

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR VETERINER WATES
TAHUN 2020**



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusunan dokumen Standar Pelayanan Publik (SPP) dapat terselesaikan dengan baik sebagai pedoman pelayanan Balai Besar Veteriner Wates (BBVet Wates), Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian.

Penyusunan Dokumen Standar Pelayanan Publik ini berpedoman pada Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kemudian Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kerja Unit Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian. 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 ini merupakan pedoman bagi pelaksana pelayanan di lingkungan BBVet Wates dalam melaksanakan tugas pelayanan dan sebagai informasi bagi masyarakat pengguna pelayanan di lingkungan balai dan/atau diluar BBVet Wates, baik berasal dari instansi kedinasan maupun masyarakat luas pengguna jasa perseorangan.

Terima kasih dihaturkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan standar pelayanan publik ini, dengan harapan standar pelayanan ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan BBVet Wates sebagai unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan, Kementerian Pertanian.

Yogyakarta, Januari 2020
Kepala Balai Besar,

Drh. Bagoes Poermadjaja, M.Sc.
NIP 196308201990031003

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR VETERINER
WATES**

Nomor : 03012/OT.050/F5.D/01/2019

Tentang

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR VETERINER
WATES
PADA JENIS PELAYANAN PENGUJIAN DAN DIAGNOSA PENYAKIT HEWAN
TAHUN ANGGARAN 2019**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR VETERINER WATES

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas perlu ditetapkan Penetapan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan pengujian dan diagnosa penyakit hewan dengan keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Wates.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaga Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;
4. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi , Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor.36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor.36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 61/Permentan /OT.140/10 /2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian
10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU** : Standar Pelayanan Publik pada Balai Besar Veteriner Wates seperti tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik pada Balai Besar Veteriner Wates meliputi ruanglingkup pelayanan :
a. Jasa dan
b. Administratif
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik pada Balai seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Balai Besar Veteriner Wates, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apa bila ternyata di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, maka akan di adakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Yogyakarta

Pada tanggal : 03 Januari 2019

Kepala Balai

Drh. Bagoes Poermadjaja, MSc
NIP 196308201990031003

Lampiran : Surat Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Wates
Nomor : 03012/Kpts/OT.020/F5.D/01/2019
Tanggal : 03 Januari 2019
Tentang : Standar Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Wates

I. PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan penyelenggara negara kepada masyarakat dengan pelayanan yang profesional, berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, Balai Besar Veteriner Wates telah menetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang meliputi standar proses, standar pengelolaan, standar kompetensi serta standar sarana dan prasarana yang telah disinkronkan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu Balai Besar Veteriner Wates sesuai kaidah ISO 9001, ISO 17043, ISO 17025 dan ISO 37001.

Tujuan penetapan SPP ini adalah untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat umumnya dan pengguna jasa pada khususnya.

B. Visi, Misi dan Motto

1. Visi

“Menjadi Laboratorium Veteriner Handal Dengan Reputasi Internasional”.

2. Misi

- a. Meningkatkan integritas, kemampuan serta keahlian sumber daya manusia agar mampu mengantisipasi perubahan global;
- b. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas laboratorium berbasis akreditasi untuk memperkuat kapasitas dan daya saing pada level internasional;

- c. Mewujudkan pelayanan prima dalam rangka pengabdian masyarakat dengan meningkatkan profesionalisme veteriner dan mutu layanan laboratoris dalam bidang penyidikan, pengamatan, pengujian dan diagnosa kesehatan hewan dan keamanan produk hewan;
- d. Membangun dan mengelola Sistem Informasi Veteriner dalam penyediaan data laboratorium yang cepat dan tepat waktu berdasarkan hasil penyidikan, pengamatan, pengujian dan diagnosa yang valid dan akurat;
- e. Membangun pemberdayaan dan partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kesadaran pentingnya penanganan kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner serta kesehatan lingkungan secara terpadu dengan pendekatan **One Health**.

3. Motto

“Uji Cepat dan Akurat, Menjamin Hewan Sehat, Masyarakat Sejahtera”

4. Janji Layanan

“Profesional, Cepat, Akurat, Masyarakat Puas”

5. Maklumat Layanan

Pegawai 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 di laboratorium Balai Besar Veteriner Wates”.

II. LAYANAN PENGUJIAN BBVET WATES

Layanan pengujian adalah pelayanan yang diberikan terhadap pengguna jasa yang akan melakukan pengujian veteriner dalam rangka diagnosa penyakit hewan maupun pengujian terhadap mutu dan keamanan produk asal hewan.

A. Tempat layanan

Balai Besar Veteriner Wates

Alamat : Jl Raya Yogya-Wates Km. 27, Wates, Kulonprogo, DIY.

Telepon : 0274-773168,

Fax : 0274-773354,

E-mail : bbvetwates@pertanian.go.id,

Website : www.bbvetwates.ditjenpkh.pertanian.go.id

B. Persyaratan Layanan

Pemberian layanan pengujian veteriner serta pengembangan teknik metoda pengujian veteriner wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Untuk pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota wajib menyampaikan surat permohonan resmi yang ditanda tangani oleh pejabat berwenang, dan kontak person yang dapat dihubungi (Nomor Telepon-HP/E-mail).
2. Untuk pihak swasta wajib menyampaikan surat permohonan resmi yang ditanda tangani oleh pimpinan perusahaan atau yang mewakili dan kontak person yang dapat dihubungi (Nomor Telepon-HP/E-mail).
3. Untuk masyarakat atau pribadi wajib menyampaikan fotokopi identitas (Kartu Tanda Penduduk-KTP) dan kontak person yang dapat dihubungi (Nomor Telepon-HP/E-mail).
4. Untuk Jenis PNBPN berupa jasa layanan pengujian dan analisis serta sertifikasi bagi Pelajar dan Mahasiswa dapat dikenakan tarif sebesar 50% (lima puluh persen

C. Waktu Layanan

- Hari Senin s/d Kamis : Pukul 08.00 WIB s.d 15.00 WIB
Istirahat : Pukul 11.30 WIB s.d 13.00 WIB
- Hari Jum'at : Pukul 08.00 WIB s.d 16.00 WIB
Istirahat : Pukul 11.30 WIB s.d 13.30 WIB

Catatan:

1. Hari libur/hari besar, penerimaan contoh/sampel melalui satpam/*security* BBVet Wates;
2. Penerimaan contoh/sampel yang menggunakan jasa ekspedisi dilayani dalam jangka waktu 24 jam setiap hari dengan ketentuan proses administrasi dilakukan pada hari dan jam kerja layanan.

D. Prosedur Pelayanan

1. Submit sampel

| Urutan | Proses | Kelengkapan | Waktu |
|--------|---|---------------------------------|--------------------------|
| 1 | Pengguna jasa datang ke loket penerimaan sampel | Nomor antrian | - |
| 2 | Pengguna jasa menyerahkan surat permohonan resmi/ mengisi formulir | Surat permohonan resmi/Formulir | - |
| 3 | Petugas penerima sampel (PPS) mengecek kebenaran data dan kondisi sampel | Data, sampel, biosafety cabinet | 1 menit per sampel |
| 4 | PPS memasukkan data ke database dan membuat pengantar pembayaran dan membuat tanda terima | Komputer | 3 menit per sampel |
| 5 | Pengguna jasa membayar tagihan | Transfer bank, uang tunai. | 5 menit |
| 6 | Bendahara penerima PNBP menerima pembayaran dan membuat kuitansi | Komputer | 5 menit |
| 7 | Laboratorium melakukan proses pengujian | Alat pengujian | Sesuai standar pengujian |
| 8 | Bagian penjawaban mencetak hasil uji | Komputer | 5 hari kerja |
| 9 | Selesai | | |

2. Pengambilan/penyerahan Jawaban Hasil Uji

A. Pengambilan Jawaban Hasil Uji

| Urutan | Proses | Kelengkapan | Waktu |
|--------|---|------------------------------|-------------------|
| 1 | Pengguna jasa datang ke pengambilan jawaban | No antrian, bukti pembayaran | 1 menit |
| 2 | Petugas menyerahkan jawaban hasil uji dan mencatat tanda penyerahan hasil | Jawaban hasil uji | 1 menit |
| 3 | Pengguna jasa menerima jawaban hasil uji | Jawaban hasil uji | 1 menit / dokumen |
| 4 | Selesai | | |

B. Penyerahan Jawaban Hasil Uji

| Urutan | Proses | Kelengkapan | Waktu |
|--------|---|------------------------|---------|
| 1 | Petugas mendata jawaban hasil uji yang minta di kirim via pos atau <i>e-mail</i> | Data kontrak pengujian | 5 menit |
| 2 | Petugas mengirim via pos atau <i>e-mail</i> | Jawaban hasil uji | 5 menit |
| 3 | Petugas melakukan pemberitahuan kepada pengguna jasa dan melakukan dokumentasi pengiriman | Jawaban hasil uji | 5 menit |
| 4 | Selesai | | |

E. Standar Layanan Pengujian (Jenis, tarif, dan waktu pengujian)

Pengenaan PNBP berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 35 tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di Kementerian Pertanian yang pembayarannya langsung di setorkan kepada rekening Bendahara Penerima PNBP. Besaran tarif PNBP dapat dilihat di konter pelayanan atau di *website* BBVet Wates.

Dalam hal pemberlakuan perubahan biaya/tarif pelayanan yang belum mendapatkan persetujuan dalam peraturan pemerintah harus menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku. Di bawah ini tercantum tarif layanan pengujian yang dilaksanakan di BBVet Wates.

| Nama Pengujian | Unggas | Hewan Kecil /Besar | Mutu Prod Ternak | Mutu Pakan | Lama Uji | Sampel | Volume | Laboratorium |
|----------------------------------|---------------|---------------------------|-------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|---------------|---------------------|
| HI tes AI/ND | Rp 7,500.00 | | | | 3 hari | serum | 0,5ml | Serologi |
| Aglutinasi Pullorum | Rp 5,000.00 | | | | 3 hari | serum | 0,5ml | Serologi |
| Aglutinasi Mikoplasma/crd | Rp 5,000.00 | | | | 3 hari | serum | 0,5ml | Serologi |
| Elisa antigen BVD* | | Rp 80,000 | | | 4 hari | serum | 0,5ml | Serologi |
| Elisa antibodi IBR* | | Rp 70,000 | | | 4 hari | serum | 0,5ml | Serologi |
| Elisa antibodi Paratuberculosis* | | Rp 65,000 | | | 4 hari | serum | 0,5ml | Serologi |
| Elisa antibodi CSF/Hog Cholera* | | Rp 50,000 | | | 4 hari | serum | 0,5ml | Serologi |
| AGID EBL* | | Rp 35,000 | | | 5 hari | serum | 0,5ml | Serologi |
| Elisa Antibodi Rabies* | | Rp 30,000 | | | 4 hari | serum | 0,5ml | Serologi |
| Hematologi lengkap* | Rp 30,000.00 | Rp 30,000 | | | 4 hari | darah edta | 3ml | Patklin |
| Diferensial leukosit | Rp 5,000.00 | | | | 4 hari | darah edta/PUD | 2ml | Patklin |
| PCV | | Rp 5,000 | | | 4 hari | darah edta | 1ml | Patklin |
| Hemoglobin (Hb) | | Rp 5,000 | | | 4 hari | darah edta | 1ml | Patklin |
| RBC* | | Rp 10,000 | | | 4 hari | darah edta | 1ml | Patklin |
| WBC* | | Rp 10,000 | | | 4 hari | darah edta | 1ml | Patklin |
| Total protein | | Rp 20,000 | | | 3 hari | serum | 1ml | Patklin |
| Kadar kalsium | | Rp 20,000 | | Rp 75,000 | 3 hari | serum | 1ml | Patklin |
| Kadar Fosfor | | Rp 20,000 | | Rp 75,000 | 3 hari | serum | 1ml | Patklin |
| Kadar magnesium | | Rp 20,000 | | | 3 hari | serum | 1ml | Patklin |
| Aflatoksin cepat | | | | Rp 50,000 | 3 hari | pakan | 100gr | Patklin |
| Aflatoksin Elisa | | | Rp 300,000 | | 4 hari | pakan | 100gr | Patklin |
| Sianida cepat | | | | Rp 30,000 | 3 hari | pakan/isi rumen | 50gr | Patklin |
| Kadar lemak | | Rp 60,000 | | Rp 60,000 | 4 hari | pakan | 100gr | Patklin |
| Kadar protein kasar | | Rp 75,000 | Rp 132,000 | Rp 75,000 | 4 hari | pakan | 100gr | Patklin |

| Nama Pengujian | Unggas | Hewan Kecil /Besar | Mutu Prod Ternak | Mutu Pakan | Lama Uji | Sampel | Volume | Laboratorium |
|-------------------------------------|---------------|---------------------------|-------------------------|-------------------|-----------------|--|---------------|---------------------|
| Kadar air | | Rp 15,000 | Rp 100,000 | Rp 20,000 | 4 hari | pakan | 100gr | Patklin |
| Protein susu | | | Rp 100,000 | | 4 hari | susu | 100ml | Patklin |
| Kadar abu | | | Rp 20,000 | Rp 25,000 | 4 hari | pakan | 100gr | Patklin |
| Bedah bangkai | Rp 15,000.00 | | | | 2-5hari | hewan utuh | | Patologi |
| Bedah bangkai hwn besar&ikan besar | | Rp 70,000 | | | 2-5hari | hewan utuh | | Patologi |
| Bedah bangkai hwn kecil&ikan sedang | | Rp 30,000 | | | 2-5hari | hewan utuh | | Patologi |
| Bedah kepala dan ikan kecil | | Rp 15,000 | | | 2-5hr | kepala, ikan utuh | | Patologi |
| Pembuatan slide histopatologi | | Rp 15,000 | | | 3hr-2mgg | organ | | Patologi |
| Pembacaan slide histopatologi | | Rp 15,000 | | | 3hr-2mgg | organ | | Patologi |
| Kultur bakteri | Rp 30,000.00 | Rp 30,000 | | | 7hr | organ, swab | 1 mg | Bakteriologi |
| Sensitifitas antibiotik | Rp 30,000.00 | Rp 30,000 | | | 7hr | organ, isolat | 1 mg | Bakteriologi |
| Isolasi salmonella | Rp 75,000.00 | Rp 75,000 | | | 7hr | organ, feses, swab lingk | 1mg | Bakteriologi |
| Isolasi SE | | Rp 400,000 | | | 7hr | swab, organ (paru paru) | | Bakteriologi |
| Kultur dan identifikasi jamur | Rp 75,000.00 | | | | 15 hari | organ, kerokan kulit | | Bakteriologi |
| RBT | | Rp 5,000 | | | 3 hari | serum | 1ml | Bakteriologi |
| CFT | | Rp 40,000 | | | 7hr | serum | 1ml | Bakteriologi |
| Kultur paratuberkulosis | | Rp 90,000 | | | 7hr | feses | 200gr | Bakteriologi |
| Kultur staphylococcus aureus | | Rp 50,000 | | | 7hr | susu,organ | 250ml | Bakteriologi |
| Kultur campylobacter | | Rp 90,000 | | | 7hr | organ, daging, feses, vag/prep wash 10gr-250gr | | Bakteriologi |
| Pewarnaan bakteri tahan asam | | Rp 10,000 | | | 4 hr | feses | 30gr | Bakteriologi |
| Identifikasi kuman anthrax | | Rp 40,000 | | | 8hr | Darah EDTA, tulang, kulit, organ, tanah | 3-5ml | Bakteriologi |

| Nama Pengujian | Unggas | Hewan Kecil / Besar | Mutu Prod Ternak | Mutu Pakan | Lama Uji | Sampel | Volume | Laboratorium |
|--|----------------|---------------------|------------------|------------|----------|--|--------------|--------------|
| Kultur Anthrax | | Rp 75,000 | | | 8hr | Darah EDTA ,tulang, kulit, organ, tanah | 3-5ml | Bakteriologi |
| Kultur Brucella | | Rp 100,000 | | | 22hr | janin, organ, sal reproduksi | 10ml,50gr | Bakteriologi |
| CMT/ Mastitis tes | | Rp 3,500 | | | 3hr | susu | 5ml | Bakteriologi |
| Isolasi dan identifikasi jamur | | Rp 50,000 | | | 15hr | organ, kerokan kulit | 2gr | Bakteriologi |
| Pewarnaan bakteri | | Rp 3,000 | | | 3hr | darah edta, slide | 2ml | Bakteriologi |
| Cemaran E Coli | | Rp 30,000 | Rp 75,000 | | 8hr/15hr | air, feses, organ | 250ml, 5gr | Kesmavet |
| Cemaran Coliform | | Rp 30,000 | Rp 40,000 | | 8hr/15hr | Air | 250ml | Kesmavet |
| Cemaran Salmonella | | Rp 75,000 | Rp 75,000 | | 8hr/15hr | swab kloaka, feses, pakan, swab kandang, rak telur | 10-50gr | Kesmavet |
| Cemaran Salmonella enteritidis | | | Rp 200,000 | | 15hr | produk asal hewan dan olahannya | 200gr | Kesmavet |
| Cemaran Staphylococcus Aureus | | Rp 50,000 | Rp 75,000 | | 8hr | Susu | 5ml | Kesmavet |
| Cemaran TPC | | Rp 30,000 | Rp 40,000 | | 8hr | Air | 250ml | Kesmavet |
| Kultur mikoplasma | | Rp 40,000 | | | 22hr | organ (paru paru), cairan sendi | 10-50gr,5 ml | Bakteriologi |
| TAB AI / ND | Rp 150,000.00 | | | | 22hr | organ, swab, tanah, air | 20gr | Virologi |
| Identifikasi AI / ND | Rp 52,000.00 | | | | 22hr | cairan alantois | 1ml | Virologi |
| identifikasi virus IBD / ILT | Rp 280,000.00 | | | | 1 bln | organ | 20gr | Virologi |
| Uji Antigen Cartography AI | Rp9,000,000.00 | | | | 8hr | cairan alantois | | Virologi |
| Uji HI pada telur | Rp 5,000.00 | | | | 8hr | telur | 5 btr | Virologi |
| FAT Rabies | | Rp 140,000 | | | 2hr | otak | 10gr | Virologi |
| Sellers Rabies | | Rp 32,000 | | | 2hr | otak | 10gr | Virologi |
| Hematokrit* | Rp 5,000.00 | Rp 5,000 | | | 4 hr | darah edta | 1ml | Parasitologi |
| Identifikasi telur cacing metode Apung | Rp 3,000.00 | Rp 3,000 | | | 4hr | fezes | 10gr | Parasitologi |
| | | | | | | | | |

| Nama Pengujian | Unggas | Hewan Kecil /Besar | Mutu Prod Ternak | Mutu Pakan | Lama Uji | Sampel | Volume | Laboratorium |
|--|---------------|---------------------------|-------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------|---------------------|
| Coccidiosis metode Witlock | Rp 5,000.00 | | | | 4hr | feses | 10gr | Parasitologi |
| Coccidiosis metode Apung | Rp 3,000.00 | | | | 4hr | feses | 10gr | Parasitologi |
| Pemeriksaan Protozoa (coccidia) | Rp 3,000.00 | | | | 4hr | feses | 10gr | Parasitologi |
| Parasit darah metode pewarnaan | Rp 5,000.00 | Rp 5,000 | | | 4hr | darah edta / ulas darah | 1ml | Parasitologi |
| Toxoplasmosis latex Aglutinasi | | Rp 65,000 | | | 4hr | feses | 10gr | Parasitologi |
| Identifikasi telur cacing metode Witlock | | Rp 4,000 | | | 4hr | feses | 10gr | Parasitologi |
| Trichinella pengepresan | | Rp 5,000 | | | 3hr | daging | 500gr | Parasitologi |
| Identifikasi telur cacing sedimentasi | | Rp 3,000 | | | 4hr | feses | 10gr | Parasitologi |
| Cysticercosis | | Rp 5,000 | | | 3hr | daging | 500gr | Parasitologi |
| Identifikasi Cryptosporidium | | Rp 10,000 | | | 4hr | feses | 10gr | Parasitologi |
| Parasit usus | | Rp 7,000 | | | 4hr | usus segar | 10cm | Parasitologi |
| Ektoparasit | | Rp 7,000 | | | 4hr | kerokan kulit | secukupnya | Parasitologi |
| Identifikasi cacing | | Rp 7,000 | | | 4hr | cacing | 5ekor | Parasitologi |
| kulturterhadap telur/ larva | | Rp 80,000 | | | 8hr | feses | 50gr | Parasitologi |
| Toxoploasma | | Rp 50,000 | | | 4hr | darah/serum | 3ml | Parasitologi |
| Kultur Trikhomonas | | Rp 30,000 | | | 8hr | prep/vag wash | 10ml | Parasitologi |
| Sedimentasi Trikomonas | | Rp 10,000 | | | 3hr | prep/vag wash | 50ml | Parasitologi |
| Uji parasit lebah | | Rp 10,000 | | | 3hr | lebah | 200ekor | Parasitologi |
| PCR Konv.Gen M/ Infl A | Rp 400,000.00 | | | | 5hr | organ, swab, cairan alantois | 10gr/2 ml | Bioteknologi |
| PCR Konvensional Gen HA | Rp 400,000.00 | | | | 5hr | organ, swab, cairan alantois | 10gr/2 ml | Bioteknologi |
| PCR Konvensional Gen NA | Rp 400,000.00 | | | | 5hr | organ, swab, cairan alantois | 10gr/2 ml | Bioteknologi |
| RT PCR Gen M/ Influenza A | Rp 400,000.00 | | | | 5hr | organ, swab, cairan alantois | 10gr/2 ml | Bioteknologi |
| RT PCR Gen HA | Rp 400,000.00 | | | | 5hr | organ, swab, cairan alantois | 10gr/2 ml | Bioteknologi |
| RT PCR sub tipe H7 | | Rp 500,000 | | | 5hr | organ, swab, cairan alantois | 10gr/2 ml | Bioteknologi |

| Nama Pengujian | Unggas | Hewan Kecil /Besar | Mutu Prod Ternak | Mutu Pakan | Lama Uji | Sampel | Volume | Laboratorium |
|---|---------------|---------------------------|-------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------|---------------|---------------------|
| Konv. PCR matrik influenza A | | Rp 500,000 | | | 5hr | organ, swab, cairan alantois | 10gr/2 ml | Bioteknologi |
| RT PCR Tipe H5 | | Rp 500,000 | | | 5hr | organ, swab, cairan alantois | 10gr/2 ml | Bioteknologi |
| RT PCR matrik influenza A | | Rp 500,000 | | | 5hr | organ, swab, cairan alantois | 10gr/2 ml | Bioteknologi |
| Konv.PCR matrik influenza tipe lain | | Rp 500,000 | | | 5hr | organ, swab, cairan alantois | 10gr/2 ml | Bioteknologi |
| RT PCR IBR | | Rp 475,000 | | | 5hr | organ, swab, semen | 10gr/2 ml/1ml | Bioteknologi |
| RT PCR BVD | | Rp 425,000 | | | 5hr | serum, feses | 1ml/20gr | Bioteknologi |
| Konvensional PCR BVD | | Rp 335,000 | | | 6hr | serum, feses | 1ml/20gr | Bioteknologi |
| PCR Anthrax | | Rp 500,000 | | | 6hr | Suspensi, darah, tanah, organ | 2ml/1ml/10gr | Bioteknologi |
| PCR Paratuberkulosis | | Rp 500,000 | | | 6hr | Suspensi, feses, organ | 2ml/10gr | Bioteknologi |
| PCR Brucella | | Rp 500,000 | | | 5hr | Suspensi, cairan abortus, organ | 2ml/2ml/10gr | Bioteknologi |
| Pestisida | Rp 500,000.00 | Rp 500,000 | | | 21hr | daging, susu, pakan, cairan rumen | 100gr | Kesmavet |
| Formalin Kualitatif (rapid test) | Rp 15,000.00 | Rp 15,000 | | | 3hr | bakso, daging | 250 gr | Kesmavet |
| Formalin (spektrofotometer) | Rp 50,000.00 | Rp 50,000 | Rp 50,000 | | 11hr | bakso, daging | 250 gr | Kesmavet |
| Boraks (rapid test) | Rp 15,000.00 | | Rp 60,000 | | 3hr | bakso | 250 gr | Kesmavet |
| Identifikasi Spesies (Elisa) | | Rp 200,000 | | | 8hr | bakso, daging | 250 gr | Kesmavet |
| Elisa Quinolone | | | Rp 150,000 | | 8hr | daging | 250 gr | Kesmavet |
| Logam berat Pb | | Rp 125,000 | Rp 125,000 | | 8hr | jerohan, daging, produk hasil hewan | 100gr | Kesmavet |
| Fisik daging (warna, bau, konsistensi) | Rp 10,000.00 | Rp 10,000 | | | 8hr | daging segar | 200gr | Kesmavet |
| Uji kimia(eber.postma, H2S) | Rp 20,000.00 | Rp 20,000 | | | 8hr | daging | 200gr | Kesmavet |
| pH daging | Rp 10,000.00 | Rp 10,000 | | | 3hr | daging | 100gr | Kesmavet |
| Uji daging bangkai | Rp 15,000.00 | | | | 3hr | daging | 200gr | Kesmavet |
| Fisik air susu (pH, warna, bau, kebersihan) | | Rp 3,000 | | | 8hr | air susu segar | 500ml | Kesmavet |

| Nama Pengujian | Unggas | Hewan Kecil /Besar | Mutu Prod Ternak | Mutu Pakan | Lama Uji | Sampel | Volume | Laboratorium |
|-------------------------------------|---------------|---------------------------|-------------------------|-------------------|-----------------|---|---------------|---------------------|
| Uji alkohol susu | | Rp 5,000 | | | 3hr | air susu segar | 200ml | Kesmavet |
| Reduktase susu | | Rp 10,000 | | | 3hr | air susu segar | 200ml | Kesmavet |
| Kadar lemak susu | | Rp 25,000 | | | 3hr | air susu segar | 200ml | Kesmavet |
| Katalase susu | | Rp 10,000 | | | 3hr | air susu segar | 200ml | Kesmavet |
| H2O2 peroksida | | Rp 25,000 | | | 8hr | air susu segar, kikil | 250gr | Kesmavet |
| BKTL susu | | Rp 10,000 | | | 4hr | air susu segar | 250gr | Kesmavet |
| Residu antibiotik (tapis screening) | Rp 150,000.00 | Rp 150,000 | Rp 150,000 | | 15hr | daging, susu, telur, hati | 250gr | Kesmavet |
| Residu hormon TBA | Rp 300,000.00 | Rp 300,000 | Rp 300,000 | | 15hr | daging, hati | 100gr | Kesmavet |
| Pestisida organoklorin | Rp 500,000.00 | Rp 500,000 | Rp 500,000 | | 21hr | daging, susu,pakan, organ, cairan rumen | 100gr | Kesmavet |
| Residu logam berat Pb | Rp 125,000.00 | Rp 125,000 | Rp 125,000 | | 8hr | daging, jerohan | 100gr | Kesmavet |
| Listeria Monocytogenes | | | Rp 200,000 | | 6hr | susu,daging | 250gr | Kesmavet |
| Pengambilan darah | | Rp 30,000 | | | | | | |

Catatan:

1. Untuk uji yang bertanda bintang (*) syarat dan ketentuan khusus berlaku;
2. Lamanya waktu pengujian dapat berubah sesuai dengan kondisi antrian dan jumlah sampel yang sudah masuk lebih dahulu (akan diinformasikan pada saat penerimaan sampel);
3. Waktu penyelesaian hasil uji adalah lama uji ditambah 5 hari kerja.

III. LAYANAN INVESTIGASI PENYAKIT HEWAN

Layanan investigasi penyakit hewan adalah layanan yang diberikan BBVet Wates dalam rangka melaksanakan fungsi identifikasi penyakit hewan, dengan bentuk layanan berupa penyidikan penyebab *outbreak* penyakit hewan.

A. Prosedur Layanan

| Urutan | Proses | Kelengkapan | Waktu |
|--------|---|---|--------------|
| 1 | Pengguna jasa melaporkan kejadian <i>outbreak</i> penyakit hewan | Telepon, surat, iSIKHNAS | 10 menit |
| 2 | Petugas mencatat dan melaporkan kejadian <i>outbreak</i> pada pihak berwenang/pejabat terkait | Buku catatan laporan kasus | 10 menit |
| 3 | Pihak berwenang/pejabat terkait konfirmasi pada pihak pelapor dan membentuk tim investigasi | Data, telepon/alat komunikasi | 30 menit |
| 4 | Tim investigasi turun ke lapangan melakukan investigasi | Alat keperluan investigasi penyakit, kuesioner, dan kendaraan | 2 s.d 3 hari |
| 5 | Tim investigasi mengolah data lapangan maupun laboratorium | Data kuesioner, data pengujian | 5 hari |
| 6 | Tim investigasi membuat laporan investigasi | Komputer | 3 hari |
| 7 | Pejabat berwenang menyetujui dan mengesahkan laporan | Laporan | 1 jam |
| 8 | Bagian pengiriman laporan mengirimkan laporan (via pos atau email) | Laporan, buku ekspedisi | 30 menit |
| 9 | Selesai | | |

B. Hotline Layanan

1. Telepon : 0274-773168 atau 0274-2890418
2. Telepon HP dan Whatsapp : 08112955145
3. Aplikasi berbasis android : SILACAK

Catatan:

Hasil pengujian dari pengguna jasa perseorangan yang telah selesai dilaksanakan, dimana yang bersangkutan tidak dapat menggunakan aplikasi "SILACAK" akan dihubungi oleh pihak balai melalui layanan telepon atau SMS atau *whatsapp*.

IV. LAYANAN PENGADUAN

Layanan pengaduan adalah layanan yang diberikan pada pengguna jasa untuk melakukan pengaduan atau *complain* terhadap layanan yang diberikan BBVet Wates.

A. Pengaduan dapat disampaikan melalui :

1. Telepon : 0274-773168
2. Telepon dan WA : 08112955145
3. Aplikasi android : SILACAK
4. E-mail : bbvetwates@pertanian.go.id
5. Website : www.bbvetwates.ditjenpkh.pertanian.go.id
6. Pengaduan langsung dapat datang ke BBVet Wates atau dengan dilaksanakannya *public hearing* (untuk kasus tertentu).

B. Mekanisme pengaduan

| Urutan | Proses | Kelengkapan | Waktu |
|--------|--|-----------------------------------|----------|
| 1 | Pengguna jasa menyampaikan pengaduan | Telepon, <i>handphone</i> , surat | 10 menit |
| 2 | Petugas penerima pengaduan mencatat dan melaporkan pengaduan pada pihak berwenang/ pejabat terkait | Form pengaduan | 10 menit |
| 3 | Pihak berwenang /pejabat terkait menganalisis pengaduan | Data pengaduan | 30 menit |
| 4 | Pihak terkait menyelesaikan pengaduan | Form penyelesaian pengaduan | 1 hari |
| 5 | Petugas Penerima Pengaduan menyampaikan penyelesaian pengaduan | Telepon, surat | 10 menit |
| 6 | Selesai | | |

V. FASILITAS PELAYANAN

Untuk kenyamanan dan keamanan pengguna jasa, BBVet Wates menyediakan fasilitas layanan berupa:

A. Fasilitas Umum

- Ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan, meja dan kursi, televisi, alat olahraga, air minum dan sarana P3K;
- Musholla; dan
- Kamar mandi.

B. Fasilitas Khusus

- Ruang laktasi;
- Kursi roda; dan
- Akses jalan untuk penyandang disabilitas.

C. Fasilitas Keamanan

- Jalur evakuasi;
- Ruang jaga personel keamanan; dan
- Alat pemadam api ringan (APAR).

D. Personil

- Satuan pengamanan (satpam); dan
- Petugas *Front Office* (penjaga telepon, humas, petugas penerima sampel, petugas loket hasil uji, petugas penerima pembayaran).

VI. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Setiap pelanggan Balai Besar Veteriner Wates diberikan jaminan keamanan dalam pelayanan untuk memberikan rasa aman, bebas resiko, dan keragu-raguan antara lain:

1. Keamanan pelanggan di area pelayanan publik BBVet Wates meliputi keamanan fisik, keamanan parkir kendaraan, keamanan barang bawaan, dengan adanya petugas satpam/secutiry, alat pemadam api ringan (APAR) dan sarana pemantauan CCTV 24 jam
2. Keamanan pelanggan dari kontaminasi dan paparan penyakit yang tertuang dalam dokumen biorisk BBVet Wates
3. Keamanan terhadap kerahasiaan data sampel dan hasil uji
4. Keamanan bebas dari tekanan dan intimidasi serta konflik kepentingan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan diwujudkan terhadap hasil uji yang valid dan telah memenuhi standar jaminan mutu hasil pengujian SNI ISO/IEC 17025:2017 tentang Laboratorium Pengujian. Seluruh jawaban hasil pengujian laboratorium di BBVet Wates menggunakan kertas berhologram sehingga tidak mudah dipalsukan.

Penyerahan jawaban hasil uji dilaksanakan berdasarkan bermacam tata cara disesuaikan dengan kondisi dan pilihan pengguna jasa misalnya menggunakan surat pos, scan berkas dan di email ke alamat surat elektronik

pelanggan, maupun pengiriman scan jawaban menggunakan media komunikasi online (*whatsapp*).

VII. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan internal pelaksanaan pelayanan publik di BBVet Wates dilakukan secara berjenjang sesuai tugas fungsi jabatan.

Pengawasan terhadap pelaksana Pelayanan Publik dilakukan oleh pejabat eselon IV yaitu Kepala Seksi Pelayanan Teknis dan Kepala Seksi Informasi Veteriner. Pengawasan wilayah pelayanan publik terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III di atasnya yaitu Kepala Bidang Pelayanan Veteriner, dan pengawasan terhadap pejabat eselon III dilakukan oleh pejabat eselon II yaitu Kepala BBVet Wates yang selanjutnya kepala balai sebagai pejabat eselon II diawasi oleh direktur jenderal selaku pejabat eselon I.

Seluruh pelaksanaan tersebut diawasi oleh Tim Satlak Pengendalian Internal (SPI) dan Inspektorat Kementerian Pertanian.

VIII. EVALUASI KINERJA PELAKSANAAN

- A. Evaluasi dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh Kepala BBVet Wates;
- B. Laporan bulanan disampaikan oleh Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan untuk selanjutnya menjadi laporan kinerja BBVet Wates bulanan, triwulanan dan tahunan;
- C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelanggan diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para pemangku kepentingan BBVet Wates khususnya terkait dengan layanan pengujian yang dilaksanakan, dengan metode.
 1. Penyebaran kuesioner dilakukan dua kali dalam satu tahun untuk masing masing periode 6 (enam) bulan.
 2. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pelanggan/pengguna jasa dengan diberikan penjelasan tata cara pengisian oleh petugas balai.
 3. Keseluruhan kuesioner yang sudah diisi oleh pengguna jasa diserahkan kepada Seksi Evaluasi dan Pelaporan untuk dianalisa

dengan tujuan memperoleh gambaran tingkat pemenuhan kepuasan pelanggan terhadap layanan pengujian di BBVet Wates.

4. Hasil analisa dapat disajikan dalam nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dipantau dari berbagai unsur dengan ketentuan jika dari hasil pengolahan data diperoleh Nilai Interval IKM 2,50 atau Nilai Interval Konversi IKM 62,50 (Kurang Baik), maka diperlukan tindakan perbaikan dengan meminta bagian terkait mengisi formulir Permintaan Tindakan Koreksi.
5. Pelaksanaan tindakan perbaikan untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan mengacu pada Tindakan Koreksi.
6. Dari hasil analisa data yang telah dilakukan, untuk menjaga agar tingkat kepuasan pelanggan dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, dibuat perencanaan tindak lanjut untuk terus-menerus melakukan perbaikan.
7. Target nilai capaian Indeks Kepuasan Masyarakat ini minimal adalah Nilai Interval IKM 3,26 dan Nilai Interval Konversi IKM 81,26 %.

IX. PENUTUP

Standar Pelayanan Publik (SPP) ini merupakan revisi dan penambahan detail informasi kepada pengguna jasa serta perbaikan dalam beberapa komponen pelayanan dari hasil evaluasi SPP sebelumnya, dengan tujuan untuk meningkatkan dan menyempurnakan kualitas pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Veteriner Wates kepada masyarakat pengguna layanan jasa pengujian.