



2020

LAPORAN PUBLIK HEARING

BALAI BESAR VETERINER WATES



LAPORAN PUBLIC HEARING BALAI BESAR VETERINER WATES TAHUN 2020



The banner features a purple header with the logo of Balai Besar Veteriner Wates and the text "Balai Besar Veteriner Wates". Below the header, the text "SELAMAT DATANG PESERTA PUBLIC HEARING" is displayed in large, bold, purple letters. A date box on the left indicates "Rabu, 10 Juni 2020". To the right, the text reads "BALAI BESAR VETERINER WATES SEBAGAI PENYEDIA LAYANAN DAN PEMANGKU KEPENTINGAN SEBAGAI PENGGUNA / PENERIMA LAYANAN". The time "09.00 s/d 11.00 WIB" is shown next to a purple alarm clock icon, followed by "LIVE via" and the Zoom logo. Below this, a smartphone and a laptop displaying a Zoom meeting grid are shown. The bottom of the banner contains social media icons for Facebook (Bbvet Wates), Instagram (Bbvet_Wates), YouTube (Balai Besar Veteriner Wates), and Twitter (BBVet_Wates).

Balai Besar Veteriner Wates

**SELAMAT DATANG
PESERTA PUBLIC HEARING**

Rabu, 10 Juni
2020

BALAI BESAR VETERINER WATES
SEBAGAI PENYEDIA LAYANAN DAN PEMANGKU KEPENTINGAN
SEBAGAI PENGGUNA / PENERIMA LAYANAN

09.00 s/d
11.00 WIB
LIVE via

zoom
Video Conferencing

f Bbvet Wates i Bbvet_Wates y Balai Besar Veteriner Wates t BBVet_Wates

**KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR VETERINER WATES
2020**

KATA PENGANTAR


Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan hidayahnya Balai Besar Veteriner Wates (BBVet Wates) dapat melaksanakan *Public Hearing* dengan baik.

Pada *Public Hearing* tahun 2020 ini dilaksanakan berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, yaitu melalui daring zoom meeting dikarenakan pada saat ini sedang dalam masa pandemic Covid-19.

Kami sangat berharap kegiatan ini akan dapat secara rutin dilaksanakan dengan dukungan dan peran aktif para Pengguna Jasa sehingga BBVet Wates selalu dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada para Pengguna Jasa. Saran dan masukan akan selalu kami terima demi perbaikan pelayanan di BBVet Wates.

Akhir kata kami ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan *Public Hearing* BBVet Wates Tahun 2020.

Kepala Seksi Informasi Veteriner



drh. Basuki Rochmat Suryanto
NIP 197505292009011007

LEMBAR PENGESAHAN
PUBLIC HEARING BALAI BESAR VETERINER WATES TAHUN 2020

Tahun Anggaran : 2020
Unit Kerja : Seksi Informasi Veteriner
Penanggung Jawab Kegiatan : drh. Basuki Rochmat Suryanto

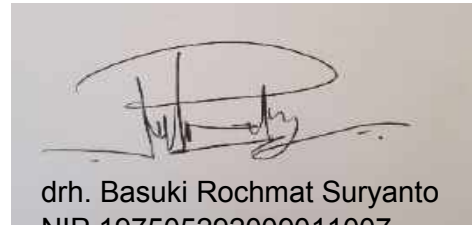
Yogyakarta, 11 Juni 2020

Kepala Balai Besar Veteriner Wates



drh. Bagoes Poermadjaja, M.Sc.
NIP 196308201990031003

Kepala Seksi Informasi Veteriner



drh. Basuki Rochmat Suryanto
NIP 197505292009011007

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
LEMBAR PENGESAHAN	3
I. LATAR BELAKANG.....	5
II. TUJUAN	5
III. KELUARAN	5
IV. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN.....	6
V. ANGGARAN	7
VI. EVALUASI DAN PERBAIKAN	7
VII. NOTULEN.....	7
VIII. LAMPIRAN	12
a. Maklumat Layanan.....	12
b. Pakta Integritas	13
c. Undangan	14
d. Lampiran Surat.....	15
e. Daftar Hadir.....	18
f. Materi.....	32
g. Foto	37

I. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik menjadi sebuah tanggung jawab utama pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk administrasi publik, jasa publik, maupun barang public sebagaimana diatur dalam Pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas bagi pengguna layanan, termasuk bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

Public Hearing yang dilakukan oleh BBVet Wates yang dilaksanakan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun diharapkan dapat selalu menjadi sarana bertemunya Pengguna Jasa dan Penyedia Jasa Layanan sehingga akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan di BBVet Wates.

II. TUJUAN

Tujuan dari dilaksanakannya *Public Hearing* adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan pemberian layanan kepada para pengguna Jasa.
2. Memperkuat peranan pemerintah sebagai Instansi yang memberi pelayanan prima kepada masyarakat sesuai dengan hak-hak para Pengguna Jasa.
3. Bentuk penerapan langsung Permentan No. 19/Permentan/OT.080/04/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat.
4. Memfasilitasi para Pengguna Jasa dalam memberikan saran-saran untuk perbaikan pelayanan di BBVet Wates.

III. KELUARAN

Tercapainya kegiatan *Public Hearing* dengan telah disampaikannya Maklumat Layanan serta penandatanganan Pakta Integritas secara virtual. Disamping itu, juga telah diperkenalkan inovasi baru yang dihasilkan oleh BBVdet Wates berupa Silacak 3 yang berfungsi untuk memudahkan para Pengguna Jasa dalam mengetahui hasil uji.

IV. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Public Hearing dilaksanakan pada hari Rabu, 10 Juni 2020 bertempat di Aula BBVet Wates secara virtual melalui zoom meeting dengan ID *meeting*: 85181338345 dan *password meeting*: 754441.

Jadwal Acara:

Jam	Acara	Keterangan
09.00-09.15	Pemutaran Video Profil BBVet Wates	Host
09.19-10.00	Pembukaan	Host
	Sambutan dan Pembukaan oleh Kepala Balai	drh. Bagoes Poermadjaja, M.Sc.
	Sambutan Ombudsman Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta	Septiandita Arya Muqovvah
	Sambutan PPID Utama Kementerian Pertanian	Wahyu Indarto Yovanny Rianna Hutasoit
10.00-11.00	Materi	
	Pembacaan Maklumat Pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat	drh. Didik Yulianto, M.Sc.
	Pelayanan <i>Cashless</i> di BBVet Wates	drh. Indarto Sudarsono, MMT/drh. Basuki Rochmat Suryanto
	SOP Covid-19	drh. Tri Widayati, M.Sc
	Sosialisasi Aplikasi Ivlab dan Silacak 3	drh. Basuki rochmat Suryanto
11.00-11.15	Diskusi	
11.15-11.30	Penutup	drh. Bagoes Poermadjaja, M.Sc.

V. ANGGARAN

Anggaran pelaksanaan Kegiatan *Public Hearing* dibebankan kepada DIPA BBVet Wates TA 2020.

VI. EVALUASI DAN PERBAIKAN

Publik hearing yang dilakukan tahun 2020 semula direncanakan pada tanggal 10 April 2020, namun karena wabah Covid-19 diundur hingga 10 Juni 2020, dengan menggunakan ZOOM. Metode Publik hearing, yang menghadirkan pelanggan dari berbagai elemen pengguna jasa BBVet Wates dengan berbagai latar belakang membuat beberapa kendala tersendiri. Absensi online, Media Zoom, dan komunikasi diskusi daring belum beradaptasi dengan budaya teknologi kekinian sebagian pelanggan. Namun kehadiran peserta diatas 50% sudah merupakan bukti terjalannya kerjasama yang baik BBVet Wates dengan publik. Penjelasan tentang beberapa materi dan inovasi yang disampaikan dalam agenda Publik Hearing perlu disosialisasikan lebih masif lagi karena keterbatasan waktu dan media saat acara tersebut. Sosialisasi lebih lanjut secara informal akan senantiasa dilakukan melalui media sosial FB,IG Tweeter dan website sebagai media komunikasi langsung dan update saat ini.

VII. NOTULEN

NOTULEN PERTEMUAN PUBLIC HEARING BALAI BESAR VETERINER WATES

Hari/Tanggal	: Selasa, 10 Juni 2020
Waktu	: 09.00-11.30 WIB
Tempat	: Aula BBVet Wates Via Zoom Meeting
Pimpinan Acara	: drh. Bagoes Poermadjaja, M.Sc.
Narasumber	: 1. drh. Didik Yulianto, M.Sc, 2. drh. Basuki Rochmat Suryanto 3. drh. Tri Widayati, M.Sc.
Agenda Acara	: <i>Launching</i> Aplikasi Silacak 3 dan Pertemuan Rutin dengan Para Pengguna Jasa BBVet Wates

Hasil Pertemuan :

1. Sebelum pembukaan oleh Kepala Balai terlebih dahulu dilakukan pemutaran video profil dan dilanjutkan pembukaan secara resmi oleh drh. Bagoes Poermadjaja, M.Sc. selaku Kepala BBVet Wates. Dilanjutkan dengan sambutan oleh Septiandita Arya Muqovvah selaku Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan mewakili Ombudsman Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Wahyu Indarto dan Yovanny Rianna Hutasoit turut serta hadir dan mewakili Tim PPID Utama Kementerian Pertanian.
2. *Public Hearing* adalah agenda rutin BBVet Wates dalam rangka pertemuan dan diskusi dengan Para Pengguna Jasa Bbvet Wates yang meliputi Instansi, Swasta maupun Pengusaha serta Peternak Mandiri.
3. Diharapkan pada pertemuan ini akan semakin menjalin hubungan baik antara Petugas Layanan dan Para Pengguna Jasa BBVet Wates. Segala kritik, saran dan masukan akan didiskusikan guna kepentingan bersama dan untuk kebaikan pelayanan bersama.
4. *Public Hearing* saat ini di dilakukan menggunakan aplikasi zoom meeting dikarenakan kondisi yang tidak memungkinkan untuk saling bertatap muka (adanya pandemi Covid-19).
5. Partisipasi aktif BBVet Wates untuk turut serta membantu Para Tenaga Medis dalam melaksanakan tugas adalah dengan memberikan bantuan berupa PPE, Masker N95, Glove Sintetik, Glove Nitril Non Powder, Kacamata Google, Viral Transport Media, Swab, Sarung Tangan Karet, QIAamp Viral RNA Mini Kit, Viral Nucleid Avid Extraction Kit II kepada 20 Rumah Sakit, 21 Puskesmas, 4 Klinik Kesehatan dan 1 Instansi Kesehatan Pemerintah (BBTKLPP Yogyakarta) di wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.
6. Di masa pandemi Covid-19 ini Bbvet Wates juga diberi tugas tambahan dari Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian yang bekerjasama dengan Kementerian Kesehatan berupa pengujian Covid-19 untuk sampel dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, RSUD Wates dan RSUD Nyi Ageng Serang. Didukung dengan peralatan yang memadai dan Para Petugas Medis yang sudah tgerlatih, BBVet Wates sudah melaksanakan pengujian sejak 01 Juni 2020 dengan sampel pertama masuk tanggal 29 Mei 2020.
7. Tugas utama BBVet Wates berupa pengujian kesehatan hewan tetap berjalan seperti biasa walaupun BBVet Wates mendapat tambahan pengujian Covid-19.
8. Apresiasi dari Ombudsman Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta disampaikan oleh Septiandita Arya Muqovvah selaku Kepala Keasistenan Bidang

- Pencegahan mewakili Ombudsman Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta karena pada masa seperti ini BBVet Wates tetap berkomitmen dalam pelayanan kepada Para Pengguna Jasa dengan tetap memberikan pelayanan yang berkualitas dan akurat.
9. Dalam menjaga zona integritas, Bbvet Wates tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun, anti pungli dan menolak gratifikasi kepada Petugas pelayanan terhadap hasil uji.
 10. Apresiasi positif juga disampaikan oleh Wahyu Indarto dan Yovanny Reminna Hutasoit selaku perwakilan dari PPID Utama Kementerian Pertanian. Dalam sambutannya menyampaikan bahwa Bbvet Wates merupakan satu-satunya UPT dibawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian yang telah melakukan penandatanganan komitmen bersama. Komitmen bersama ditandatangani oleh Kepala Balai dan Para Pejabat Struktural lainnya yang berisi tentang komitmen BBVet Wates mendukung penuh pelaksanaan keterbukaan informasi publik di BBVet Wates meliputi penyediaan anggaran, sarana dan prasarana pendukung, SDM yang kompeten serta pengelolaan dan pelaytanan informasi publik yang cepat, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2006.
 11. Maklumat Layanan Bbvet Wates sudah ditandatangani oleh Kepala BBVet Wates tertanggal 02 Januari 2020 yang berisi “Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami sipa menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku di laboratorium Balai Besar Veteriner Wates”. Maklumat tersebut adalah bentuk kesanggupan Pegawai Bbvet Wates dalam pelaksanaan pelayanan sesuai standar layanan.
 12. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah salah satu sarana penilaian yang diberikan oleh Para Pengguna Jasa kepada pelayanann yang telah dilakukan oleh BBVet Wates. IKM akan diisi oleh Para Pengguna Jasa BBVet Wates dan dilakukan rekap sebanyak 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. Penilaian yang diperoleh pada periode I (bulan Januari-Juni 2019) adalah baik dengan nilai SKM sebesar 3,201 dari 142 responden. Sedamngkan pada periode II (Juli-Desember 2019) memperoleh nilai SKM 3,405 dengan 150 responden dan berpredikat baik.
 13. BBVet Wates telah menetapkan metode pembayaran pengujian secara *cashless* sehingga diharapkan para Pengguna Jasa melakukan transaksi pembayaran melalui EDC yang telah disiapkan, atau bisa juga melalui ATM, bank transfer, *mobile banking*, *internet banking*.
 14. Silacak 3 merupakan inovasi baru yang di *launching* oleh Bbvet Wates untuk

memudahkan para Pengguna Jasa dalam mengetahui hasil uji.

15. Silacak 3 dapat *download* di play store. Untuk tata cara penggunaan dapat dilihat pada materi yang telah disampaikan.
16. Selain aplikasi silacak 3, BBVet Wates juga telah mengembangkan inovasi berupa Informasi Veteriner Laboratorium Online (Ivlab) untuk mempercepat penyampaian hasil pengujian.
17. Dalam masa pandemi Covid-19, pelayanan di BBVet Wates tetap berjalan seperti biasanya dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan dan SOP yang berlaku.
18. Sesi Tanya Jawab dan Diskusi
 - a. Haryati, Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari (BBIB Singosari)
 1. Berapakah jangka waktu pemberitahuan pembayaran terhadap pembayaran yang telah diselesaikan? Menanggapi metode *cashless* yang telah diterapkan.
A: Batas kode billing adalah 1 (satu) minggu untuk pembayaran, apabila dalam waktu 1 (satu) minggu tidak dibayarkan tagihan pengujian akan hangus dan akan dibuatkan kode billing baru.
 2. Bagaimana sistem pengiriman sampel pada masa pandemi Covid-19?
A: Pelayanan di BBVet Wates tetap berjalan seperti biasanya dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan dan SOP yang berlaku atau bisa juga sampel dikirim melalui ekspedisi.
 - b. Suwarsono, Java Farm
Beberapa saran yang disampaikan: Mohon agar selalu ditingkatkan pelayanan terhadap para Pengguna Jasa, juga untuk ketepatan dan kecepatan waktu pengujian. Berapa lamakah standar pelayanan pengujian yang dilakukan oleh BBVet Wates?
A: BBVet Wates akan selalu memberikan pelayanan terbaik kepada para Pengguna Jasa. Lama dan tarif pengujian dapat diakses melalui *website* BBVet Wates (<http://bbvetwates.ditjennak.pertanian.go.id>), nomor pelayanan publik (08112955145) atau apabila datang langsung ke BBVet Wates dapat dilihat dalam papan tempel.
19. Materi yang telah disampaikan dalam acara Public Hearing dapat diakses melalui <https://bit.ly/3clCCR2>.
20. Media sosial BBVet Wates dapat diakses:
 - a. Facebook : Bbvet Wates
 - b. Instagram : Bbvet_Wates
 - c. Twitter : BBVet_Wates
 - d. Youtube : Balai Besar Veteriner Wates

21. Nomor telepon hasil uji (langsung, tanpa operator) dapat dihubungi di (0274) 2890418.

Notulis

Tim PPID dan Humas BBVet Wates

VIII. LAMPIRAN

a. Maklumat Layanan



MAKLUMAT LAYANAN BALAI BESAR VETERINER WATES

**Kesanggupan 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.”**

**Wates, Januari 2020
Kepala Balai BBVet Wates**



**drh. Bagoes Poermadjaja, M.Sc
NIP 196308201990031003**



 Bbvet Wates  Bbvet_Wates  Balai Besar Veteriner Wates  BBVet_Wates

b. Pakta Integritas



BALAI BESAR VETERINER WATES
YOGYAKARTA

PAKTA INTEGRITAS

BALAI BESAR VETERINER WATES DI MASA PANDEMI COVID-19 TETAP
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN DALAM BIDANG
PENYIDIKAN, PENGAMATAN, PENGUJIAN DAN DIAGNOSA KESEHATAN
HEWAN DAN KEAMANAN PRODUK HEWAN
BBVET WATES DAN STAKE HOLDER AKAN SENANTIASA
MENINGKATKAN KERJASAMA DAN MENYELESAIKAN PERMASALAHAN
YANG MUNGKIN ADA SECARA KEKELUARGAAN UNTUK KEBAIKAN
BERSAMA

Wates, 10 Juni 2020
Kepala Balai,

Drh. Bagoes Poernadjaja, M.Sc

Perwakilan Pelanggan

Drh. Sugiyono
Lab B Keswan Tuban Jatim

Septiandita Arya
Ombudmen Yogyakarta

Mufti SD
PT. Ciomas Adisatwa
Pabelan

Anjar Maryati
BKP-Kantina Semarang

Drh. Herlina Damiria
Lab B Malang

D. Hasanah
Distan Di Yogyakarta

drh. Tri Utami S-
Klinik VIVA Veteriner

Haryati
BBIB Singosari

Priyono P
CV. Hasanah Yogya

c. Undangan

	KEMENTERIAN PERTANIAN DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN BALAI BESAR VETERINER WATES YOGYAKARTA	
Jalan Raya Jogja - Wates Km 27 Tromol Pos 18 Wates Yogyakarta 55602 Telp. : (0274) 773168 Fax : (0274) 773354 Website : http://bbvetwates.ditjenpkh.pertanian.go.id E-mail : bbvetwates@pertanian.go.id		
Nomor	: 02015/TU.020/F4.D/06/2020	02 Juni 2020
Sifat	: Penting	
Lampiran	: 1 (satu) bendel	
Hal	: Undangan	
Yth Terlampir		
Sehubungan dengan akan dilaksanakannya <i>Public Hearing</i> untuk para <i>Stakeholder</i> Balai Besar Veteriner Wates (BBVet Wates) maka kami mengundang Bapak/Ibu untuk mengikuti <i>zoom meeting</i> pada:		
Hari	: Rabu	
Tanggal	: 10 Juni 2020	
Jam	: 09.00-11.00 WIB	
ID Zoom Meeting	: 85181338345	
Password Zoom Meeting	: 754441	
Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terimakasih.		
		
		Kepala Balai drh. Bagoes Poermadaja, M.Sc. NIP. 196308201990031003
Tembusan:		
1. Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan		
2. Direktur Kesehatan Hewan, Ditjen Peternakan dan Kesehatan Hewan		
		

d. Lampiran Surat

Nomor : 02015/TU.020/F4.D/06/2020

Tanggal : 02 Juni 2020

Yth.

1. Ombudsman Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta
2. Humas Kementerian Pertanian
3. Humas Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
4. Kepala Balai Besar Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Baturraden
5. Kepala Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari
6. Kepala Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Denpasar
7. Kepala Balai Besar Karantina Pertanian Surabaya
8. Kepala Balai Karantina Pertanian Kelas I Semarang
9. Kepala Balai Karantina Pertanian Kelas II Yogyakarta
10. Kepala Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Cilacap
11. Kepala Dinas Peternakan Provinsi Jawa Timur
12. Kepala Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Jawa Tengah
13. Kepala Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan daerah Istimewa Yogyakarta
14. Kepala Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Blitar
15. Kepala Dinas Kelautan dan Peternakan Kabupaten Gresik
16. Kepala Dinas Pertanian Kabupaten Pacitan
17. Kepala Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Karanganyar
18. Kepala Dinas Pangan, Kelautan, dan Perikanan Kabupaten Purworejo
19. Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kulon Progo
20. Kepala Dinas Pertanian Kabupaten Sleman
21. Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Gunung Kidul
22. Kepala Dinas Pertanian, Pangan, Kelautan, dan Perikanan Kabupaten Bantul
23. Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kota Yogyakarta
24. Kepala Laboratorium Kesehatan Hewan Malang
25. Kepala Laboratorium Kesehatan Hewan Tuban
26. Kepala Laboratorium Kesehatan Hewan Pamekasan
27. Kepala Laboratorium Kesehatan Hewan Surakarta
28. Kepala Balai Veteriner Ungaran
29. Kepala Balai Veteriner Boyolali
30. FAO ECTAD Indonesia
31. Kapolda Daerah Istimewa Yogyakarta
32. Kapolres Kulon Progo
33. Kapolres Purworejo
34. Pimpinan Gembira Loka Zoo
35. Pimpinan Wildlife Rescue Center Jogja
36. Pimpinan PT. Dagsap Endura Eatore
37. Pimpinan CV. Rafli&Danu Farm
38. Pimpinan PT. Peksi Guna Raharja

39. Pimpinan PT. Agro Jaya
40. Pimpinan CV. Sido Raya Utama
41. Pimpinan PT. Phalosari Unggul Jaya
42. Pimpinan PT. Sanyosa Agrindo
43. Pimpinan CV. Sinar Watu Mas Berlian Sejahtera
44. Pimpinan PT. Mensana Aneka Satwa
45. Pimpinan CV. Cepogo Agro Lestari
46. Pimpinan PT. Malon Indo Perkasa
47. Pimpinan PT. Manta Pratama Unggul Perkasa
48. Pimpinan CV. Wahana Sejahtera Foods
49. Pimpinan PT. Janu Putra Sejahtera
50. Pimpinan CV. Sugeh Bejo
51. Pimpinan PT. Wonokoyo Jaya
52. Pimpinan CV. Gemilang
53. Pimpinan CV. Ragil Jaya
54. Pimpinan PT. Ciomas Adisatwa Unit Yogyakarta
55. Pimpinan PT. Ciomas Adisatwa Unit Pabelan
56. Pimpinan PT. Janu Putra
57. Pimpinan Gunawan Farm
58. Pimpinan PT. So Good Food
59. Pimpinan CV. Sumber Sentosa
60. Pimpinan CV. Hasanah
61. Pimpinan CV. Bin Ba'udin
62. Pimpinan CV. Larissa
63. Pimpinan PT. Dewata Anugrah Indah
64. Pimpinan CV. Mitra Tani
65. Pimpinan PD. Umbul Square Madiun
66. Pimpinan PT. Usaha Tani Lestari
67. Pimpinan RSJD Dr. RM Soedjarwadi
68. Arif Budi Santoso
69. M. Wahyu Kurniawan
70. Armanda Dwi Prayogo
71. Pimpinan PT. Janu Putra (Produksi Jogja)
72. Pimpinan CV. Sido Raya Utama
73. Pimpinan CV. Bintang Toedjoe
74. Pimpinan CV. Ragil Jaya
75. Pimpinan CV. Arina Karya
76. Pimpinan CV. Dani
77. Pimpinan CV. Anugrah
78. Pimpinan CV. Marga Agung
79. Pimpinan CV. Nawa Kartika
80. Pimpinan CV. Hayati
81. Pimpinan CV. WP
82. Pimpinan PT. Adijaya Unindo Perkasa
83. Pimpinan CV. Multidaya Sejahtera
84. Pimpinan Java Farm Indo Asia
85. Pimpinan CV. Barokah

86. Dewi Rahmawati
87. Pimpinan PT. Baginda Banua Riau
88. Kan Jabung
89. Pimpinan PT. Melayu Muda Kontruksi
90. Pimpinan PT. Barokah Mitra Wijaya
91. Pimpinan RPA Mualim Broiler
92. Pimpinan CV. Cupu Artama Jaya
93. Pimpinan CV. Marga Agung
94. Pimpinan CV. Tridaya Gunawan
95. Pimpinan PT. Mensana Citra Bengawan
96. Pimpinan CV. Trileo
97. Pimpinan PT. Ceva Animal Health
98. Pimpinan Barokah Farm
99. Pimpinan PT. Kalbe Farma Solo
100. Pimpinan PT. Saliman Riyanto Raharjo

e. Daftar Hadir

Absensi Publik Hearing
Form: Absensi Online Public Hearing BBVet Wates

Nama Lengkap	drh yuni tita sari
Alamat	jln palagan km 13 kayunan donoharjo ngaglik sleman
Email	yunititasari@yahoo.com
No Telp/HP	081548565101
Instansi	BKSDA Yogyakarta
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Ignatia Tiksa Nurindra
Alamat	Jogja
Email	ignatia.tiksa@ceva.com
No Telp/HP	085643031517
Instansi	PT. Ceva Animal Health Indonesia
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Parjimin.A.Md.
Alamat	Slanden, RT17/08, Banjaroyo, Kalubawang, Kulon Progo
Email	parjiminsantoso@gmail.com
No Telp/HP	085292518991
Instansi	PT. MEDION
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Tri Utami Sabarati
Alamat	Klinik Hewan Viva Vet , Kasihan Bantul
Email	Utami_ugm96@live.com
No Telp/HP	081328596633
Instansi	Dokterhewan Mandiri
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Drh suwarsono
Alamat	Jl. Mirota no 5, Bokoharjo Rt 05 Rw 36 Maguwoharjo Depok Sleman
Email	Javafarm05@gmail.com
No Telp/HP	087745522789
Instansi	Cv. Java Farm IndoAsia
Tanda Tangan	


Nama Lengkap	Dewi Rahmawati
Alamat	Jatikuning RT 37/RW 10, Ngoro-oro, Patuk, Gunungkidul, DIY
Email	Dewirahma090@gmail.com
No Telp/HP	085775891128
Instansi	-
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Drh. Andreas Haryanto
Alamat	Jl. Veteran 131 , Yogyakarta
Email	drh_andre@yahoo.co.id
No Telp/HP	081802637377
Instansi	Praktisi Hewan Kecil (swasta)
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Indarto Sudarsono
Alamat	BBVet Wates, Jl Yogya Wates Im 27
Email	indartojogja@gmail.com
No Telp/HP	08124889498
Instansi	BBVet Wates
Tanda Tangan	


Nama Lengkap	Tri Utami Sabarati
Alamat	Jl. Taman Siswa no.78
Email	utami_ugm96@Live.com
No Telp/HP	081328596633
Instansi	Klinik Hewan Viva Vet
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Ari puspita dewi
Alamat	Kompleks Perumahan BBVet Wates
Email	drh.arisalim@gmail.com
No Telp/HP	081381345534
Instansi	BBVet Wates
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Didik Yulianto
Alamat	Balai Besar Veteriner Wates
Email	didikyulidvm@gmail.com
No Telp/HP	0811292928
Instansi	Balai Besar Veteriner Wates
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Hapsari Candra Dewi
Alamat	Hargosari RT 1/2 Sraten Gatak Sukoharjo
Email	hapsariazka@gmail.com
No Telp/HP	085642031814
Instansi	Bbvet Wates
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Drh. Eni Fatiyah
Alamat	Gunungsaren Lor, Yrimurti, Srandakan, Bantul, Yk
Email	enifatiyah@gmail.com
No Telp/HP	081931738411
Instansi	BBVet Wates Yk
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Heri P
Alamat	Bbvet
Email	heri.purnama1104@gmail.com
No Telp/HP	087838641766
Instansi	Bbvet
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Tri Widayati
Alamat	Wirokerten, Banguntapan, Bantul
Email	widayatitri3@gmail.com
No Telp/HP	0000000000000000
Instansi	BBVet Wates
Tanda Tangan	


Nama Lengkap	Rina Apsari
Alamat	Balai Besar Veteriner Wates
Email	rinaapsari92@gmail.com
No Telp/HP	083869882981
Instansi	BBVet Wates
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Moekti Mahfoed
Alamat	Jln. Raya pakis jajar
Email	uptlabmalang@gmail.com
No Telp/HP	0341791182
Instansi	UPT Labkeswan Malang
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Nuryadi
Alamat	Bantul Yogyakarta
Email	nuryadipustaka@gmail.com
No Telp/HP	085643452339
Instansi	Balai Besar Veteriner Wates
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Ainin Salasa
Alamat	Malang - Jawa Timur
Email	ainin.salasa@gmail.com
No Telp/HP	089630677241
Instansi	UPT Labkeswan Malang
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	WINARTI
Alamat	Malang - Jawa Timur
Email	uptlabmalang@gmail.com
No Telp/HP	08124929161
Instansi	UPT Laboratorium Kesehatan Hewan Malang
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Drh. Herlina Damiria
Alamat	Malang - Jawa Timur
Email	damiria_lince@yahoo.com
No Telp/HP	081332190201
Instansi	UPT Laboratorium Kesehatan Hewan Malang
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Laksmi widyastuti
Alamat	Jl. Raya yogya wates km.27 wates yogyakarta
Email	widyastuti.laksmi@yahoo.co.id
No Telp/HP	081227148889
Instansi	Balai Besar Veteriner Wates
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	nanang suherli rahman
Alamat	donon sumber arum moyudan sleman
Email	
No Telp/HP	081904284800
Instansi	sat binmas polres kulonprogo
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Drh Sugiono
Alamat	Jln. Manggis 1A PERBON TUBAN
Email	sgsafita789@gmail.com
No Telp/HP	08165462119
Instansi	UPT LAB. KESWAN DISNAK PROV. JATIM DI TUBAN
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Mufti Sartika Dewi
Alamat	Jl. Pattimura km6, Pabelan, Kab. Semarang
Email	Dewisartikamufti@gmail.com
No Telp/HP	085641366599
Instansi	PT. Ciomas Adisatwa Pabelan
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Muharti Rahaju
Alamat	Gununganyar Emas Blok S no. 22 Surabaya
Email	Lemonyayuk2018@gmail.com
No Telp/HP	082143007504
Instansi	UPT Laboratorium Kesehatan Hewan Tuban
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Ika Wahyu Setyawati
Alamat	Sombang, Sumbersari, Moyudan, Sleman, DIY
Email	vaiska.0807@yahoo.com
No Telp/HP	085713999122
Instansi	BBVet Wates
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Patrick Deny Krisnamurti, Drh
Alamat	Perum Pondok Hijau BE 06, Desa Pabelan, Kec Pabelan, Kab Semarang, Jawa Tengah
Email	patrick.murti@japfa.com
No Telp/HP	08122741924
Instansi	PT Ciomas Adisatwa, unit RPA Pabelan
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Tri Cahyono Setyawan
Alamat	BBVet Wates
Email	wawan.abu.afifa.wa.husain@gmail.com
No Telp/HP	085799948817
Instansi	BBVet Wates
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Ismiati
Alamat	Jl Jogja Wates Km 27
Email	ismy.2384@gmail.com
No Telp/HP	081329366748
Instansi	BBVet Wates
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Fauzi Asnizar Fahmi
Alamat	Patimura KM 6, Pabelan - Kab.Semarang
Email	Fauzi.Fahmi@japfa.com
No Telp/HP	081231331332
Instansi	PT.Ciomas Adisatwa
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Priyono Puji Prasetyo
Alamat	Jl. Tawes IV no 1 perumahan Minomartani Ngaglik Sleman Yogyakarta
Email	cv.hasanahjogja@yahoo.com
No Telp/HP	082133216216
Instansi	CV HASANAH
Tanda Tangan	


Nama Lengkap	Anjar Maryati
Alamat	Jl. M. Pardi No 7 Komplek Pelabuhan Tanjung Emas Semarang
Email	anjar.maryati@gmail.com
No Telp/HP	08175410932
Instansi	Balai Karantina Pertanian Kelas I Semarang
Tanda Tangan	

Nama Lengkap	Drh. Maria Avina Rachmawati, M.Sc
Alamat	Jl. Raya Yogya Wates Km 27 Tromol Pos 18 YK
Email	drh_avina@yahoo.com
No Telp/HP	081215107769
Instansi	BBVet Wates
Tanda Tangan	



f. Materi

a. Indeks Kepuasan Masyarakat (drh. Didik Yulianto, M.Sc.)



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA

BALAI BESAR VETERINER WATES

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

IND **Peringkat pertama pelayanan tentang kualitas layanan**


- U1 Bagaimana Peringkat Sisdars tentang ketepatan persyaratan pelayanan dari jenis pelayanannya?
- U2 Bagaimana persepsi Sisdars tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
- U3 Bagaimana pendapat Sisdars tentang kesepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
- U4 Bagaimana pendapat Sisdars tentang kejelasan biaya tarif dalam pelayanan?
- U5 Bagaimana pendapat Sisdars tentang lisensiasi produk pelayanan veteriner yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diharapkan?
- U6 Bagaimana pendapat Sisdars tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?
- U7 Bagaimana pendapat Sisdars tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait sikap dan keramahan?
- U8 Bagaimana pendapat Sisdars tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan?
- U9 Bagaimana pendapat Sisdars tentang kualitas sarana dan prasarana?

DASAR HUKUM
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara – Reformasi Birokrasi (PMN-RE) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	SKALA PELAYANAN
1	1,00 – 2,59%	11,00 – 44,77	D – Tidak Baik
2	2,60 – 3,04%	63,00 – 75,60	C – Kurang Baik
3	3,064 – 3,53%	78,61 – 88,30	B – Baik
4	3,532 – 4,00%	88,31 – 100,00	A – Sangat Baik

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR VETERINER WATES TAHUN 2019



JMLAH RESPONDEN = 102 RESPONDEN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR VETERINER WATES TAHUN 2019

- **Nilai skor yang tinggi adalah:**
 Skor nomor 8 (U8) dengan pernyataan "Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan?" dengan nilai rata-rata sebesar 0,430.
- **Nilai skor yang rendah adalah:**
 Skor nomor 4 (U4) dengan pernyataan "Bagaimana pendapat Sisdars tentang kejelasan biaya tarif dalam pelayanan?" dengan nilai rata-rata sebesar 0,335.

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR VETERINER WATES TAHUN 2019

- **Nilai SKM = 3,468**
- **Mutu Pelayanan = B**
- **Kinerja Unit Pelayanan = Baik**
- **Prioritas peningkatan urusan pelayanan pada:**
 - Tarif pelayanan sesuai kepada PP Tarif Nomor 15 Tahun 2016
 - Peningkatan Kapasitas Pelayanan
 - Peningkatan Kompetensi/Waktu pelaksanaan pekerjaan terhadap pegawai dalam pelayanan
 - Prioritas pelaksanaan kegiatan terhadap warga yang datang terhadap sampel kasus dan sampel rutin

TERIMAKASIH

b. Pembayaran *Cashless* (drh. Indarto Sudarsono, MMT/drh. Basuki Rochmat Suryanto)



CASHLESS

- ADALAH PEMBAYARAN NON TUNAI

TUJUAN

- UNTUK MEMUDAHKAN PELANGGAN
 - Pelanggan cukup membawa ATM
- MENGHINDARI ADANYA GRATIFIKASI
- MEMPERCEPAT SETORAN PNB/PBBVET WATES KE KAS NEGARA

Disiapkan di kasir ruang penerimaan sampel BBVet berupa alat EDC

EDC (Electronic Data Capture) adalah Mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran (purchase) dengan kartu kredit, kartu debit yang diletakkan di Kasir.

1. Datang Langsung

- Setelah mendapatkan bukti penyerahan sampel uji, minta kode billing kepada Bendahara Penerimaan;
- Transaksi non tunai dilakukan dengan mesin EDC;
- Customer memilih menu Pajak/PNBP/Cukai
- Setelah masuk pada menu pembayaran, gesek kartu debit pada mesin EDC;
- Akan tayang nomor kartu debit pada layar mesin EDC, selanjutnya tekan tombol hijau atau "Ya" apabila sudah benar
- Masukkan kode ID Billing (15 digit angka) yang akan dibayar;

- Data pembayaran akan ditampilkan pada layar mesin EDC sesuai dengan jenis objek pajak atau non pajak, selanjutnya tekan F4 untuk berpindah ke halaman;
- Apabila data sudah benar, selanjutnya tekan tombol hijau atau "Ya" untuk melanjutkan, dan tekan tombol merah atau "Tidak" untuk membatalkan;
- Masukkan PIN Kartu debit BRI dan tekan enter
- Struk atau bukti setoran akan tercetak sebanyak 3 rangkap.

*Petugas Siap Membantu jika ada kesulitan

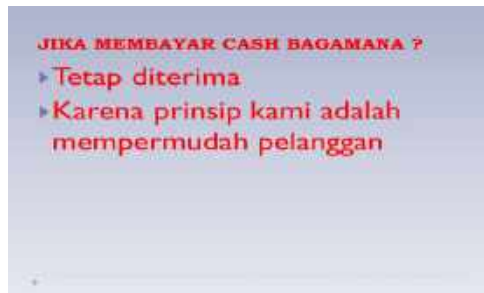
2. Mesin ATM

- Masukan kartu ATM;
- Input PIN;
- Pilih Pembayaran;
- Pilih Pajak/Penerimaan Negara;
- Pilih Pajak/PNBP/Bee dan Cukai;
- Masukan kode Billing;
- Cek kebenaran data;
- Pilih YA;
- Cetak struk SPN dan simpan

3. Mobile Banking

- Masuk ke Menu Pembayaran;
- Dari Menu Pembayaran, pilih Menu MPN GG;
- Pilih Keliling Debit dan Input Nomor Tagihan;
- Layar akan mesayikan respon inquiry atau layar konfirmasi sebelum dilakukan pembayaran;
- Input password transaksi Anda;
- Lakukan pembayaran jika data sudah pasti benar;
- Layar akan mesayikan tampilan pembayaran yang sukses;
- Bukti Penerimaan Negara (BPN) atau transaksi setoran dengan ID Billing Pajak dikirim melalui e-mail.

Salah satu Pelayanan SPPN PNBP Pengisian di Balai Besar Veteriner Wates Pengisian Melalui Gadget



c. SOP Covid-19 (drh. Tri Widayati, M.Sc.)



TUJUAN PENYUSUNAN DAN PENERAPAN SOP

- Memberikan arahan pelaksanaan penerimaan tamu di BIVet Wates dalam masa pandemi Covid-19

DASAR HUKUM & ACUAN

Kemkes, 2020 Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19) Revisi Ke-4 Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, Kementerian Kesehatan RI.
 Kemkes, 2020. Pedoman Kelengkapan Menghadapi Infeksi Novel Coronavirus (2019-nCoV) Revisi Ke-3, Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, Kementerian Kesehatan RI.

TAMU

- TAMU ADALAH ORANG YANG DATANG KE BIVET WATES UNTUK KEPENTINGAN TERTENTU.

TAMU BIVET WATES

- CUSTOMER YANG MAU MENGANTAR /MENGIRIM SAMPEL
- SESEORANG ADA KEPENTINGAN SELAIN MENGANTAR SAMPEL

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (PENGIRIMAN SAMPEL RUTIN)

- TAMU LAPOR DI POS SATPAM
- SATPAM AKAN MENGECEK SUHU TAMU
 - TAMU DENGAN SUHU $\leq 38^{\circ}$ C, DIPERSILAHKAN KE BAGIAN PENERIMAAN SAMPEL
 - TAMU DENGAN SUHU $\geq 38^{\circ}$ C, TIDAK DIPERKENANKAN UNTUK MASUK KE PENERIMAAN SAMPEL*
- SELURUH TAMU WAJIB MEMAKAI MASKER DENGAN BENAR DAN CUCI TANGAN
- SEMUA KENDARAAN YANG MEMASUKI LINGKUNGAN BIVET WATES WAJIB MELEWATI BILIK DESINFECTAN .
- PARKIR DITEMPAT YANG SUDAH DITENTUKAN

- CUCI TANGAN DI WASTAFEL YANG TELAH DISEDIAKAN ATAU MENGGUNAKAN HANDSANITIZER SEBELUM MEMASUKI RUANG PENERIMA SAMPEL
- MENUNGGU PELAYANAN DENGAN MEMPERHATIKAN PHYSICAL DISTANCING/ JAGA JARAK

* Satpam menelfon petugas penerima sampel Box sampel didisinfeksi, Tamu menunggu diluar, Petugas memakai APD lengkap.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (KEPENTINGAN LAIN)

- TAMU LAPOR DI POS SATPAM
- SATPAM AKAN MENGECEK SUHU TAMU
 - TAMU DENGAN SUHU $\leq 38^{\circ}$ C, DIPERILAHKAN KE LOBBY
 - TAMU DENGAN SUHU $\geq 38^{\circ}$ C, DIANJURKAN MENUNDA KEMUNDURAN
- SELURUH TAMU WAJIB MEMAKAI MASKER DENGAN BENAR DAN CUCI TANGAN SEBELUM MEMASUKI LOBBY
- TAMU YANG MEMBAWA KENDARAAN WAJIB MELEWATI BILIK DESINFEKTAN
- PARKIR DITEMPAT YANG SUDAH DITENTUKAN

- SEBELUM MASUK LOBBY WAJIB CUCI TANGAN DITEMPAT YANG TELAH DISEDIAKAN.
- MENGISI BUKU TAMU DAN MENGISI FORMULIR
- MENUNGGU DI LOBBY, SATPAM JAGA AKAN MEMANGGIL PEGAWAI YANG DIMAKSUD.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (PENGIRIMAN SAMPEL COVID-19)

- PENGRIM SAMPEL MENGHUBUNGI BBVET WATES SEBELUM MENGRIM SAMPEL (MEMBERITAHU WAKTU PENGIRIMAN)
- TAMU LAPOR DI POS SATPAM
- SATPAM AKAN MENGECEK SUHU TAMU
 - TAMU DENGAN SUHU $\leq 38^{\circ}$ C, DIPERILAHKAN KE BAGIAN PENERIMA SAMPEL
 - SELURUH TAMU WAJIB MEMAKAI MASKER DENGAN BENAR DAN CUCI TANGAN
- SEMUA KENDARAAN YANG MEMASUKI LINGKUNGAN BBVET WATES WAJIB MELEWATI BILIK DESINFEKTAN
- PARKIR DITEMPAT YANG SUDAH DITENTUKAN

- BOKS SAMPEL DILETAKKAN DALAM KOTAK DESINFEKTAN
- PENGRIM SAMPEL CUCI TANGAN DAN KEMBALI KE MOBIL
- PETUGAS PENERIMA SAMPEL MENDESINFEKSI BOKS SAMPEL DAN DOKUMEN
- PETUGAS PENERIMA SAMPEL MEMBAWA BOKS SAMPEL DAN DOKUMEN KE LABORATORIUM COVID-19

STANDAR PENGUJIAN COVID-19

- PETUGAS LABORATORIUM MEMBUKA BOKS SAMPEL DAN DOKUMEN PADA HARI BERIKUTNYA DI BIOSAFETY CABINET DAN MELAKUKAN PROSES PENGUJIAN
- PELAPORAN HASIL (SORE HARI)

- DILAKSANAKAN DI RUANG BSL II
- STANDARD LABORATORY PRACTICE BSL III



d. Inovasi Pelayanan Silacak 3 dan Ivlab (drh. Basuki rochmat Suryanto)





g. Foto

