



PKH

BBVET WATES



STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) 2024

Balai Besar Veteriner Wates



0811 2955 145

bbvetwates.ditjenpkh.pertanian.go.id






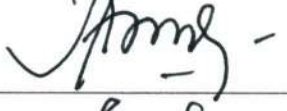

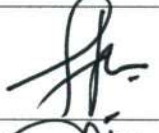
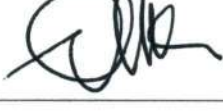
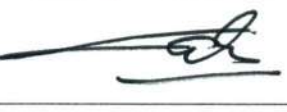
DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
Visi.....	5
Misi.....	5
BAB II STANDAR PELAYANAN.....	10
A. Tempat layanan.....	10
B. Persyaratan Layanan.....	10
C. Waktu Layanan.....	11
D. Alur Layanan dan Alur Pembayaran.....	11
E. Prosedur Pelayanan.....	13
BAB III LAYANAN INVESTIGASI.....	25
BAB IV LAYANAN PENGADUAN.....	26
A. Pengaduan dapat disampaikan melalui.....	26
B. Mekanisme pengaduan.....	26
BAB V FASILITAS PELAYANAN.....	27
A. Fasilitas Umum.....	27
B. Fasilitas Khusus.....	27
C. Fasilitas Keamanan.....	27
D. Personil.....	27
BAB VI JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN.....	28
BAB VII PENGAWASAN INTERNAL.....	28
BAB VIII LAPORAN PELAKSANAAN KINERJA PELAKSANAAN.....	29
BAB IX PENUTUP.....	30

LEMBAR PENGESAHAN

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

Standar Pelayanan ini disusun oleh:

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Drh. Hendra Wibawa, M.Si, Ph.D	Penanggung Jawab	
Drh. Indarto Sudarsono, M. MT	Pengarah	
Drh. Basuki Rochmat Suryanto	Ketua	
Drh. Suhardi	Anggota	
Ika Wahyu Setyawati, SE, MM	Anggota	
Drh. Ari Puspita Dewi, M.Sc	Anggota	
Diah Irfaningrum, S.Sos, M. A. P	Anggota	
Tri Cahyono Setyawan, S. Kom	Anggota	

KATA PENGANTAR

Standar pelayanan publik bukanlah sekadar konsep teoritis, tetapi sebuah prinsip yang sangat relevan dan penting bagi setiap stakeholder dalam konteks pelayanan publik. Standar Pelayanan Publik (SPP) ini merupakan upaya kolaboratif untuk perbaikan berkesinambungan, peningkatan pemahaman dan implementasi standar pelayanan publik di Balai Besar Veteriner Wates, dengan fokus pada kebutuhan dan kontribusi dari berbagai pihak yang terlibat.

Stakeholder Balai Besar Veteriner Wates terdiri dari berbagai kalangan antara lain peternak, pengusaha, pendidik, dokter hewan, dosen, mahasiswa, pelaku usaha, pedagang ternak, dan peneliti, sehingga SPP ini dirancang untuk memberikan pandangan yang holistik dan praktis mengenai bagaimana standar pelayanan publik dapat menguntungkan setiap sektor dan memperkuat interaksi antar stakeholder dengan BBVet Wates selaku penyedia layanan.

Kami berharap, melalui pengalaman, pengetahuan, dan wawasan yang terkumpul dari berbagai sudut pandang ini, kita dapat bersama-sama menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih efisien, responsif, dan berkualitas bagi masyarakat.

Terima kasih atas kontribusi dan dukungan dari semua pihak yang telah turut serta dalam proses penyusunan SPP ini. Semoga SPP BBVet Wates Tahun 2024 ini dapat menjadi acuan dan langkah perbaikan pelayanan publik yang lebih baik di masa depan.



Kepala Balai,

Drh. Hendra Wibawa, M.Si P.hD

NIP. 197511042003121001

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Balai Besar Veteriner Wates yang selanjutnya disebut BBVet Wates merupakan Unit Pelaksana Teknis eselon II b pada Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan (PKH). Ditjen PKH diamanatkan merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang perbibitan dan produksi, kesehatan hewan, kesehatan masyarakat veteriner, pengolahan dan pemasaran hasil, pakan dan aspek kesekretariatan. Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan sebagai Pembina dan secara teknis pelaksanaan pembinaan tersebut oleh Direktur Kesehatan Hewan dan Direktur Kesehatan Masyarakat Veteriner. Cakupan wilayah pelayanan BBVet Wates berdasarkan SK Menteri Pertanian Nomor 629/Kpts/ OT.140/12/2003 tanggal 20 Desember 2003 yakni Jawa Tengah, Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Timur.

BBVet Wates bertugas untuk melaksanakan pengamatan dan pengidentifikasian diagnosa pengujian veteriner dan produk hewan serta pengembangan teknik dan metode penyidikan, diagnosa, dan pengujian veteriner. Tingginya mobilitas, peredaran dan perdagangan dalam bentuk hewan maupun produk hewan merupakan tanggung jawab bagi BBVet Wates untuk mengembangkan sistem layanan kesehatan hewan dan penjaminan keamanan, kesehatan, maupun kualitas dengan sebaik-baiknya.

Beberapa perkembangan berpengaruh terhadap pelayanan BBVet Wates, diantaranya adalah revolusi 4.0 yang menimbulkan sistem digital dan pemakaian internet yang semakin intensif. Perubahan tersebut menuntut penyesuaian dalam standar pelayanan publik yang lebih mudah diakses oleh masyarakat, terjamin kepastian hukum, biaya, persyaratan, prosedur dan mekanisme yang lebih baik.

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

Maksud BBVet Wates menetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) yaitu sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan penilaian kualitas pelayanan yang profesional, berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. SPP tersebut meliputi standar proses, pengelolaan, kompetensi dan sarana dan prasarana yang telah disinkronkan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001, ISO 17043, ISO 17025, ISO 37001 dan ISO 35001 di BBVet Wates.

Tujuan penetapan SPP untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat umumnya dan pengguna jasa pada khususnya dengan mengacu pada nilai-nilai core value Ber-AKHLAK dengan merealisasikan branding employer ASN Bangsa Melayani.

Sasaran implementasi SPP adalah terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas sesuai harapan masyarakat dalam memberikan kepastian pelayanan serta tercapainya kepuasan masyarakat pengguna layanan BBVet Wates yang terukur melalui indeks kepuasan masyarakat.

C. Tugas, Fungsi, Visi dan Misi

Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian No. 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan, Balai Besar Veteriner (BBVet) Wates memiliki tugas melaksanakan pengamatan dan pengidentifikasian penyakit hewan, pengujian produk hewan, serta penguatan teknik dan metode pengamatan pengidentifikasian penyakit hewan, diagnosa penyakit hewan.

Dalam melaksanakan tugas BBVet Wates menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan rencana program dan anggaran, pelaksanaan kerjasama, serta penyiapan evaluasi dan pelaporan.
- b. Pelaksanaan surveilans penyakit hewan.
- c. Pelaksanaan penyidikan penyakit hewan.

- d. Pelaksanaan pemeriksaan dan pengujian penyakit hewan, serta pemberian rekomendasi hasil pemeriksaan dan pengujian.
- e. Pelaksanaan survailans, penyidikan, dan pemeriksaan dan pengujian keamanan produk hewan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- f. Periksa kesehatan hewan, semen, embrio, dan pelaksanaan diagnosis penyakit hewan.
- g. Penyusunan jenis, status situasi dan peta penyakit hewan wilayah kerjanya.
- h. pelaksanaan pelayanan laboratorium rujukan dan acuan diagnosa penyakit hewan menular.
- i. Pelaksanaan pengujian forensik veteriner.
- j. Pelaksanaan peningkatan kesadaran masyarakat.
- k. Pelaksanaan analisis teknis veteriner.
- l. Pelaksanaan analisis toksologi veteriner dan keamanan pakan.
- m. Pelaksanaan bimbingan teknis laboratorium veteriner, pusat kesehatan hewan, penanggulangan penyakit hewan dan kesejahteraan hewan.
- n. Pelaksanaan analisis resiko penyakit hewan dan keamanan produk hewan di regional.
- o. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner.
- p. Pelaksanaan analisis batas maksimum residu obat hewan dan cemaran mikroba.
- q. Pemberian pelayanan teknis penyidikan, pemeriksaan dan pgujian veteriner dan produk hewan.
- r. Penguatan dan diseminasi teknik dan metode pengamatan dan pengidentifikasian penyakit hewan, diagnosa, dan pengujian veteriner.
- s. Pelaksanaan diseminasi informasi veteriner.
- t. Pengumpulan, pengolahan, dan analisis data pengamatan dan pengidentifikasian diagnosa, pengujian veteriner dan produk hewan.
- u. Pelaksanaan sistem manajemen mutu layanan.
- v. Penlaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BB-Vet.

Visi

"Menjadi Laboratorium Veteriner Handal Dengan Reputasi Internasional".

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 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;
- f. 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**.

D. Motto, Janji, Kebijakan dan Maklumat Layanan

1. Motto

"Uji Cepat dan Akurat, Menjamin Hewan Sehat, Masyarakat Sejahtera"

2. Janji Layanan

"Profesional, Cepat, Akurat, Masyarakat Puas"

3. Kebijakan Mutu

Balai Besar Veteriner Wates berorientasi menjadi pusat keunggulan (*Centre of Excellent*) pengujian veteriner nasional melalui :

1. Selalu berusaha menerapkan sistem manajemen mutu terintegrasi yang berbasis *risk-based thinking*, serta mengembangkannya agar selalu dapat menjawab tuntutan *stake holders*.
2. Meningkatkan profesionalisme dan kemandirian di bidang penyidikan, pengujian dan sistem informasi penyakit hewan.
3. Berorientasi kepada peningkatan kinerja yang berkelanjutan untuk menjamin kepuasan pelanggan dan meminimalisir komplain pelanggan.
4. Menjamin independensi dalam memberikan pelayanan pengujian berdasarkan pada data pengujian yang benar, teliti, obyektif, dan abash serta menghindarkan personil dari tekanan komersial dan konflik kepentingan.
5. Menjamin kerahasiaan informasi dan kerahasiaan hasil uji laboratorium sesuai dengan SNI ISO/IEC 17025:2017, ISO 37001:2016, ISO 9001:2015, dan ISO 17043:2010; SNI ISO 35001:2019
6. Senantiasa meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi dan metode yang relevan untuk memperbaiki efektifitas system manajemen.
7. Menjamin kerahasiaan informasi dan kerahasiaan hasil uji laboratorium sesuai dengan aturan yang berlaku.
8. Menjamin bahwa seluruh kebijakan mutu ini ditetapkan, dimengerti, dilaksanakan dan dipertahankan oleh seluruh personil di lingkup laboratorium BBVet Wates secara konsekuen.
9. Penunjukan dan penetapan seorang Manajer Mutu/ Wakil manajemen yang bertanggung jawab untuk mengelola Sistem Manajemen Mutu secara keseluruhan.

10. Menjadi laboratorium rujukan yang handal untuk pengujian penyakit *Avian Influenza, Pullorum, Fowl Typhoid, SARS – CoV2* dan Penyakit Sapi Gila (*Bovine Spongiform Encephalopathy*). Sesuai Keputusan Menteri Pertanian Nomor. 678/ KPTS/ OT. 050/ M/ 11/ 2021 tentang Penetapan Laboratorium Veteriner sebagai Laboratorium Rujukan Nasional.

4. 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”.

E. Ruang Lingkup Pelayanan

Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik BBVet Wates meliputi :

- a. Pelayanan Jasa, dan
- b. Pelayanan Administratif,

F. Pengertian Umum

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

- Penyelenggara Pelayanan Publik 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 publik.
- Penerima Pelayanan adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi pemerintah.
- Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
- Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian yang produk akhirnya berupa jasa, contoh: teknologi pertanian, perpustakaan, arsip, kesehatan hewan, data dan informasi, jasa pelatihan, bimbingan teknis, dan lainnya yang sejenis pelayanan jasa.
- Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan produk berupa dokumen resmi yang diperlukan oleh publik, contohnya: surat izin, rekomendasi teknis, hasil pengujian, dan lainnya.
- Kesehatan Hewan adalah segala urusan yang berkaitan dengan perlindungan sumber daya hewan, kesehatan masyarakat, dan lingkungan serta penjaminan keamanan produk hewan, kesejahteraan hewan, dan peningkatan akses pasar untuk mendukung kedaulatan, kemandirian, dan ketahanan pangan asal Hewan.
- Hewan adalah binatang atau satwa yang seluruh atau sebagian dari siklus hidupnya berada di darat, air, dan/atau udara, baik yang dipelihara maupun yang dihabitatnya.
- Produk hewan adalah semua bahan yang berasal dari hewan yang masih segar dan/atau telah diolah atau diproses untuk keperluan konsumsi, farmakoseutika, pertanian, dan/atau kegunaan lain bagi pemenuhan

kebutuhan dan kemaslahatan manusia.

- Veteriner adalah segala urusan yang berkaitan dengan hewan, produk hewan, dan penyakit hewan.
- Penyakit Hewan adalah gangguan kesehatan pada Hewan yang antara lain, disebabkan oleh cacat genetik, proses degeneratif, gangguan metabolisme, trauma, keracunan, infestasi parasit, dan infeksi mikroorganisme patogen seperti virus, bakteri, cendawan, dan ricketsia.
- Laboratorium Veteriner adalah laboratorium yang mempunyai tugas dan fungsi dalam bidang pelayanan kesehatan Hewan dan kesehatan masyarakat veteriner.

BAB II STANDAR PELAYANAN

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 berlokasi dan beralamat di 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

No. Pelayanan Publik	08112965145 (Untuk Konsultasi dan Pengaduan)
No. Penjawaban Hasil Uji	08112654147 (Untuk Laporan hasil pengujian sampel)
No. Sekretariat	081329830864 (Untuk Surat menyurat dan administrasi)

B. Persyaratan Layanan

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

- a. 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*).
- b. 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*).
- c. Untuk masyarakat atau pribadi wajib menyampaikan fotokopi identitas (Kartu Tanda Penduduk-KTP) dan kontak person yang dapat dihubungi (Nomor Telepon-WhatsApp-Nomer HP/*E-mail*).
- d. Untuk Jenis PNPB berupa jasa layanan pengujian dan analisis serta sertifikasi

bagi Pelajar dan Mahasiswa dapat dikenakan tarif sebesar 50% (lima puluh persen).

C. Waktu Layanan

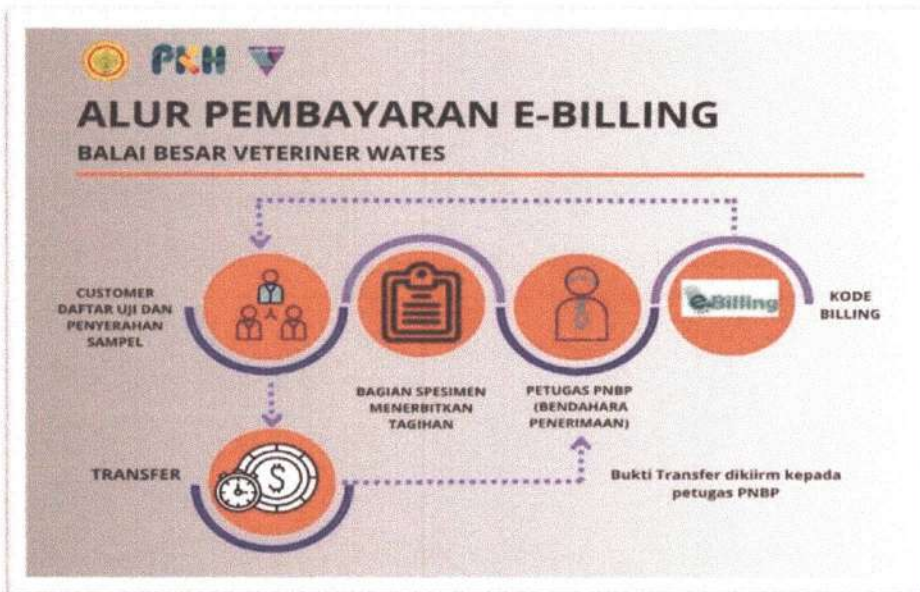
- Hari Senin s/d Kamis : Pukul 08.00 WIB s.d 15.00 WIB
 - o Istirahat : Pukul 12.00 WIB s.d 13.00 WIB
- Hari Jum'at : Pukul 08.00 WIB s.d 16.00 WIB
 - o Istirahat : Pukul 11.30 WIB s.d 13.30 WIB

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.
3. Pengiriman sampel langsung ditujukan ke alamat kantor BBVet Wates.

D. Alur Layanan dan Alur Pembayaran





E. Prosedur Pelayanan

1. Tahapan Pengujian Sampel sampai dengan penjawaban.

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/ sampel
4	PPS memasukkan data ke database dan membuat pengantar pembayaran dan membuat tanda terima	Komputer	3 menit/ sampel
5	Pengguna jasa membayar tagihan, nomor e-billing akan disampaikan oleh Bendahara PNBP.	Transfer melalui e-billing	5 menit
6	Bendahara penerima PNBP menerima bukti pembayaran e-billing.	Komputer	5 menit
7	Laboratorium melakukan proses pengujian dan melakukan penjawaban pada sistem.	Alat pengujian	Sesuai standar pengujian
8	Bagian administrasi/ epidemiologi mencetak jawaban hasil uji.	Komputer	1 jam
9	Pejabat yang berwenang melakukan pengesahan jawaban hasil uji	Laporan Hasil Uji	15 menit/ LHU
10	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 / LHU
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> /WA	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		

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

Pengenaan PNBP berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 tahun 2023 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.

STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM BALAI BESAR VETERINER WATESMELIPUTI BIAYA UJI DAN LAMA PENGUJIAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 Tentang Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volati, Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak, Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak, Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Dan Penerimaan Negara Bukan Pajak

Nama Pengujian	Unggas (Rp)	Hewan Kecil/Besar (Rp)	Mutu Prod Ternak (Rp)	Mutu Pakan (Rp)	Lama Uji	Sampel	Hewan	Volume	Laboratorium
HI tes AI/ND	7500				3 hari	serum	Ayam, burung, dan unggas lain	0,5ml	Serologi
HI tes AI H5N1 clade 2.1.3	7500				3 hari	serum	Ayam, burung, dan unggas lain	0,5ml	Serologi
HI tes AI H5N1 clade 2.3.2	7500				3 hari	serum	Ayam, burung, dan unggas lain	0,5ml	Serologi
HI tes AI H5N1 clade 2.3.4.4	7500				3 hari	serum	Ayam, burung, dan unggas lain	0,5ml	Serologi
HI tes AI H92	7500				3 hari	serum	Ayam, burung, dan unggas lain	0,5ml	Serologi
Aglutinasi Pullorum	5000				3 hari	serum	Ayam, burung, dan unggas lain	0,5ml	Serologi
Aglutinasi Mikoplasmal/CRD	5000				3 hari	serum	Ayam, burung, dan unggas lain	0,5ml	Serologi
RBT (Rose Bengal Test)	5000				3 hari	serum	Ruminan	0,5ml	Serologi
CFT Brucella		40000			7 hari	serum	Ruminan	0,5ml	Serologi
Elisa antigen BVD*		100000			5 hari	serum, plasma	Sapi	0,5ml	Serologi
Elisa antibodi IBR*		80000			5 hari	serum, plasma	Sapi	0,5ml	Serologi
Elisa antibodi Paratuberkulosis*		80000			5 hari	serum, plasma	Sapi, kambing, domba	0,5ml	Serologi
Elisa antibodi CSF/Hog Cholera*		80000			5 hari	serum, plasma	Babi	0,5ml	Serologi
Elisa antibodi ASF (African Swine Fever)		80000			5 hari	serum, plasma	Babi	0,5ml	Serologi
Elisa antibodi PMK SP-O		80000			5 hari	serum, plasma	Sapi, kambing, domba, babi, dan spesies lain	0,5ml	Serologi
Elisa antibodi PMK NSP		80000			5 hari	serum, plasma	Sapi, kambing, domba, babi, dan spesies lain	0,5ml	Serologi
Elisa antibodi Capripox		80000			5 hari	serum, plasma	Sapi	0,5ml	Serologi
Elisa antibodi PPR (Paste des petits Ruminants)		80000			5 hari	serum, plasma	Kambing, domba	0,5ml	Serologi
AGID EBL*		80000			5 hari	serum	Sapi	0,5ml	Serologi
Elisa Antibodi Rabies*		80000			5 hari	serum, plasma	Anjing, kucing, keria	0,5ml	Serologi
Hematologi lengkap*	30000	30000			4 hari	darah EDTA		3ml	Patkin
Diferensial leukosit	5000				4 hari	darah EDTA/PUD		2ml	Patkin
PCV		5000			4 hari	darah EDTA		1ml	Patkin
Hemoglobin (Hb)		5000			4 hari	darah EDTA		1ml	Patkin
RBC*		10000			4 hari	darah EDTA		1ml	Patkin
WBC*		10000			4 hari	darah EDTA		1ml	Patkin

Total protein		20000			3 hari	serum		1ml	Paktin
Kadar kalsium		20000		75000	3 hr: 4hr/3 sampel	serum, pakan		1ml; 100 gr	Paktin
Kadar Fosfor		20000		75000	3 hr: 4hr/3 sampel	serum, pakan		1ml; 100 gr	Paktin
Kadar magnesium		20000		75000	3 hr: 4hr/3 sampel	serum, pakan		1ml; 100 gr	Paktin
Alatokin cepat		50000			3 hari	pakan		100gr	Paktin
Alatokin Elisa			300000		4 hari	pakan		100gr	Paktin
Sianida cepat		30000			3 hari	isi rumen, sisa pakan, muntahan, hijauan		50gr	Paktin
Kadar lemak		60000	210000	60000	4 hr/3 sampel	daging ayam, daging sapi, pakan, bahan pakan		100gr	Paktin
Kadar protein kasar		75000	132000	75000	4 hr/3 sampel	daging ayam, daging sapi, pakan, bahan pakan		100gr	Paktin
Kadar air		15000	100000	20000	4 hr/3 sampel	daging ayam, daging sapi, pakan, bahan pakan		100gr	Paktin
Kadar abu			20000	25000	4 hr/3 sampel	daging ayam, daging sapi, pakan, bahan pakan		100gr	Paktin
Bedah bangkai	15000				2-5hari	hewan utuh		1 ekor	Patologi
Bedah bangkai hwn besar&ikan besar		70000			2-5hari	hewan utuh		1 ekor	Patologi
Bedah bangkai hwn kecil&ikan sedang		30000			2-5hari	hewan utuh		1 ekor	Patologi
Bedah kepala dan ikan kecil		15000			2-5hr	kepala,ikan utuh		1 ekor	Patologi
Pembuatan slide histopatologi		15000			5 - 14 hari	organ		1cm2	Patologi
Pembacaan slide histopatologi		15000			5 - 14 hari	organ		1cm2	Patologi
Imunohistokimia (IHC)		75000			5 - 14 hari	organ		1cm2	Patologi
Kultur bakteri		30000	30000		7hr	organ,swab		1mg	Bakteriologi
Sensitifas antibiotik		30000	30000		7hr	organ,isolat		1mg	Bakteriologi
Cemaran E.Coil		30000	30000		5 - 7 hari	air, pakan, swab lingkungan		250 ml; 5 gr	Bakteriologi
TPC		30000	30000		5 - 7 hari	air, pakan, swab lingkungan		250 ml; 5 gr	Bakteriologi
Cemaran Coliform		30000	30000		5 - 7 hari	air, pakan, swab lingkungan		250 ml; 5 gr	Bakteriologi
Isolasi salmonella	75000	75000			7 hari	organ, feses, swab lingk		250 ml; 5 gr	Bakteriologi
PCR Laptospira (DNA)		500000			8 hari	darah/lurin		2ml/5ml	Bakteriologi
Isolasi SE		400000			7 hari	swab, organ (paru paru)		5 gr	Bakteriologi
Isolasi dan identifikasi jamur		50000			15hr	organ, kerokan kulit		2gr	Bakteriologi
Kultur dan identifikasi jamur	75000				15 hari	organ, kerokan kulit		2gr	Bakteriologi
Kultur paratuberkulosis		100000			7hr	seses		200gr	Bakteriologi
Kultur staphylococcus aureus		50000			7hr	swab, organ		250ml	Bakteriologi
Kultur campylobacter		90000			7hr	organ, daging, feses, vagi/prep wash		10gr-250gr	Bakteriologi
Kultur Brucella		100000			22hr	janin, organ, sal reproduksi		10ml, 50gr	Bakteriologi

Kultur mikoplasma		40000			22hr	organ (paru paru), cairan sendi		10-50gr, 5 ml	Bakteriologi
Pewarnaan bakteri tahan asam paraTB		10000			4 hr	feeses		30gr	Bakteriologi
Pewarnaan bakteri		3000			3hr	darah edta,slide		2ml	Bakteriologi
Isolasi dan identifikasi Anthrax		75000			8hr	darah EDTA ,tulang, kulit, organ, tanah		3-5ml	Bakteriologi
CMT/Masitis tes		3500			3hr	susu		5ml	Bakteriologi
Cemaran E Coli			75000		8hr/15hr	Produk asal hewan		250 gr	Kesnavet
Cemaran Coliform			40000		8hr/15hr	Produk asal hewan		250 gr	Kesnavet
Cemaran Salmonella			75000		8hr/15hr	Produk asal hewan		250 gr	Kesnavet
Cemaran Salmonella enteritidis			200000		15hr	Produk asal hewan		200gr	Kesnavet
Cemaran Staphylococcus Aureus			75000		10 hari	Produk asal hewan, susu		250 gr	Kesnavet
Cemaran TPC			40000		10 hari	Produk asal hewan		250 gr	Kesnavet
Formalin Kualitatif (rapid test)		15000		20000	5 hari	bakso, daging		250 gr	Kesnavet
Formalin (spektrofotometer)		50000		50000	11hr	bakso, daging		250 gr	Kesnavet
Boraks (rapid test)		15000		60000	5 hari	bakso		250 gr	Kesnavet
Identifikasi Spesies (Elisa)				300000	8hr	bakso, daging		250 gr	Kesnavet
Logam berat Pb			125000		8hr	jerohan, daging, produk hasil hewan		100gr	Kesnavet
Uji daging bangkai			15000		3hr	daging		200gr	Kesnavet
Residu antibiotik (tapis screening)				150000	15hr	daging, susu, telur, hati		250gr	Kesnavet
Residu hormon TBA		375000		375000	15hr	daging, hati		100gr	Kesnavet
Pestisida kualitatif			500000		21hr	daging, susu,pakan, organ, cairan rumen		100gr	Kesnavet
Pestisida organofosfat			500000		21hr	daging, susu,pakan, organ, cairan rumen		100gr	Kesnavet
Pestisida organoklorin			500000		21hr	daging, susu,pakan, organ, cairan rumen		100gr	Kesnavet
Residu logam berat Pb			125000		8hr	daging, jerohan		100gr	Kesnavet
Listeria Monocytogenes			200000		10 hari	susu,daging		250gr	Kesnavet
Nitrit			150000		5 hari	sarang burung walet		10 gr	Kesnavet
Enterobacter			300000		10 hari	Produk asal hewan		250gr	Kesnavet
Isolasi Virus (AI/NDI/IBD/Pox/IB) pada TAB		150000			16hr	organ/jaringan segar,cairan allantois	Unggas,Mamalia	20gr	Virologi
identifikasi virus IBD / ILT		280000			7 hari	jaringan,CAM/embrio	ayam	10gr	Virologi
Uji Antigen Cartography AI		9000000			7hr	cairan allantois	berasal dari telur embrio	1 ml	Virologi
Uji HI pada telur		5000			3hr	telur	unggas	1 btr	Virologi
FAT Rabies			140000		2hr	otak	anjing, kucing, kera, hewan lain	10gr	Virologi
Sellers Rabies			32000		2hr	otak	anjing, kucing, kera, hewan lain	10gr	Virologi

Isolasi Virus IBR pada Kultur Sel		65000			21hr	swab nasal, organ trachea, semen beku	sapi	3 mL	Virologi
Isolasi Virus Swine Influenza pada Kultur Sel		65000			21hr	swab nasal, organ	babi	3 mL, 20 gr	Virologi
Isolasi Virus BVD pada Kultur Sel		65000			21hr	swab nasal, serum	sapi	3 mL, 1 mL	Virologi
Isolasi Virus CSF pada Kultur Sel		65000			21hr	swab nasal, organ	babi	3 mL, 20 gr	Virologi
Identifikasi Virus dengan metoda IPMA					3 hr	hasil kultur sel	kultur sel	1 mL	Virologi
Hematokrit*	5000	5000			4 hr	darah edta		1ml	Parasitologi
Ulas darah	5000	5000			4hr	ulas darah			Parasitologi
Identifikasi telur cacing met	10000	3000			4hr	feses		10gr	Parasitologi
Identifikasi telur cacing metode Apung	3000	3000			4hr	feses		10gr	Parasitologi
Identifikasi telur cacing metode Wiltlock	10000	4000			4hr	feses		10gr	Parasitologi
Coccidiosis metode Wiltlock	5000				4hr	feses		10gr	Parasitologi
Coccidiosis metode Apung	3000				4hr	feses		10gr	Parasitologi
Pemeriksaan Protozoa (coccidia)	3000				4hr	feses		10gr	Parasitologi
Parasit darah metode pewarnaan	5000	5000			4hr	darah edta / ulas darah		1ml	Parasitologi
Toxoplasmosis latex Aglutinasi		65000			4hr	serum		1ml	Parasitologi
Toxoplasma		50000			4hr	serum		1ml	Parasitologi
Trichinella pengepresan		5000			3hr	dagling		500gr	Parasitologi
Cysticercosis pengepresan		5000			3hr	dagling		500gr	Parasitologi
Identifikasi Cryptosporidium		10000			4hr	feses		10gr	Parasitologi
Parasit usus		7000			4hr	usus segar		10cm	Parasitologi
Ektoparasit		7000			4hr	kerokan kulit		secukupnya	Parasitologi
Identifikasi cacing		7000			4hr	cacing		5ekor	Parasitologi
kultur terhadap telur/ larva		80000			8hr	feses		50gr	Parasitologi
Kultur Trikhomonas		30000			8hr	prep/vag wash		10ml	Parasitologi
Sedimentasi Trikhomonas		10000			3hr	prep/vag wash		50ml	Parasitologi
Uji parasit lebah		10000			3hr	lebah		200ekor	Parasitologi
PCR Konven Gen M/Inf A					3-5 Hari				
	600000					1. Swabs (oral, chioacal, oropharingeal, tracheal) dalam media transport VTM/NaCl fisiologis/PBS steril	Unggas	3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis)	Bioteknologi
						2. Organ/larangan (bulu, paru, jantung, otak, ginjal, trakhea, usus, hati)		10 gram	

PCR Konven Gen HA						3. Sampel lingkungan (feses, air, permukaan alat);	3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis)	Bioteknologi
						4. Cairan allantois;	1 ml	
						5. Vaksin AI inaktif	1 ml	
						1. Swabs (oral, chioacal, oropharingeal, tracheal) dalam media transport VTM/NaCl fisiologis/PBS steril	3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis)	
						2. Organ/Jaringan (bulu, paru, jantung, otak, ginjal, trakhea, usus, hati)	10 gram	
PCR Konven Gen NA						3. Sampel lingkungan (feses, air, permukaan alat);	3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis)	Bioteknologi
						4. Cairan allantois;	1 ml	
						5. Vaksin AI inaktif	1 ml	
						1. Swabs (oral, chioacal, oropharingeal, tracheal) dalam media transport VTM/NaCl fisiologis/PBS steril	3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis)	
						2. Organ/Jaringan (bulu, paru, jantung, otak, ginjal, trakhea, usus, hati)	10 gram	
Realtime PCR Gen M/Influenza A						3. Sampel lingkungan (feses, air, permukaan alat);	3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis)	Bioteknologi
						4. Cairan allantois;	1 ml	
						5. Vaksin AI inaktif	1 ml	
						1. Swabs (oral, chioacal, oropharingeal, tracheal) dalam media transport VTM/NaCl fisiologis/PBS steril	3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis)	
						2. Organ/Jaringan (bulu, paru, jantung, otak, ginjal, trakhea, usus, hati)	10 gram	

Realtime PCR Gen HA (ex : sub tipe H5, H7, H9)																
	500000				2-4 hari	3. Sampel lingkungan (feses, air, permukaan alat); 4. Cairan allantois; 5. Vaksin AI inaktif 1. Swab hidung										
Realtime PCR Gen HA (H1)																
	500000				2-4 hari	3. Sampel lingkungan (feses, air, permukaan alat); 4. Cairan allantois; 5. Vaksin AI inaktif 1. Swab hidung										
Realtime PCR Gen NA																
	500000				2-4 hari	1. Swabs (oral, chloacal, oropharyngeal, tracheal) dalam media transport VTM/NaCl fisiologis/PBS steril 2. Organ/Jaringan (bulu, paru, jantung, otak, ginjal, trakea, usus, hati)										

							3. Sampel lingkungan (feses, air, permukaan alat);		3 ml (VTM, PBS steril, NaCl fisiologis)	
							4. Cairan allantois;		1 ml	
							5. Vaksin AI inaktif		1 ml	
Realtime PCR IBR			2-4 hari				1. Swab nasal atau genital		3 ml (VTM, PBS steril, NaCl fisiologis)	Bioteknologi
	500000						2. Jaringan (tonsil, paru, nodus limfatik bronkhi, dan jaringan fetus pada kasus aborsi)		10 gram	
							3. Semen (baik dalam keadaan beku maupun cair)		2 straw, @200 ul	
Realtime PCR BVD			2-4 hari				1. Serum		1 ml	Bioteknologi
	500000						2. Whole Blood		1 ml	
							3. Organ/Jaringan		10 gram	
							4. Swab Media		3 ml (VTM, PBS steril, NaCl fisiologis)	
							6. Susu		1 ml	
PCR Konven Anthrax			3-5 Hari				1. Sampel tanah		10 gram	Bioteknologi
	500000						2. Sampel swab		3 ml (PBS sterl, NaCl fisiologis)	
							3. Sampel organ / jaringan (termasuk kulit hewan)		10 gram	
							4. Sampel darah yang terfiksasi dalam ethanol			
							5. Sampel darah		1 ml	
							6. Sampel vaksin Anthrax		1 ml	
Realtime PCR Paratuberkulosis			2-4 hari				1. Suspensi		3 ml (VTM, PBS steril, NaCl fisiologis)	Bioteknologi
	500000						2. Feses		10 gram	
							3. Organ		10 gram	
Realtime PCR ASF			2-4 hari				1. Swabs (hidung, lingkungan) dalam media transport VTM/NaCl fisiologis/PBS steril	Babi	3 ml (VTM, PBS steril, NaCl fisiologis)	Bioteknologi
	500000						2. Organ/Jaringan		10 gram	

					3. Darah tanpa inti sel (Mammalia) dalam media transport tabung EDTA	1 ml	
					4. Serum	1 ml	
					5. Sel Kultur	1 ml	
					6. Bahan pangan asal babi (Daging asap, sosis, dendeng, dan lain-lain)	10 gram	
Realtime PCR CSF	500000	2-4 hari		1. Organ	10 gram	Bioteknologi	
				2. Swab (hidung, kandunglingkungan) dalam media transport VTMM/NaCl fisiologis/PBS steril	3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis)		
				3. darah	1 ml		
Realtime PCR PMK/FMD	500000	2-4 hari		4. Material yang diduga mengandung virus CSF		Bioteknologi	
				1 Swabs (oral, tracak) dalam media transport VTMM/NaCl fisiologis/PBS steril	3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis)		
				2 Cairan saliva, cairan vesikel	1 ml		
					3 Produk hewan (daging, susu, dll), jaringan epitel,	10 gram (Produk olahan hewan berbentuk cair (susu, yogurt dll))	
					4 Darah EDTA, serum	1 ml	
					5 Swab lingkungan/material lain yang diduga mengandung virus PMK	3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis)	
Realtime PCR LSD	500000	2-4 hari		6 Cell culture/folate	1 ml	Bioteknologi	
				1. Swab (hidung, lesi, mulut)	3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis)		
				2. Kerokan Kulit	3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis)		
					3. Produk hewan (Semmen, embrio)	2 straw, @200 ul	
					4. Darah EDTA	1 ml	

									5. Swab lingkungan atau material lain yang diduga mengandung virus LSD		3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis)	
									6. Vector (caplak, lalat, nyamuk)		3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis) 2-5 ekor	
									7. Cell culture / isolat		1 ml	
Realtime PCR PPR				2-4 hari	1. darah	Kambing, domba			1 ml	Bioteknologi		
					2. Jaringan/ organ				10 gram			
		500000			3. Swab Hidung/mata				3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis)			
PCR Konvensional PPR				3-5 Hari	1. darah	Kambing, domba			1 ml	Bioteknologi		
					2. Jaringan/ organ				10 gram			
			600000		3. Swab Hidung/mata				3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis)			
PCR Konvensional Salmonella				3-5 Hari	1. Swabs (chloroacel) dalam media NaCl fisiologis/PBS steril	unggas			3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis)	Bioteknologi		
					2. Organ/jaringan/ produk (sekum, telur, daging)				10 gram			
					3. Sampel lingkungan (feses, air, permukaan alat);				3 ml (VTM, PBS steril, NaCl Fisiologis)			
			500000		4. Cairan allantois;				1 ml			
PCR Konvensional IBH				3-5 Hari	1. organ (hati)			10 gram		Bioteknologi		
Realtime Pcr lainnya				2-4 hari						Bioteknologi		
PCR Konvensional lainnya				3-5 Hari						Bioteknologi		

BAB 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		

BAB IV LAYANAN PENGADUAN

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

A. Pengaduan dapat disampaikan melalui :

1. Telepon : 0274-773168
2. Telepon dan WA : 08112955145
3. E-mail : bbvetwates@pertanian.go.id
4. Website : www.bbvetwates.ditjenpkh.pertanian.go.id
5. Pengaduan langsung dapat datang ke BBVet Wates atau pada saat 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 kepada pengguna jasa.	Telepon, surat	10 menit
6	Selesai		

BAB V FASILITAS PELAYANAN

Untuk kenyamanan dan keamanan pengguna jasa, BBVet Wates menyediakan fasilitas pelayanan 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.
- Parkir khusus difable

C. Fasilitas Keamanan

- Ruang jaga personil 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).

BAB VI JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Setiap pelanggan BBVet 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 dan sarana pemantauan CCTV.
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
5. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan diwujudkan
6. 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 bertuliskan "Balai Besar Veteriner Wates" berwarna emas sehingga tidak mudah dipalsukan.
7. Penyerahan jawaban hasil uji dilaksanakan secara online dan/atau offline berdasarkan pilihan pengguna jasa, misalnya dokumen fisik laporan hasil uji yang asli dikirim melalui pos atau diambil sendiri. Sedang softfile pdf bisa dikirim melalui email maupun *whatsapp*.

BAB VII PENGAWASAN INTERNAL

- A. Pengawasan internal pelaksanaan pelayanan publik di BBVet Wates dilakukan secara berjenjang oleh pejabat yang ditunjuk Kepala Balai Besar Veteriner Wates.
- B. Seluruh pelaksanaan tersebut diawasi oleh Tim Satlak Pengendalian Internal (SPI) dan Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian.

BAB VIII

LAPORAN PELAKSANAAN KINERJA PELAKSANAAN

- A. Laporan pelayanan publik dilakukan triwulan dan tahunan oleh tim yang dibentuk oleh Kepala Balai Besar Veteriner Wates.
- B. 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 4 (empat) kali dalam satu tahun untuk masing masing periode 3 (tiga) 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 dan dianalisa oleh Tim Pelayanan Publik di BBVet Wates.
 4. Hasil analisa dapat disajikan dalam nilai 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 inidilakukan 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 IKM ini minimal adalah Nilai Interval IKM 3,26 dan Nilai Interval Konversi IKM 81,26 %.

BAB 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.