukan dengan metode teknik statistik dan metode yang relevan

8.2 Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta memberikan akses melalui media (nomor telepon, *sms center* dan *e-mail*) atau secara langsung kepada pengguna jasa untuk menyampaikan masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta memastikan pemberian informasi tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan oleh pengguna jasa.

Pengguna jasa atau pihak terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh penyelenggara, dapat melaporkan kepada *Ombudsman*. *Ombudsman* menyelesaikan pengaduan keberatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

8.2.1 Prosedur penanganan pengaduan pelanggan tindakan pengujian

- 8.2.1.1 Pelanggan Menyampaikan keluhan dengan cara mengisi form yang telah tersedia atau melalui telepon, *sms center*.
- 8.2.1.2 Petugas Pelayanan menerima form isian keluhan pelanggan dan menyarankan ke pengelola pengaduan.
- 8.2.1.3 Pengelola pengaduan menerima form isian keluhan pelanggan dari petugas pelayanan atau menerima langsung telepon pengaduan atau email pengaduan dari pelanggan.
- 8.2.1.4 Pengelola pengaduan mempelajari dan menganalisa keluhan pelanggan
- 8.2.1.5 Pengelola pengaduan melakukan koordinasi kepada seksi terkait untuk melakukan langkah perbaikan atas ketidak sesuaian yang mungkin muncul dalam keluhan pelanggan dan melaporkan kepada kepala Balai
- 8.2.1.6 Kepala Balai menerima laporan
- 8.2.1.7 Pengelola pengaduan melaksanakan tindak lanjut hasil keluhan pelanggan
- 8.2.1.8 Pengelola pengaduan melaksanakan monitoring dan evaluasi tindak lanjut keluhan pelanggan.
- 8.2.1.9 Petugas pengaduan masyarakat menyampaikan hasil tindak lanjut ke Pelanggan, memajang tindak lanjut hasil keluhan pelanggan dan menyimpan arsip laporan hasil tindak lanjut keluhan pelanggan.

8.3 Pengawasan pelayanan

Pengawasan atas kendali jalannya pelayanan kepada pengguna jasa sesuai Standar pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta berada di bawah kendali manajer layanan yang dibantu oleh tim penyusun Standar Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta sesuai Surat Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta.

8.4 Evaluasi kinerja pelaksana

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta melakukan evaluasi kinerja personel pelaksana pelayanan mengacu kepada Permen PAN & RB Nomor 38 Tahun 2012 serta perundangan dan ketentuan lainnya. Selain itu Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta dalam mengevaluasi kinerja memperhatikan hasil pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, Indeks Penerapan nilai-nilai dan Budaya Kerja (IPNBK), Sistem Pengendalian Internal (SPI) dan survei/audit eksternal.

Untuk optimalisasi pelayanan, Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) bulan. Hasil evaluasi menjadi dasar Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta melakukan tinjauan manajemen standar pelayanan publik dan peninjauan penyempurnaan Standar Pelayanan.

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta menetapkan peninjauan ulang Standar Pelayanan setiap 3 (tiga) tahun sekali. Hasil peninjauan ulang menjadi dasar Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta melakukan perubahan Standar Pelayanan.

Perubahan Standar Pelayanan dilakukan mengikuti mekanisme yang ditentukan.

8.5 Perbaikan

8.5.1 Perbaikan Kesiambungan

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta secara terus-menerus melakukan perbaikan keefektifan sistem manajemen pelayanan melalui penerapan kebijakan pelayanan, sasaran pelayanan, hasil audit, analisis data, tindakan perbaikan dan pencegahan dan tinjauan manajemen.

8.5.2 Tindakan Perbaikan

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta melakukan tindakan perbaikan dengan menghilangkan penyebab ketidak sesuaian yang ditemukan dalam proses realisasi tahapan pelayanan mulai dari penerimaan dokumen sampai dilakukan penyerahan hasil uji laboratorium yang terjadi secara berulang.

Tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan faktor ketidak sesuaian yang terjadi.

Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta menetapkan prosedur tindakan perbaikan terdokumentasi mencakup :

Peninjauan ketidak sesuaian;

Penetapan penyebab ketidak sesuaian;

Penilaian kebutuhan tindakan untuk memastikan ketidak sesuaian tidak terulang;

Penetapan dan penerapan tindakan yang dilakukan;
Rekaman hasil tindakan yang dilakukan; dan peninjauan efektifitas
tindakan perbaikan yang dilakukan.

8.5.3 Tindakan pencegahan

Tindakan pencegahan ditetapkan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian potensial, disesuaikan dengan pengaruh masalah potensial tersebut.

BAB III. PENUTUP

Standar Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama dengan Pengguna jasa, Akademisi, Lembaga Swadaya Masyarakat dan Ombudsman RI di DIY yang diharapkan dapat dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa.

Perubahan terhadap Standar Pelayanan Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta sangat memungkinkan terjadi dan disesuaikan dengan kebutuhan.

Perubahan terhadap Standar Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Yogyakarta akan dirumuskan kembali melalui analisis dan evaluasi.