

# STANDAR PELAYANAN PUBLIK



## PUSAT VETERINER FARMA

DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya Standar Pelayanan Publik Pusat Veteriner Farma ini dapat tersusun.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Standar Pelayanan Publik ini disusun dengan maksud untuk memberikan pedoman bagi seluruh pegawai Pusat Veteriner Farma dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan memberikan informasi kepada masyarakat pengguna layanan/pelanggan/*stakeholder* yang terkait dengan pelayanan Pusat Veteriner Farma, mulai dari persyaratan, prosedur, waktu, biaya, hasil sampai dengan penanganan pengaduan. Selain itu, dengan penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik ini maka akan tercipta pelayanan publik yang jelas, berkualitas, cepat, transparan, mudah, terjangkau dan terukur demi terwujudnya pelayanan prima dan diperolehnya kepercayaan masyarakat.

Pada akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara aktif membantu kelancaran penyusunan Standar Pelayanan Publik Pusat Veteriner Farma ini. Semoga Standar Pelayanan Publik yang telah disusun dapat diterapkan dengan baik dan konsisten.

Surabaya, 10 Juni 2019  
Kepala Pusat Veteriner Farma,



drh. Agung Suganda, M.Si.  
NIP. 19761125200312 1001

## DAFTAR ISI

### KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI ..... i

DAFTAR GAMBAR..... iii

### SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSAT VETERINER FARMA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSAT VETERINER FARMA  
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK..... 1

BAB I PENDAHULUAN ..... 1

A. Latar Belakang ..... 1

B. Maksud, Tujuan dan Ruang Lingkup ..... 2

C. Visi ..... 2

D. Misi ..... 2

E. Moto ..... 3

F. Kebijakan Mutu ..... 3

G. Nilai Budaya Kerja ..... 3

H. Maklumat Pelayanan ..... 4

I. Etika Pelayanan..... 4

J. Jaminan Pelayanan ..... 4

BAB II STANDAR PELAYANAN ..... 4

A. Acuan Normatif ..... 4

B. Definisi dan Istilah ..... 6

C. Penetapan Standar Pelayanan Publik ..... 8

1. Jenis/Produk Layanan ..... 8

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan ..... 8

a. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk..... 8

b. Prosedur Pelayanan Pengujian Mutu Produk ..... 12

c. Prosedur Pelayanan Penunjang ..... 14

3. Persyaratan Pelayanan ..... 17

4. Biaya/Tarif Layanan ..... 17

5. Waktu Pelayanan .....	17
6. Mekanisme Pengaduan .....	18
7. Sarana dan/atau Fasilitas Pelayanan .....	21
8. Kompetensi dan Jumlah Pelaksana .....	21
9. Pengawasan Internal .....	22
10. Jaminan Pelayanan .....	22
11. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan .....	23
12. Evaluasi Kinerja Pelaksana .....	24
BAB III PENUTUP.....	25

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram alur Prosedur Pelayanan Penjualan Produk.....	11
Gambar 2. Diagram alur Prosedur Pelayanan Pengujian Mutu Produk.....	13
Gambar 3. Diagram alur Prosedur Pelayanan Penunjang.....	16
Gambar 4. Diagram alur Prosedur Pengaduan.....	20



KEMENTERIAN PERTANIAN  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
**PUSAT VETERINER FARMA**

JALAN JENDERAL A. YANI 68 - 70, SURABAYA 60231

TELP. (031) 8291124 - 8291125, FAX. (031) 8291183

Website : [pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id](http://pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id) Email : [pusvetma@pertanian.go.id](mailto:pusvetma@pertanian.go.id)



PUSAT VETERINER FARMA

KEPUTUSAN KEPALA PUSAT VETERINER FARMA  
NOMOR 10021/Kpts/OT.080/F4.H/06/2019

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PUSAT VETERINER FARMA

KEPALA PUSAT VETERINER FARMA

- Menimbang : 1. bahwa dalam rangka melaksanakan pasal 20 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang No 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. bahwa sehubungan dengan hal tersebut perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik untuk jenis vaksin, antisera, diagnostika dan bahan biologis lain.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
3. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
4. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 14 Tahun 2008;
5. Peraturan Presiden No 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara yang beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden No. 92 Tahun 2011;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;



8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 101/PMK.05/2015 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Pusat Veteriner Farma pada Kementerian Pertanian;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/ Permentan/ OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
10. Keputusan Kepala Badan Layanan Umum Pusat Veteriner Farma Nomor 17017/ Kpts/ Ku.060/ F4.H/ 05/2019 tentang Pengenaan Penetapan, Kriteria, dan Tata Cara Pemberian Tarif Layanan Badan Layanan Umum Pusat Veteriner Farma;
11. Keputusan Kepala Badan Layanan Umum Pusat Veteriner Farma Nomor 190067 / Kpts/ HK.230/ F4.H/ 07/2019 tentang Perubahan Atas Lampiran Kepala BLU Pusvetma tentang Pengenaan , Penetapan , Kriteria, dan Tata Cara Pemberian Tarif Layanan Badan Layanan Umum Pusat Veteriner Farma;
12. Keputusan Kepala Badan Layanan Umum Pusat Veteriner Farma Nomor 24002/ Kpts/ HK.160 / F4.H / 07/2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Kerjasama Operasional Pengelolaan Aset Pada Badan Layanan Umum Pusat Veteriner Farma;
13. Surat Keputusan Kepala Pusat Veteriner Farma Nomor 10023 /Kpts/OT.050/F5.H/01/2019 tentang Penetapan Tim Pelaksana Pelayanan Publik Pusat Veteriner Farma.

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Pusat Veteriner Farma seperti tercantum pada lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Pusat Veteriner Farma meliputi pelayanan :
- a. Penjualan produk;
  - b. Pengujian mutu produk;
  - c. Penunjang.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik Pusat Veteriner Farma seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan

oleh pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Pusat Veteriner Farma, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- KEEMPAT : Mencabut Surat Keputusan Kepala Pusat Veteriner Farma Nomor: 04019 /Kpts/OT.080/F4.H/01/2018 tanggal 4 Januari 2018 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Jenis Pelayanan Penjualan dan Distribusi vaksin, antisera, diagnostika dan bahan biologis lain Pusat Veteriner Farma.
- KELIMA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diatur kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Surabaya  
Pada Tanggal : 10 Juni 2019



Kepala Pusat Veteriner Farma

drh. AGUNG SUGANDA, M.Si.  
NIP. 197611252003121001

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA PUSVETMA

NOMOR : 10021/Kpts/OT.050/F4.H/06/2019

TANGGAL : 10 JUNI 2019

TENTANG : PENETAPAN STANDAR  
PELAYANAN PUBLIK PUSAT  
VETERINER FARMA

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

A. Latar belakang

Pusat Veteriner Farma yang selanjutnya disebut Pusvetma merupakan Unit Pelaksana Teknis di bidang kesehatan hewan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 55/KMK.05/2010 tanggal 5 Februari 2010 tentang Penetapan Pusat Veteriner Farma Surabaya pada Kementerian Pertanian sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum. Status BLU secara penuh memberikan fleksibilitas pengelolaan keuangan kepada Pusvetma. Dengan penetapan sebagai BLU maka Pusvetma harus mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan baik. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 39/Permentan/OT.140/6/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Veteriner Farma, Pusvetma mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan produksi, pengujian, distribusi dan pemasaran serta pengembangan produk vaksin, antisera, diagnostika dan bahan biologis lain.

Dalam menyelenggarakan pelayanan, Pusvetma perlu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib

menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Agar Standar Pelayanan Publik dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai dengan kemampuan penyelenggara yaitu Pusvetma, maka penyusunan Standar Pelayanan Publik perlu diselaraskan antara kemampuan sumber daya yang dimiliki Pusvetma dengan kebutuhan masyarakat.

#### B. Maksud, Tujuan dan Ruang Lingkup

- 1) Maksud penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik di Pusvetma adalah untuk memberikan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai acuan dalam menilai kualitas layanan publik serta mengatur kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat.
- 2) Tujuan penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik di Pusvetma adalah terciptanya pelayanan publik yang jelas, berkualitas, cepat, transparan, mudah, terjangkau dan terukur demi terwujudnya pelayanan prima.
- 3) Ruang Lingkup Standar Pelayanan Publik adalah penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pusvetma yang meliputi layanan penjualan produk, layanan pengujian mutu produk dan layanan penunjang.

#### C. Visi

Visi Pusvetma adalah menjadi produsen vaksin dan bahan biologik veteriner yang berdaya saing global dan secara proaktif mencegah terjadinya penyuaipan dan menjamin keselamatan dan kesehatan pegawai.

#### D. Misi

Sejalan dengan visi tersebut di atas, maka Pusvetma menetapkan misi sebagai berikut:

- 1) Memproduksi vaksin, antisera, diagnostika dan bahan biologis lain sesuai dengan CPOHB;
- 2) Melaksanakan pengujian mutu sesuai Standar Nasional dan Internasional;

- 3) Meningkatkan mutu dan mengembangkan produk;
- 4) Meningkatkan surveilans Penyakit Mulut dan Kuku;
- 5) Menerapkan biosafety dan biosecurity;
- 6) Meningkatkan pelayanan pemasaran, penjualan, distribusi dan purna jual;
- 7) Meningkatkan kualitas manajemen keuangan dan sumber daya manusia;
- 8) Mengoptimalkan dan merawat prasarana sarana produksi;
- 9) Melarang adanya penyuapan di setiap aktifitas pada organisasi;
- 10) Menyiapkan lingkungan kerja yang sehat, aman, nyaman dan memastikan keselamatan dan kesehatan kerja seluruh pegawai.

#### E. Moto

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, Pusvetma mempunyai moto “Hewan Sehat, Rakyat Selamat, Negara Kuat”.

#### F. Kebijakan Mutu

Kebijakan mutu Pusvetma adalah “Pusvetma mempunyai komitmen untuk menghasilkan produk vaksin, antigen, bahan diagnostika dan bahan biologis lain serta memberikan pelayanan pengujian dan jasa lainnya sesuai dengan persyaratan pelanggan dan standar nasional maupun internasional, mencegah keberpihakan, menjaga kerahasiaan, secara proaktif mencegah terjadinya penyuapan serta memastikan keselamatan dan kesehatan kerja seluruh pegawai maupun orang lain yang berada di lingkungan kerja Pusat Veteriner Farma”.

#### G. Nilai Budaya Kerja

Dalam rangka menyamakan cara pandang seluruh pegawai, Pusvetma menerapkan budaya kerja Kementerian Peranian Republik Indonesia yaitu Komitmen, Keteladanan, Profesionalisme, Integritas dan Disiplin (KKPID). Seluruh pegawai mempunyai keyakinan yang kuat atas dasar nilai-nilai tersebut, memiliki semangat yang tinggi dan bersungguh-sungguh untuk mewujudkan prestasi kerja terbaik.

#### H. Maklumat Pelayanan

Pusvetma dalam memberikan pelayanan kepada publik didasarkan pada prinsip - prinsip layanan publik. Dengan kalimat maklumat pelayanan yang berbunyi, **“Dengan ini kami menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku”**. Dengan maklumat pelayanan ini maka seluruh pegawai telah berjanji dengan sepenuh hati dan menyadari bahwa layanan Pusvetma menjadi tanggung jawab seluruh pegawai.

#### I. Etika Pelayanan

Dalam rangka menjaga kualitas, moralitas, perilaku, sikap dan karakter layanan seluruh pegawai Pusvetma dalam memberikan pelayanan, maka Pusvetma menetapkan Etika Pelayanan **“SIAP”** yang merupakan singkatan dari **S**emangat, **I**novasi, **A**manah dan **P**roduktif.

#### J. Jaminan Pelayanan

Dalam upaya agar terwujudnya penjaminan pelayanan kepada publik sesuai dengan standar yang ditetapkan, maka Pusvetma menetapkan 5 (lima) jaminan ketepatan layanan yaitu **“5 TEPAT”** yang mencakup Tepat Mutu, Tepat waktu, Tepat Jumlah, Tepat Harga dan Tepat Guna. Dengan demikian pengguna layanan akan memperoleh layanan yang sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh Pusvetma.

## **BAB II**

### **STANDAR PELAYANAN**

#### **A. Acuan Normatif**

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 Pelaksanan terhadap UU No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM;
- f. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian Persyaratan Umum;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36/M.PAN/2012 Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik;
- i. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 39/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Veteriner Farma;
- j. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 55/KMK.05/2010 tentang Penetapan Pusat Veteriner Farma Surabaya pada Kementerian Pertanian sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
- k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 136/PMK.05/2016 tentang Pengelolaan Aset pada Badan Layanan Umum;
- l. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK.05/2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Pusat Veteriner Farma;
- m. Keputusan Kepala BLU Pusat Veteriner Farma Nomor 17017/Kpts/KU.060/F4.H/05/2019 tentang Pengenaan, Penetapan,

Kriteria dan Tata Cara Pemberian Tarif Layanan Badan Layanan Umum Pusat Veteriner Farma;

- n. Keputusan Kepala BLU Pusat Veteriner Farma Nomor 19006/Kpts/HK.230/F4.H/07/2019 tentang Perubahan atas Lampiran I Keputusan Kepala BLU Pusvetma Nomor 17017/Kpts/KU.060/F4.H/05/2019 tentang Pengenaan, Penetapan, Kriteria dan Tata Cara Pemberian Tarif Layanan Badan Layanan Umum Pusat Veteriner Farma;
- o. Keputusan Kepala BLU Pusat Veteriner Farma Nomor 24002/Kpts/HK.160/F4.H/07/2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Kerjasama Operasional Pengelolaan Aset pada Badan layanan Umum Pusat Veteriner Farma;
- p. Keputusan Kepala Pusvetma Nomor 09015/Kpts/OT.050/F4.H/01/2019 tentang Pembentukan Tim Sistem Pengendalian Intern (SPI) dan Kepatuhan Pusat Veteriner Farma Tahun 2019;
- q. Keputusan Kepala Pusvetma Nomor 09023/Kpts/OT.050/F4.H/01/2019 tentang Pembentukan Tim Penyusun Standar Pelayanan Publik Pusat Veteriner Farma;

## B. Definisi dan Istilah

- 1) 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.
- 2) Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- 3) 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.

- 4) 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.
- 5) Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut UKPP adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 6) Pengguna Layanan adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi pemerintah yang menggunakan layanan Pusvetma.
- 7) 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.
- 8) Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
- 9) Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian yang produk akhirnya berupa barang, contoh: benih/bibit, mani beku (semen beku), vaksin, antisera, bahan biologis, prototipe alsintan dan lainnya.
- 10) 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.
- 11) Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan produk berupa dokumen resmi yang diperlukan oleh publik, contohnya: surat izin, rekomendasi teknis, hasil pengujian, dan lainnya.
- 12) Hewan adalah semua binatang yang hidup didarat baik yang dipelihara maupun yang hidup secara liar.
- 13) Vaksin adalah sediaan yang mengandung bahan antigen dan digunakan untuk memicu kekebalan aktif dan spesifik melawan penyakit

yang disebabkan oleh bakteri, toksin, virus, jamur atau parasit (Farmakope Obat Hewan Indonesia Edisi 4, 2013).

- 14) Diagnostika adalah produk Pusvetma berupa antigen dan kit elisa yang berfungsi untuk mendiagnosa suatu penyakit hewan.
- 15) Antigen adalah substansi yang dapat menimbulkan respon imun spesifik dan dapat bereaksi dengan produk yang meresponnya, contoh dengan antibodi spesifik, atau T limfosit spesifik yang telah disensitisasi atau keduanya (Farmakope Obat Hewan Indonesia Edisi 4, 2013).
- 16) Kit ELISA (*Enzyme-linked Immunosorbent Assay*) adalah seperangkat diagnostika menggunakan teknik pengujian serologi yang didasarkan pada prinsip interaksi antigen dan antibodi.
- 17) Antisera adalah serum positif ataupun negatif antibodi terhadap suatu penyakit.
- 18) *Pengepakan (emballage)* pengiriman adalah bok styrofoam untuk mengirim produk sampai ke tujuan yang bisa menjaga suhu produk sesuai dengan suhu yang dipersyaratkan.

### C. Penetapan Standar Pelayanan Publik

#### 1. Jenis/Produk Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pusvetma meliputi layanan:

- a. penjualan produk;
- b. pengujian mutu produk; dan
- c. penunjang.

#### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

Sistem pelayanan produk Pusvetma menggunakan sistem pelayanan terbuka yaitu pengguna layanan dapat mengakses langsung penjualan produk Pusvetma. Untuk mendapatkan informasi produk Pusvetma yang dibutuhkan oleh pengguna layanan disediakan akses berupa leaflet, brosur dan alat akses elektronik yaitu melalui website [www.pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id](http://www.pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id).

Mekanisme pelayanan produk Pusvetma dilakukan melalui dua cara, yaitu:

- a. Langsung, dengan cara pengguna layanan datang langsung ke Unit Layanan Terpadu (ULT) Pusvetma; dan

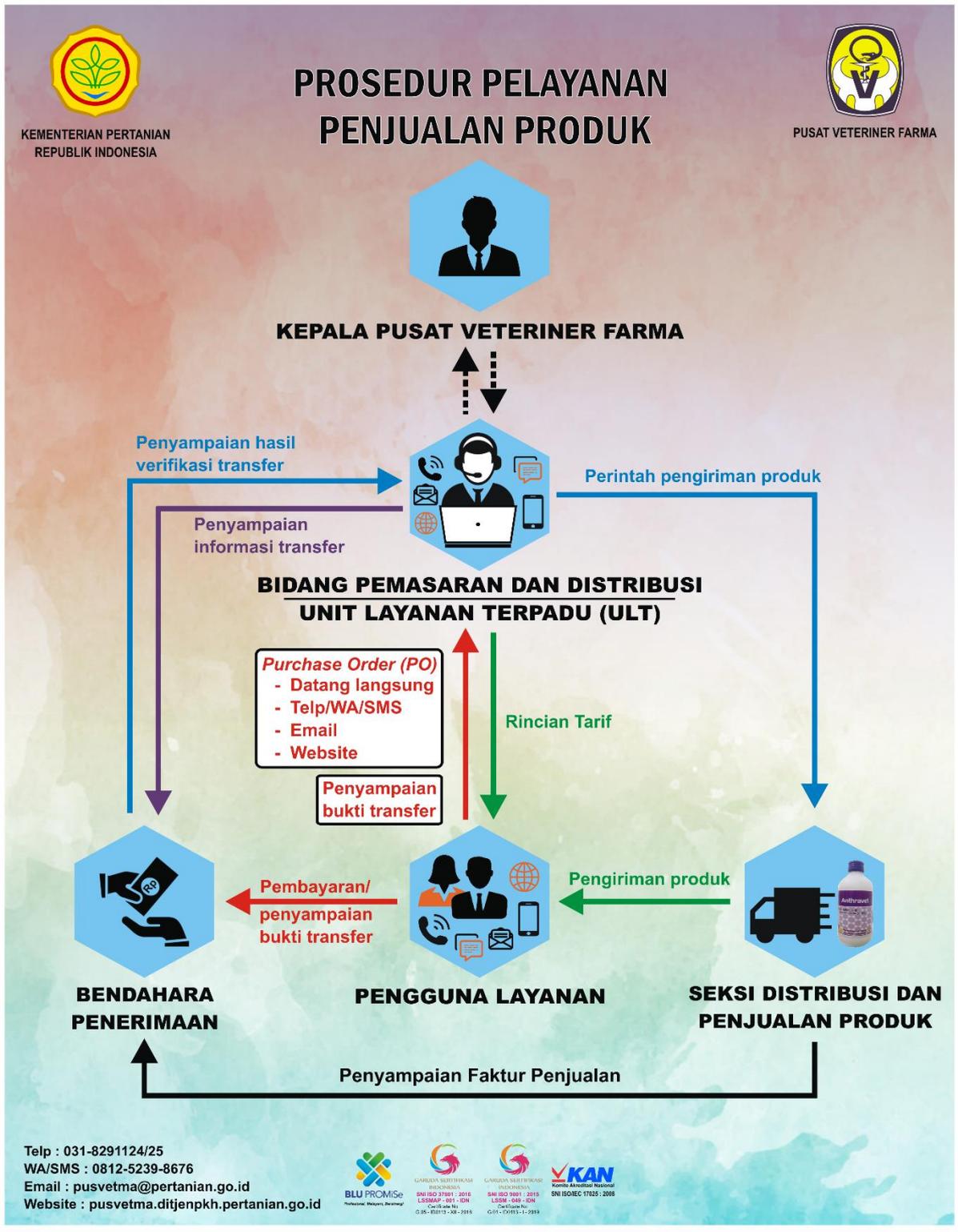
- b. Tidak langsung, dengan cara pengguna layanan mengajukan permohonan layanan dapat melalui telepon, wa, sms, email, fax atau pemesanan *online* melalui website.

Prosedur pelayanan produk Pusvetma dibagi berdasarkan jenis/produk layanan, meliputi:

a. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk

- 1) Pengguna layanan mengajukan pemesanan produk secara langsung ke ULT Pusvetma atau tidak langsung melalui telepon, wa, sms, email, fax atau pemesanan *online* melalui website;
- 2) Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi memberikan rincian biaya produk yang dipesan, meliputi:
  - a) tarif produk dan *pengemasan/embalage* sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK/2019 dan Keputusan Kepala BLU Pusat Veteriner Farma Nomor 17017/Kpts/KU.060/F4.H/05/2019 dan Nomor 19006/Kpts/HK.230/F4.H/07/2019; dan
  - b) tarif pengiriman jasa ekspedisi apabila produk dikirim oleh Pusvetma;
- 3) Pengguna layanan melakukan pembayaran biaya produk:
  - a) apabila pemesanan dilakukan secara langsung maka pembayaran dilakukan secara tunai kepada Bendahara Penerimaan BLU di ULT Pusvetma; atau
  - b) apabila pemesanan dilakukan secara tidak langsung maka pembayaran dilakukan melalui transfer ke nomor rekening Pusvetma 142.00.1481671.3 atas nama "RPL Pusvetma untuk Dana Kelolaan BLU" pada bank Mandiri KCP Surabaya Raya Darmo;
- 4) Pengguna layanan menginformasikan bukti transfer pembayaran kepada Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi untuk diteruskan kepada Bendahara Penerimaan BLU jika pembayaran dilakukan secara transfer;
- 5) Bendahara Penerimaan BLU melakukan verifikasi bukti transfer;

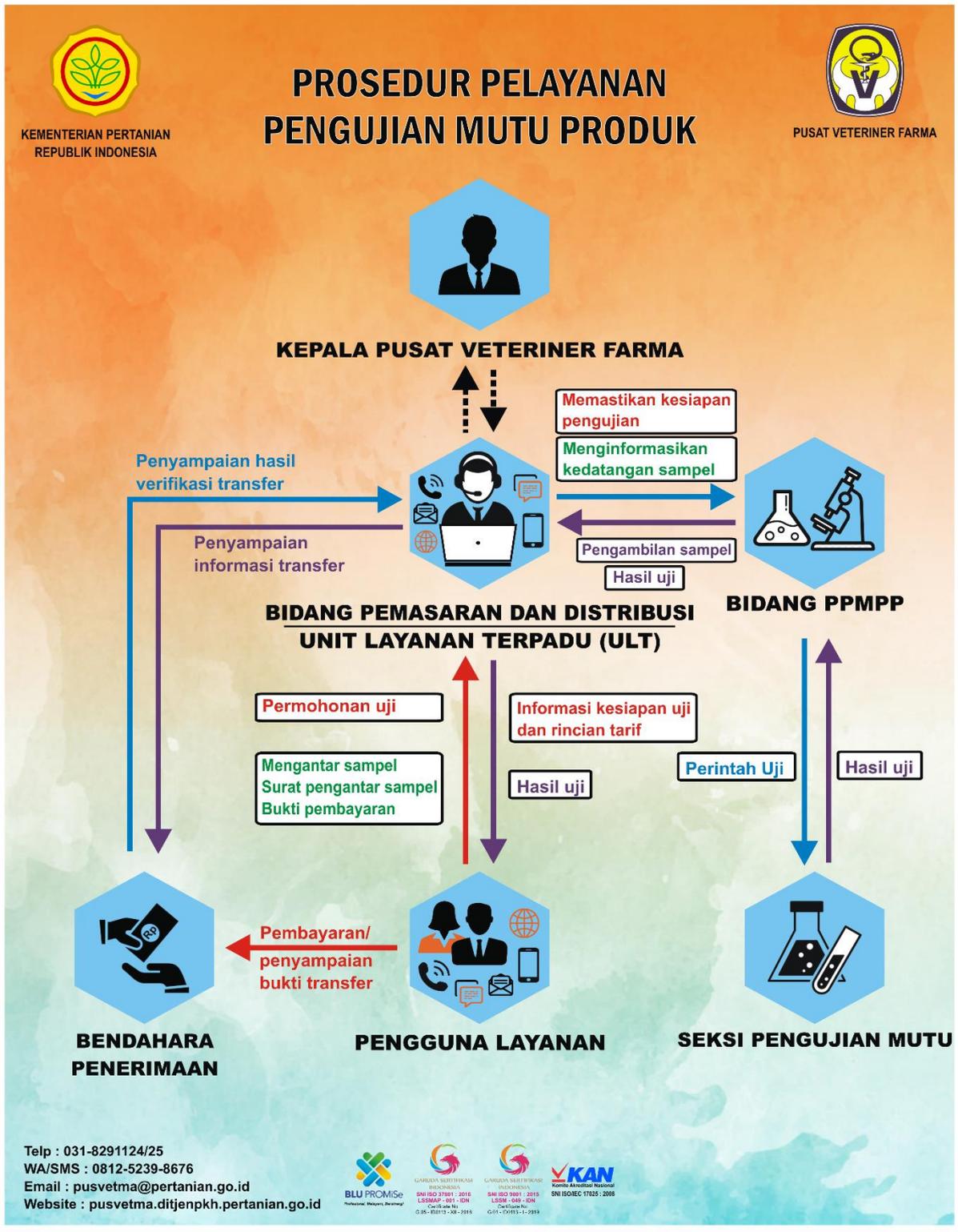
- 6) Bendahara Penerimaan BLU menginformasikan bukti pembayaran langsung (kuitansi) yang dilakukan di ULT Pusvetma atau bukti verifikasi pembayaran melalui transfer (rekening koran) ke Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi;
- 7) Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi menginformasikan kepada Seksi Distribusi dan Penjualan Produk untuk melakukan proses pengiriman produk ke pengguna layanan;
- 8) Proses pengiriman produk harus disertai dengan dokumen pengiriman: a) Surat Pengantar; b) Faktur; c) Tanda Terima Barang; d) Surat Keterangan Karantina;
- 9) Pengguna layanan harus melakukan pengecekan kondisi produk dan dokumen pengiriman pada saat penerimaan produk yang dituangkan dalam Tanda Terima Barang disaksikan oleh Petugas Ekspedisi dan selanjutnya dikirimkan ke Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi;
- 10) Apabila kondisi produk dan dokumen pengiriman tidak sesuai dengan persyaratan, pengguna layanan harus langsung menginformasikan kondisi tersebut kepada Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi atau melakukan pengaduan sesuai dengan prosedur pengaduan yang ditetapkan;
- 11) Penjualan produk melalui mekanisme kerja sama mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan.



Gambar 1. Diagram alur Prosedur Pelayanan Penjualan Produk

b. Prosedur Pelayanan Pengujian Mutu Produk

- 1) Pengguna layanan dapat meminta informasi dan/atau mengajukan permohonan layanan pengujian mutu produk secara langsung ke ULT Pusvetma atau tidak langsung melalui telepon, wa, sms, email, fax atau *online* melalui website;
- 2) Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi memastikan kesiapan pengujian di Bidang Pelayanan Pengujian Mutu dan Pengembangan Produk (PPMPP) untuk diteruskan ke pengguna layanan disertai dengan informasi tarif pengujian;
- 3) Pengguna layanan mengantar sampel yang disertai dengan surat pengantar sampel dan bukti pembayaran;
- 4) Pembayaran dapat dilakukan secara tunai ataupun transfer ke nomor rekening Pusvetma 142.00.1481671.3 atas nama "RPL Pusvetma untuk Dana Kelolaan BLU" pada bank Mandiri KCP Surabaya Raya Darmo;
- 5) Bendahara Penerimaan BLU melakukan verifikasi bukti transfer jika pembayaran dilakukan secara transfer;
- 6) Bendahara Penerimaan BLU menginformasikan bukti pembayaran langsung (kuitansi) yang dilakukan di ULT Pusvetma atau bukti verifikasi pembayaran melalui transfer (rekening koran) ke Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi;
- 7) Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi berkoordinasi dengan Petugas Seksi Pengujian Mutu untuk menerima dan membawa sampel ke laboratorium Pengujian Mutu;
- 8) Petugas Seksi Pengujian Mutu melaksanakan pengujian setelah menerima sampel;
- 9) Seksi Pengujian Mutu menyerahkan Hasil Pengujian kepada Seksi Pemasaran dan Kerja Sama yang selanjutnya diserahkan kepada pengguna layanan.



Gambar 2. Diagram alur Prosedur Pelayanan Pengujian Mutu Produk

- c. Prosedur Pelayanan Penunjang
- 1) Pengguna layanan dapat meminta informasi dan/atau mengajukan permohonan layanan penunjang secara langsung ke ULT Pusvetma atau tidak langsung melalui telepon, wa, sms, email, fax atau *online* melalui website;
  - 2) Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi memastikan kesiapan layanan penunjang di bagian/bidang yang menangani layanan penunjang, sebagai berikut:
    - a) Layanan Kompetensi Penelitian di Bidang PPMPP;
    - b) Layanan Pemeriksaan Diagnostika di Bidang PPMPP;
    - c) Layanan Pengelolaan Aset di Bidang Pemasaran dan Distribusi;
    - d) Layanan Penggunaan Fasilitas Laboratorium di Bidang PPMPP dan Pelayanan Produksi;
    - e) Layanan Bimbingan Teknis di Bidang PPMPP;
    - f) Layanan Magang/PKL dan Kunjungan di Bidang PPMPP;
    - g) Layanan Penjualan Hewan Coba dan Telur SAN di Bidang PPMPP;
    - h) Layanan Penyimpanan Produk di Bidang Pemasaran dan Distribusi;
    - i) Layanan Pengepakan (*Embalage*) Produk di Bidang Pemasaran dan Distribusi;
  - 3) Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi menginformasikan kesiapan layanan penunjang dan ke pengguna layanan disertai dengan informasi tarif pengujian;
  - 4) Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi membuat surat ijin menggunakan layanan kompetensi penelitian dan layanan magang/PKL dan kunjungan beserta informasi tarif layanan;
  - 5) Pembayaran dapat dilakukan secara tunai ataupun transfer ke nomor rekening Pusvetma 142.00.1481671.3 atas nama "RPL Pusvetma untuk Dana Kelolaan BLU" pada bank Mandiri KCP Surabaya Raya Darmo;
  - 6) Bendahara Penerimaan BLU melakukan verifikasi bukti transfer jika pembayaran dilakukan secara transfer;

- 7) Bendahara Penerimaan BLU menginformasikan bukti pembayaran langsung (kuitansi) yang dilakukan di ULT Pusvetma atau bukti verifikasi pembayaran melalui transfer (rekening koran) ke Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi;
- 8) Pengguna layanan pemeriksaan diagnostika mengantar sampel yang disertai dengan surat pengantar sampel dan bukti pembayaran;
- 9) Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi berkoordinasi dengan Petugas Bidang PPMPP untuk menerima dan membawa sampel ke laboratorium Bidang PPMPP;
- 10) Petugas Bidang PPMPP melaksanakan pengujian setelah menerima sampel;
- 11) Bidang PPMPP menyerahkan Hasil Pengujian kepada Seksi Pemasaran dan Kerja Sama yang selanjutnya diserahkan kepada pengguna layanan;
- 12) Bagian/bidang yang melaksanakan layanan penunjang lainnya memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati dengan pengguna layanan.

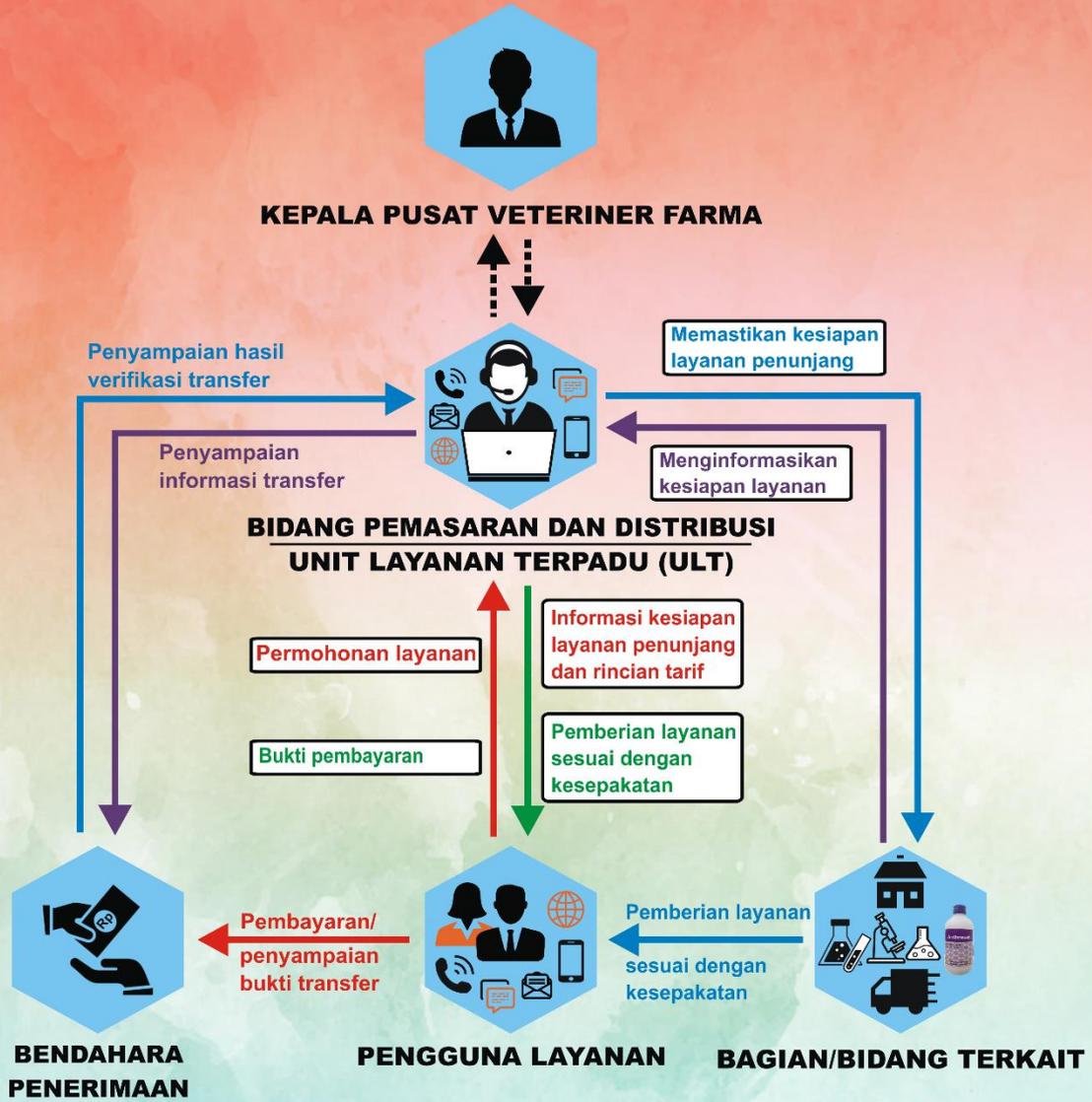


KEMENTERIAN PERTANIAN  
REPUBLIK INDONESIA

# PROSEDUR PELAYANAN PENUNJANG



PUSAT VETERINER FARMA



Telp : 031-8291124/25  
WA/SMS : 0812-5239-8676  
Email : pusvetma@pertanian.go.id  
Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id



Gambar 3. Diagram alur Prosedur Pelayanan Penunjang

3. Persyaratan Pelayanan;

Tidak ada persyaratan yang spesifik untuk mendapatkan layanan Pusvetma.

4. Biaya/tarif Layanan

Pusvetma dalam memberikan layanan telah menetapkan tarif layanan sebagaimana diatur dalam:

- a. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 54/PMK.05/2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Pusvetma,
- b. Keputusan Kepala BLU Pusvetma No 17017/Kpts/KU.060/F4.H/05/2019 tentang Pengenaan, Penetapan, Kriteria dan tata Cara Pemberian Tarif Layanan Badan Layanan Umum Pusvetma,
- c. Keputusan Kepala BLU Pusvetma No.19006/Kpts/HK.230/F4.H/07/2019 tentang Perubahan atas Lampiran I Keputusan Kepala BLU Pusvetma No 17017/Kpts/KU.060/F4.H/05/2019 tentang Pengenaan, Penetapan, Kriteria dan tata Cara Pemberian Tarif Layanan Badan Layanan Umum Pusvetma

5. Waktu Pelayanan

Pusvetma dalam memberikan layanan telah menetapkan waktu pelayanan sebagai berikut:

Hari Senin-Kamis : 07.30 - 15.00

Istirahat : 12.00 - 13.00

Hari Jumat : 07.30 - 15.00

Istirahat : 11.30 -13.00

Hari Sabtu/Minggu/ Libur Nasional : sesuai dengan perjanjian

Jangka waktu penyelesaian layanan tergantung pada jenis dan karakteristik layanan serta berdasarkan kesepakatan dengan pengguna layanan.

## 6. Mekanisme Pengaduan

Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara langsung dengan mengisi form pengaduan yang dimasukkan ke kotak pengaduan di ULT Pusvetma atau secara tidak langsung melalui telepon, WA, SMS, email, fax atau *online* melalui website. Pengaduan secara langsung atau tidak langsung yang materi penanganannya membutuhkan pengambilan kebijakan Kepala Pusvetma harus dituangkan dalam surat pengaduan resmi dan ditujukan kepada Kepala Pusvetma.

Secara rinci, prosedur penanganan pengaduan di Pusvetma adalah sebagai berikut:

1) Pengguna layanan menyampaikan pengaduan ke Pusvetma melalui:

- a. Kotak pengaduan;
- b. Media surat tertulis
- c. Telepon/Fax/WA/SMS

Pengaduan disampaikan melalui nomor telepon 081252398676 atau faximili 031- 8291183

d. Website

Pengaduan disampaikan melalui website <https://pusvetma.ditjen.pertanian.go.id>

e. Tatap muka

Pengaduan bisa disampaikan kepada petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi.

- 2) Pengaduan yang diterima di ULT Pusvetma dan dapat langsung direspon oleh Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi paling lambat 3 jam sejak pengaduan diterima;
- 3) Pengaduan yang materi penanganannya membutuhkan pengambilan kebijakan diajukan kepada Kepala Pusvetma;
- 4) Kepala Pusvetma mendisposisikan pengaduan tersebut ke bagian/bidang sesuai dengan materi yang diajukan,
- 5) Bagian/bidang menindaklanjuti disposisi dari Kepala Pusvetma untuk melakukan penanganan dan penyelesaian atas materi yang diajukan serta membuat konsep surat tanggapan pengaduan untuk disampaikan kepada Kepala Pusvetma;

- 6) Kepala Pusvetma menyetujui surat tanggapan pengaduan dan mendisposisikan kepada Bidang Pemasaran dan Distribusi untuk selanjutnya diteruskan kepada pengguna layanan;
- 7) Waktu penyelesaian pengaduan tergantung pada materi yang diadakan.

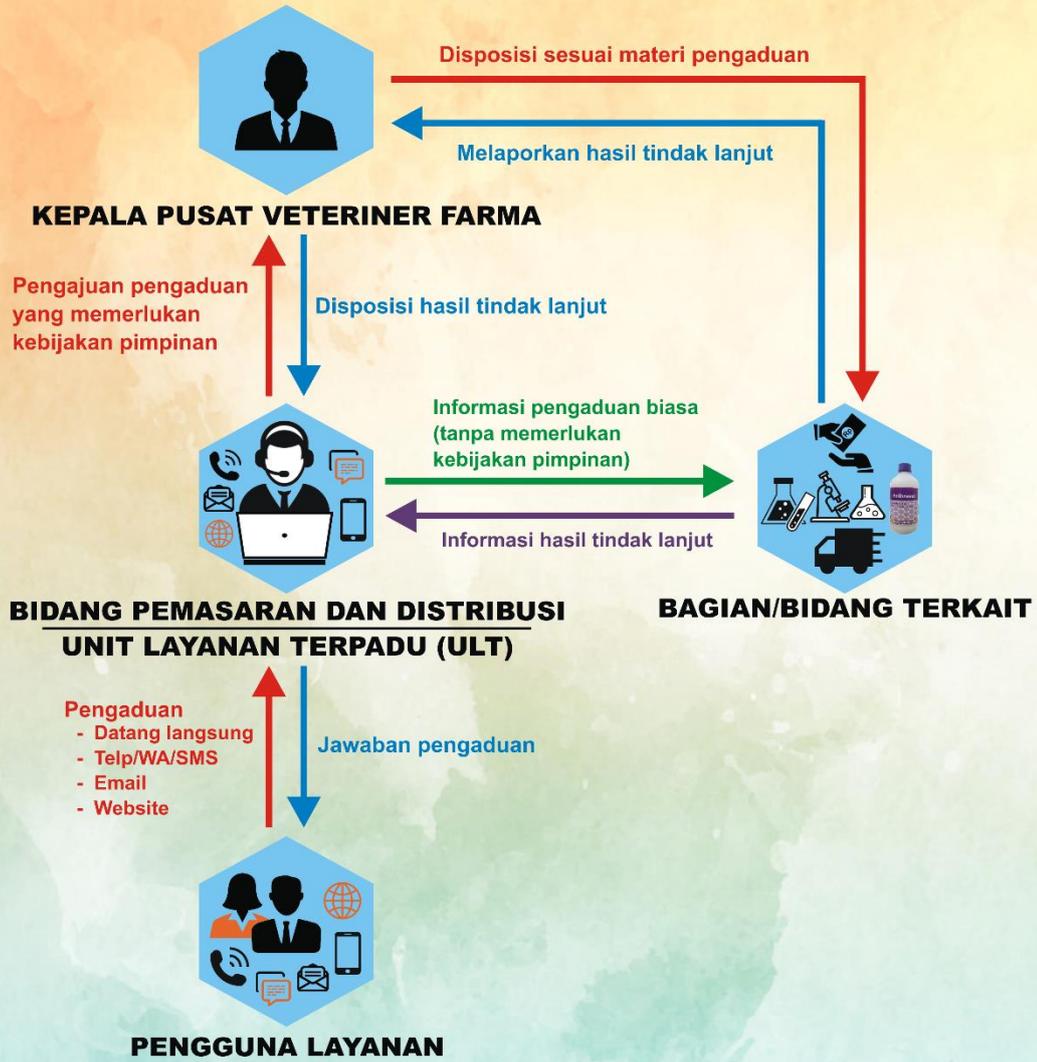


KEMENTERIAN PERTANIAN  
REPUBLIK INDONESIA



PUSAT VETERINER FARMA

# PROSEDUR PENGADUAN



Telp : 031-8291124/25  
WA/SMS : 0812-5239-8676  
Email : pusvetma@pertanian.go.id  
Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id



Gambar 4. Diagram alur Prosedur Pengaduan

## 7. Sarana dan/atau Fasilitas Pelayanan

Pusvetma menyediakan sarana dan/atau fasilitas layanan untuk pengguna layanan berupa Unit Layanan Terpadu (ULT) yang memiliki:

- a. Ruang tunggu;
- b. Tempat pelayanan;
- c. Tempat pembayaran;
- d. Kotak pengaduan;
- e. Kursi roda untuk penyandang difable;
- f. Ruang menyusui;
- g. Toilet;
- h. Smooking area; dan
- i. Halaman parkir.

Pusvetma juga menyediakan alat dan media komunikasi: telp, fax, surat, wa, sms, e-mail, website, facebook, instagram dan youtube;

## 8. Kompetensi dan Jumlah Pelaksana

Jumlah SDM Pusvetma adalah 133 PNS yang terdiri dari:

- a. Berdasarkan jabatan
  - Kepala Pusat (1 orang);
  - Kepala Bagian/Bidang (4 orang);
  - Kepala Subbagian/Seksi (9 orang);
  - Pejabat Fungsional :
    - Medik Veteriner Madya (7 orang);
    - Medik Veteriner Muda (11 orang);
    - Medik Veteriner Pertama (1 orang);
    - Medis (1 orang);
    - Calon Medik Veteriner (3 orang);
    - Paramedik Veteriner Penyelia (8 orang);
    - Paramedik Veteriner Mahir (23 orang);
    - Paramedik Veteriner Terampil (6 orang);
    - Paramedis (1 orang);
    - Calon Paramedik Veteriner (4 orang);
    - Analis Kepegawean Muda (1 orang);
    - Arsiparis Terampil (2 orang);

- Arsiparis Muda (1 orang);
  - Fungsional Umum (50 orang).
- b. Berdasarkan pendidikan
- 1) Doktor (S3) (1 orang);
  - 2) Drh + Magister (12 orang);
  - 3) Drh (21 orang);
  - 4) Dokter umum (2 orang);
  - 5) Apoteker (21 orang);
  - 6) Paramedik (42 orang);
  - 7) Teknisi (11 orang);
  - 8) Administrasi + supporting (43 orang).
- c. Berdasarkan golongan
- 1) IV/b (2 orang);
  - 2) IV/a (11 orang);
  - 3) III/d (28 orang);
  - 4) III/c (19 orang);
  - 5) III/b (34 orang);
  - 6) III/a (13 orang);
  - 7) II/d (13 orang);
  - 8) II/c (10 orang);
  - 9) II/a (3 orang).
9. Pengawasan internal
- Penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik diawasi oleh atasan langsung secara berjenjang serta Tim Sistem Pengendalian Intern (SPI) dan Kepatuhan Pusvetma.
10. Jaminan Pelayanan
- Dalam upaya agar terwujudnya penjaminan pelayanan kepada publik sesuai dengan standar yang ditetapkan, maka Pusvetma menetapkan 5 (lima) jaminan ketepatan layanan yaitu “5 TEPAT” yang mencakup Tepat Mutu, Tepat waktu, Tepat Jumlah, Tepat Harga dan Tepat Guna. Dengan demikian pengguna layanan akan memperoleh layanan yang sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh Pusvetma.

## 11. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pusvetma memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, sesuai dengan jenis layanan:

### a. Layanan Penjualan Produk

- Pusvetma telah diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) sebagai laboratorium yang telah mengimplementasikan secara konsisten SNI ISO/IEC 17025:2017;
- Pusvetma telah mengimplementasikan system manajemen kualitas yang memenuhi persyaratan SNI ISO 9001:2015;
- Fasilitas dan proses produksi telah menerapkan Cara Produksi Obat Hewan yang Baik (CPOHB) yang telah diaudit dan disetujui oleh Kementerian Pertanian;
- Produk Pusvetma telah lulus pengujian keamanan dan kualitas oleh Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan (BBPMSOH);
- Semua produk Pusvetma telah memperoleh nomor pendaftaran dari Kementerian Pertanian;
- Pengiriman produk menggunakan jasa *airline cargo* dengan pengepakan sesuai standart IATA (International Air Transport Assosiation

### b. Layanan Pengujian Mutu Produk

- Pusvetma telah diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) sebagai laboratorium yang telah mengimplementasikan secara konsisten SNI ISO/IEC 17025:2017;
- Pusvetma telah mengimplementasikan system manajemen kualitas yang memenuhi persyaratan SNI ISO 9001:2015;
- Pengujian dibawah pengawasan *Quality Assurance (QA)*.

### c. Layanan Penunjang

- Pusvetma telah diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) sebagai laboratorium yang telah mengimplementasikan secara konsisten SNI ISO/IEC 17025:2017;
- Pusvetma telah mengimplementasikan Sistem Manajemen Kualitas yang memenuhi persyaratan SNI ISO 9001:2015;

- Pusvetma telah mengimplementasikan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) yang memenuhi persyaratan SNI ISO 45001:2018;
- Fasilitas dan proses produksi telah menerapkan Cara Produksi Obat Hewan yang Baik (CPOHB) yang telah diaudit dan disetujui oleh Kementerian Pertanian;
- Pengepakan produk sesuai standar IATA (*International Air Transport Assosiation*).

#### 12. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja dari pelaksanaan Standar Pelayanan Publik dilakukan oleh pengguna layanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM disampaikan kepada masyarakat pengguna layanan melalui IKM online. Tim Reformasi Birokrasi melakukan rekapitulasi terhadap IKM per bulan.

### BAB III PENUTUP

Demikian Standar Pelayanan Publik Pusvetma disusun dengan harapan seluruh pegawai Pusvetma sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kepala Pusat Veteriner Farma,



drh. Agung Suganda, M.Si.  
NIP. 19761125 200312 1 001