

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR VETERINER WATES
TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN BALAI
BESAR VETERINER WATES
2023**

KATA PENGANTAR

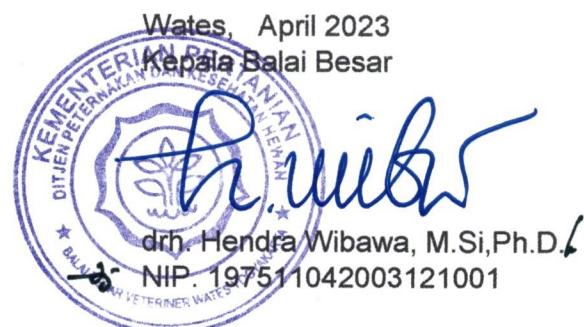
Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusunan dokumen Standar Pelayanan Publik (SPP) dapat terselesaikan dengan baik sebagai pedoman pelayanan Balai Besar Veteriner Wates (BBVet Wates), Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian.

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.





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

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR VETERINER WATES
Nomor : 05034/Kpts/OT.050/F4.D/04/2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR VETERINER WATES
PADA JENIS PELAYANAN PENGUJIAN DAN DIAGNOSA PENYAKIT HEWAN
TAHUN ANGGARAN 2023

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



Management System
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID: 9100071987



Komite Akreditasi Nasional
Laboratorium Pengujian
LP - 618 - IDN

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 Nomor: 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian
11. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.02/2020 tahun 2020 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2021;

Memperhatikan : Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksaan Anggaran Petikan (SP DIPA Petikan) Balai Besar Veteriner Wates Yogyakarta Nomor: DIPA-018-06.2.239544/2023 tanggal 30 November 2022 Tahun Anggaran 2023.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
KESATU : Mencabut SK Nomor 02030/Kpts/OT.050/F4.D/01/2021 tanggal 2 Januari 2020 tentang penetapan standar pelayanan publik balai besar veteriner wates pada jenis

pelayanan pengujian dan diagnosa penyakit hewan tahun anggaran 2020.

KEDUA

1. Standar Pelayanan Publik pada Balai Besar Veteriner Wates seperti tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KETIGA

- : Standar Pelayanan Publik pada Balai Besar Veteriner Wates meliputi ruang lingkup pelayanan :
- a. Jasa dan Administratif

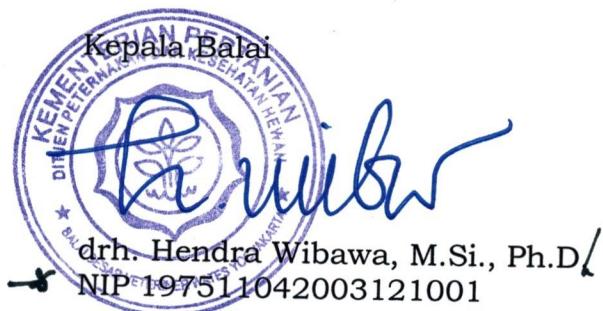
KEEMPAT

- : Standar Pelayanan Publik pada Balai Besar Veteriner Wates 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.

KELIMA

- : 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 : Wates
Pada Tanggal : 05 April 2023



Tembusan :

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian;
3. Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian;
4. Yang bersangkutan;
5. Arsip.

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 serta ISO 35001.

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

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

- e. 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;
- f. 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;
- g. 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***.

2. Motto

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

3. Janji Layanan

“Profesional, Cepat, Akurat, Masyarakat Puas”

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 di laboratorium Balai Besar Veteriner Wates”.

III. 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 Yogyakarta-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 : 0811295145

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 PNBP 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 hasil uji 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 e-mail/WA	Data kontrak pengujian	5 menit
2	Petugas mengirim via pos atau e-mail	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 BV/D*					Rp 80,000		4 hari	Serologi
Elisa antibodi iBR*					Rp 70,000		4 hari	Serologi
Elisa antibodi Paratuberkulosis*					Rp 65,000		4 hari	Serologi
Elisa antibodi CSF/Hog Cholera*					Rp 50,000		4 hari	Serologi
AGID EBL*					Rp 35,000		5 hari	Serologi
Elisa Antibodi Rabies*					Rp 30,000		4 hari	Serologi
Hematologi lengkap*	Rp 30.000.00				Rp 30.000		4 hari	darah edta
Diferensial leukosit	Rp 5.000.00						4 hari	darah edta/PUD
PCV					Rp 5,000		4 hari	darah edta
Hemoglobin (Hb)					Rp 5,000		4 hari	darah edta
RBC*					Rp 10,000		4 hari	darah edta
WBC*					Rp 10,000		4 hari	darah edta
Total protein					Rp 20,000		3 hari	serum
Kadar kalsium					Rp 20,000		3 hari	serum
							1ml	Patkin

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
Kadar lemak				Rp 60,000		Rp 60,000	4 hari	pakan
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
Bedah bangkai		Rp 15,000.00			2-5hari	hewan utuh		Patologi
Bedah bangkai hwn besar&ikan besar					2-5hari	hewan utuh		Patologi
Bedah bangkai hwn kecil&ikan sedang					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
Iisolasi salmonella	Rp 75,000.00	Rp 75,000		7hr	organ, feses, swab lingk	1mg	Bakteriologi
Iisolasi 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	fees	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	fees	30gr	Bakteriologi
Identifikasi kuman anthrax	Rp 40,000			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 alantoidis	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 bt	Virologi
FAT Rabies		Rp 140,000		2hr	otak	10gr	Virologi
Sellers Rabies		Rp 32,000		2hr	otak	10gr	Virologi

Hematokit*	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	feses	10gr	Parasitologi
Nama Pengujian	Unggas	Hewan Kecil /Besar	Mutu Prod Ternak	Mutu Pakan	Lama Uji	Sampel	Volume	Laboratorium
Coccidiosis metode Willcock	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 Willcock	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 kulturterhadap telur/ larva	Rp 7,000				4hr	cacing	5ekor	Parasitologi
Toxoplasma	Rp 50,000				4hr	darah/serum	3ml	Parasitologi

Kultur Trikomonas		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

Catatan:

- Untuk uji yang bertanda bintang (*) syarat dan ketentuan khusus berlaku;

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						

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.

IV. 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, iSIKNAS	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

V. 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. 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	Telepon, surat	10 menit
6	Selesai		

VI. 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

- 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).

VII. 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, kemanan 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
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*).

VIII. 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 fungsional Subkoordinator Pelayanan Teknis dan Subkoordinator Informasi Veteriner. Pengawasan wilayah pelayanan publik terhadap pejabat fungsional Subkoordinator tersebut diatas dilakukan oleh pejabat Pejabat Fungsional Koordinator Pelayanan Veteriner, dan pengawasan terhadap Pejabat Fungsional Koordinator Pelayanan Veteriner 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 Jenderal Kementerian Pertanian.

IX. EVALUASI KINERJA PELAKSANAAN

- A. Evaluasi dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh Kepala BBVet Wates.
- B. Laporan bulanan disampaikan oleh Pejabat fungsional Subkoordinator Evaluasi dan Pelaporan untuk selanjutnya menjadi laporan kinerja BBVet Wates bulanan (melalui aplikasi), triwulan 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 2 (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 Bidang/ Kelompok 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 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 IKM ini minimal adalah Nilai Interval IKM 3,26 dan Nilai Interval Konversi IKM 81,26 %.

X. 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.