

**STANDAR
PELAYANAN
PUBLIK**



**PUSAT
VETERINER
FARMA**

**DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN**



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

DIREKTUR JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
NOMOR 06112/HK.160/F/11/2020

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSAT VETERINER FARMA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN,

Menimbang : bahwa dalam rangka memenuhi ketentuan Pasal 3 Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);

2. Undang-Undang Nomor 1 tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);

3. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5015) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan (Lembaran

- Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 338, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5619);
5. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 Pelaksanaan terhadap Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5340);
 9. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);
 10. Keputusan Presiden Nomor 132/TPA Tahun 2020 tentang Pengangkatan Dalam Jabatan Pimpinan tinggi Madya di Lingkungan Kementerian Pertanian;
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM;

12. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36/M.PAN/2012 Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik;
15. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 39/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Veteriner Farma;
16. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 100/PMK.05/2016 tentang Pedoman Umum Penyusunan Tarif Layanan Badan Layanan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 915);
17. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK.05/2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Pusat Veteriner Farma;
18. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 43/Permentan/OT.010/8/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1243);

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSAT VETERINER FARMA.

KESATU : Standar Pelayanan Publik Pusat Veteriner Farma sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik Pusat Veteriner Farma sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, sebagai acuan pelaksana pelayanan publik dalam menilai kualitas layanan publik serta mengatur kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal, 06 November 2020

DIREKTUR JENDERAL

PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN,



NASRULLAH

NIP. 660223 199303 1 001

Salinan Keputusan ini disampaikan Kepada Yth:

1. Kepala Badan Pemeriksa Keuangan;
2. Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian;
3. Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian;
4. Kepala Pusat Veteriner Farma, Surabaya.

LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL
PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
NOMOR 06112/HK.160/F/11/2020
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSAT
VETERINER FARMA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Veteriner Farma yang selanjutnya disebut Pusat Veteriner Farma merupakan Unit Pelaksana Teknis di bidang kesehatan hewan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur 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 Badan Layanan Umum secara penuh memberikan fleksibilitas pengelolaan keuangan kepada Pusat Veteriner Farma. Dengan penetapan sebagai Badan Layanan Umum, Pusat Veteriner Farma 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, Pusat Veteriner Farma mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan produksi, pengujian, distribusi dan pemasaran serta pengembangan produk vaksin, antisera, diagnostika dan bahan biologis lain.

Dalam menyelenggarakan pelayanan, Pusat Veteriner Farma 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 Pusat Veteriner Farma, maka penyusunan Standar Pelayanan Publik perlu diselaraskan antara kemampuan sumber daya yang dimiliki Pusat Veteriner Farma dengan kebutuhan masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud penyusunan Standar Pelayanan Publik di Pusat Veteriner Farma 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

Tujuan penyusunan Standar Pelayanan Publik di Pusat Veteriner Farma adalah terciptanya pelayanan publik yang jelas, berkualitas, cepat, transparan, mudah, terjangkau dan terukur demi terwujudnya pelayanan prima dan menjadi acuan dalam implementasi strategi peningkatan pemasaran.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan standar pelayanan publik, meliputi:

1. Pendahuluan;
2. Standar pelayanan; dan
3. Evaluasi dan pelaporan kinerja pelaksana pelayanan.

D. Pengertian

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan:

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 adalah 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 disingkat 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 Pusat Veteriner Farma.
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 Pusat Veteriner Farma 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. Antiserum adalah serum positif ataupun negatif antibodi terhadap suatu penyakit.
18. Pengemasan (*embalage*) pengiriman adalah bok styrofoam untuk mengirim produk sampai ke tujuan yang bisa menjaga suhu produk sesuai dengan suhu yang dipersyaratkan.

E. Visi dan Misi

Visi Pusat Veteriner Farma adalah menjadi produsen vaksin dan bahan biologik veteriner yang berdaya saing global dan secara proaktif mencegah terjadinya penyuapan dan menjamin keselamatan dan kesehatan pegawai.

Sejalan dengan visi tersebut di atas, maka Pusat Veteriner Farma memiliki misi sebagai berikut:

1. memproduksi vaksin, antisera, diagnostika dan bahan biologis lain sesuai dengan Cara Pembuatan Obat Hewan Yang Baik;
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; dan
10. menyiapkan lingkungan kerja yang sehat, aman, nyaman dan memastikan keselamatan dan kesehatan kerja seluruh pegawai.

F. Moto

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, Pusat Veteriner Farma mempunyai moto "Hewan Sehat, Rakyat Selamat, Negara Kuat".

G. Kebijakan Mutu

Kebijakan mutu Pusat Veteriner Farma adalah "Pusat Veteriner Farma 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".

H. Nilai Budaya Kerja

Dalam rangka menyamakan cara pandang seluruh pegawai, Pusat Veteriner Farma 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.

I. Maklumat Pelayanan

Pusat Veteriner Farma 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 siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku". Dengan maklumat pelayanan ini maka seluruh pegawai telah berjanji dengan sepuh hati dan menyadari bahwa layanan Pusat Veteriner Farma menjadi tanggung jawab seluruh pegawai.

J. Etika Pelayanan

Dalam rangka menjaga kualitas, moralitas, perilaku, sikap dan karakter layanan seluruh pegawai Pusat Veteriner Farma dalam memberikan pelayanan, maka Pusat Veteriner Farma menetapkan Etika Pelayanan "SIAP" yang merupakan singkatan dari Semangat, Inovasi, Amanah dan Produktif, dan "3 S" yang merupakan singkatan dari Senyum, Salam dan Sapa.

BAB II

STANDAR PELAYANAN

A. Jenis/Produk Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pusat Veteriner Farma meliputi layanan:

1. penjualan produk;
2. pengujian mutu produk; dan
3. penunjang.

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

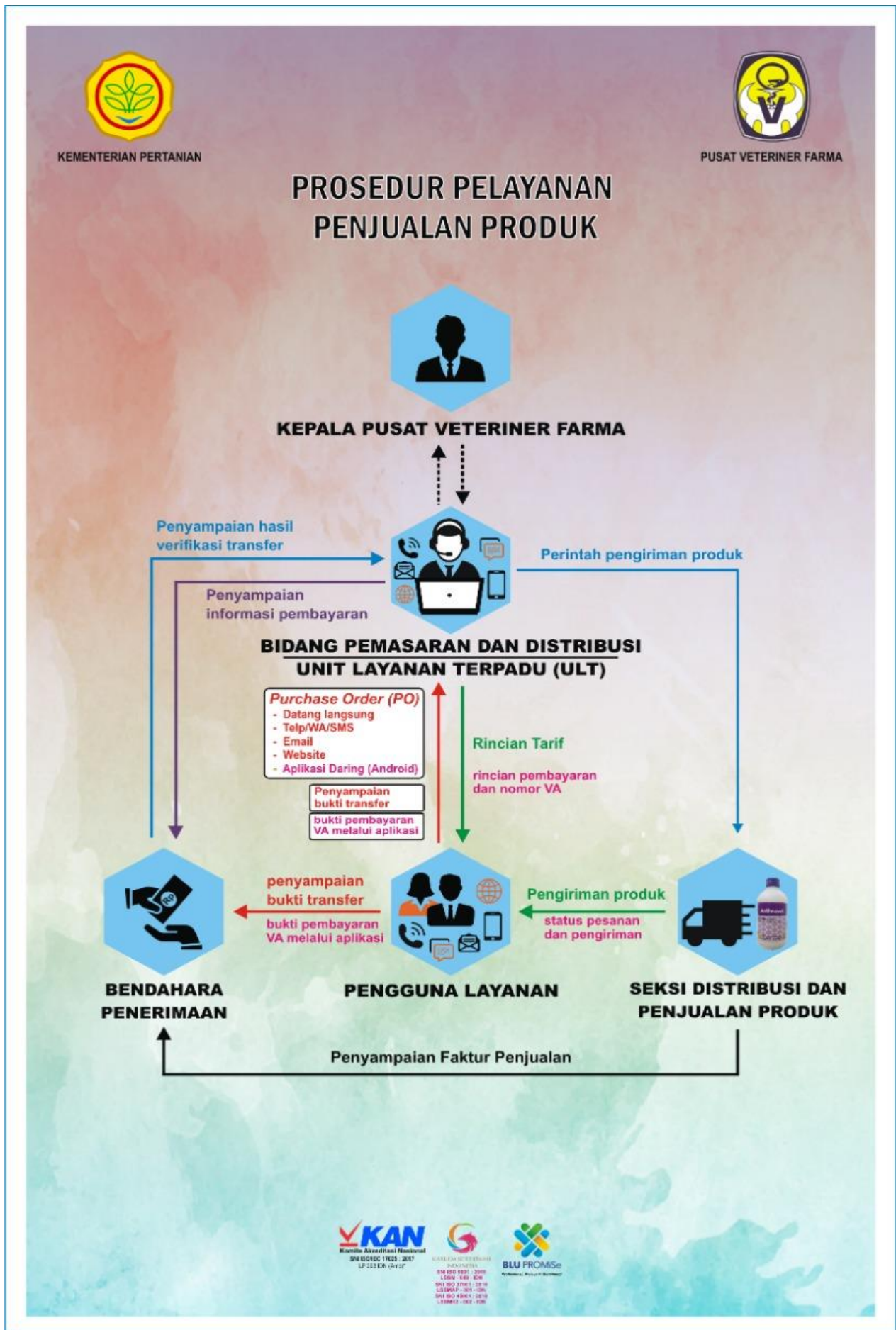
1. Sistem pelayanan produk Pusat Veteriner Farma menggunakan sistem pelayanan terbuka yaitu pengguna layanan dapat mengakses langsung penjualan produk Pusat Veteriner Farma. Untuk mendapatkan informasi produk Pusat Veteriner Farma yang dibutuhkan oleh pengguna layanan

disediakan akses berupa leaflet, brosur dan alat akses elektronik yaitu melalui website www.Pusat Veteriner Farma.ditjenpkh.pertanian.go.id.

2. Mekanisme pelayanan produk Pusat Veteriner Farma dilakukan melalui 2 (dua) cara, yaitu:
 - a. langsung, dengan cara pengguna layanan datang langsung ke Unit Layanan Terpadu (ULT) Pusat Veteriner Farma; dan
 - b. tidak langsung, dengan cara pengguna layanan mengajukan permohonan layanan melalui telepon, WhatsApp, sms, email, fax atau pemesanan melalui aplikasi daring berbasis website, android, atau sistem sejenis.

3. Prosedur pelayanan produk Pusat Veteriner Farma dibagi berdasarkan jenis/produk layanan, meliputi:
 - a. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk
 - 1) Pengguna layanan mengajukan pemesanan produk secara langsung ke ULT Pusat Veteriner Farma atau tidak langsung melalui telepon, WhatsApp, sms, email, fax atau pemesanan melalui aplikasi daring berbasis website, android, atau sistem sejenis.
 - 2) Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi memberikan rincian biaya produk yang dipesan, meliputi:
 - a) tarif produk dan pengepakan atau *embalage*, sebagaimana telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan dan Kepala BLU.
 - b) tarif pengiriman apabila produk dikirim oleh Pusat Veteriner Farma, sesuai tarif jasa ekspedisi yang digunakan.
 - 3) Pengguna layanan melakukan pembayaran biaya produk:
 - a) pemesanan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung maka pembayaran dilakukan melalui transfer ke nomor rekening BLU Pusat Veteriner Farma;
 - b) pengguna layanan menginformasikan bukti transfer pembayaran kepada Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi untuk diteruskan kepada Bendahara Penerimaan BLU;
 - c) bendahara penerimaan BLU melakukan verifikasi bukti transfer;

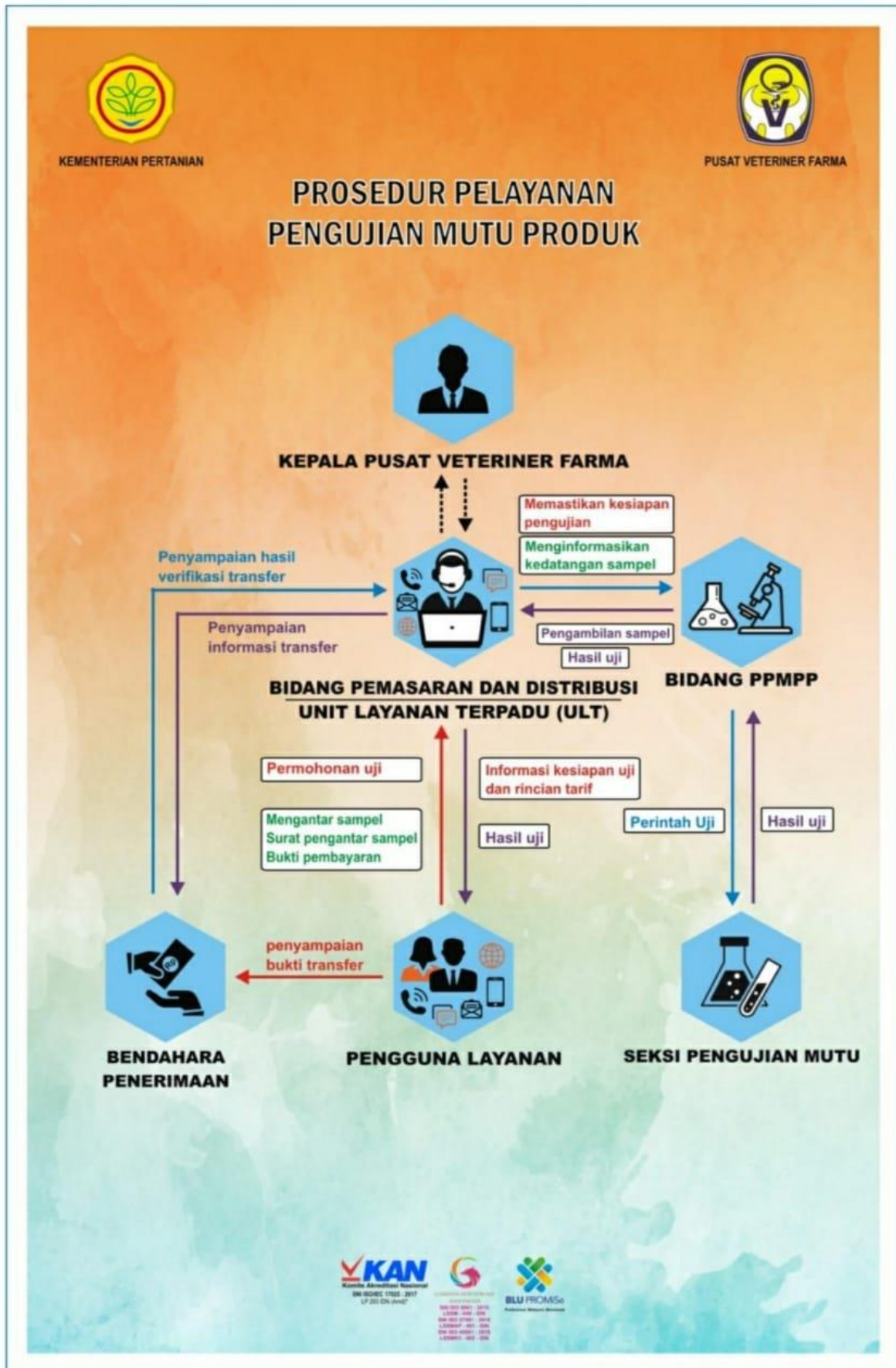
- d) bendahara penerimaan BLU menginformasikan bukti verifikasi pembayaran melalui transfer (rekening koran) ke Petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi;
- e) petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi menginformasikan kepada Seksi Distribusi dan Penjualan Produk untuk melakukan proses pengiriman produk ke pengguna layanan;
- f) proses pengiriman produk harus disertai dengan dokumen pengiriman: a) Surat Pengantar; b) Faktur; c) Tanda Terima Barang; d) Surat Keterangan Karantina;
- g) 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;
- h) 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;
- i) penjualan produk melalui mekanisme kerja sama mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- j) Penjualan produk melalui aplikasi pemasaran daring berbasis android atau sistem sejenisnya.



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 Pusat Veteriner Farma atau tidak langsung melalui telepon, WhatsApp, sms, email, fax atau pemesanan melalui aplikasi daring berbasis website, android, atau sistem sejenis;
- 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 dilakukan melalui transfer ke nomor rekening BLU Pusat Veteriner Farma;
- 5) Bendahara Penerimaan BLU melakukan verifikasi bukti transfer;
- 6) Bendahara Penerimaan BLU menginformasikan 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.

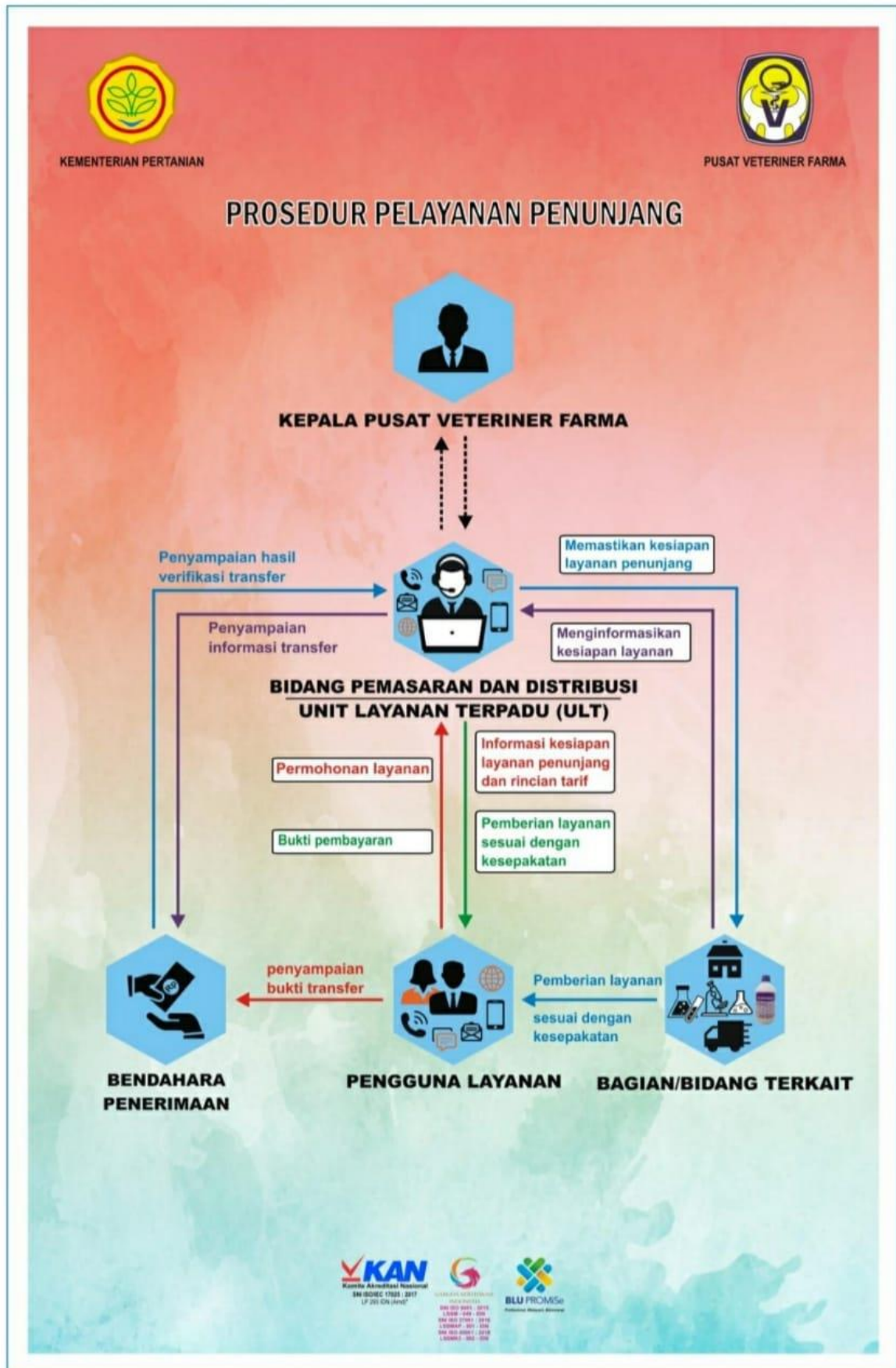


Gambar 2. Diagram alur Prosedur Pelayanan Pengujian Mutu Produk

c. Prosedur Pelayanan Penunjang

- 1) Pengguna layanan dapat meminta informasi dan/atau mengajukan permohonan layanan penunjang secara langsung ke ULT Pusat Veteriner Farma atau tidak langsung melalui telepon, WhatsApp, sms, email, fax atau pemesanan melalui aplikasi daring berbasis website, android, atau sistem sejenis.
- 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 Pengemasan (*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 izin menggunakan layanan kompetensi penelitian dan layanan magang/PKL dan kunjungan beserta informasi tarif layanan.
- 5) Pembayaran dilakukan melalui transfer ke nomor rekening BLU Pusat Veteriner Farma.
- 6) Bendahara Penerimaan BLU melakukan verifikasi bukti transfer.
- 7) Bendahara Penerimaan BLU menginformasikan 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 transfer.
- 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.



Gambar 3. Diagram alur Prosedur Pelayanan Penunjang

C. Persyaratan Pelayanan.

Tidak ada persyaratan yang spesifik untuk mendapatkan layanan Pusat Veteriner Farma.

D. Biaya/tarif Layanan

Pusat Veteriner Farma dalam memberikan layanan telah menetapkan tarif layanan sebagaimana diatur dalam:

1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK.05/2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Pusat Veteriner Farma.
2. 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.
3. Keputusan Kepala BLU Pusat Veteriner Farma Nomor 19006/Kpts/HK.230/ F4.H/07/2019 tentang Perubahan atas Lampiran I 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.
4. Keputusan Kepala BLU Pusat Veteriner Farma Nomor 24025/ Kpts/KU.060/F4.H/ 03/2019 tentang Perubahan Kedua atas Lampiran I 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.

E. Waktu Pelayanan

Pusat Veteriner Farma dalam memberikan layanan telah menetapkan waktu pelayanan sebagai berikut:

Hari Senin-Kamis	:	08.00 - 15.30
Istirahat	:	11.30 - 12.30
Hari Jumat	:	08.00 - 16.00
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.

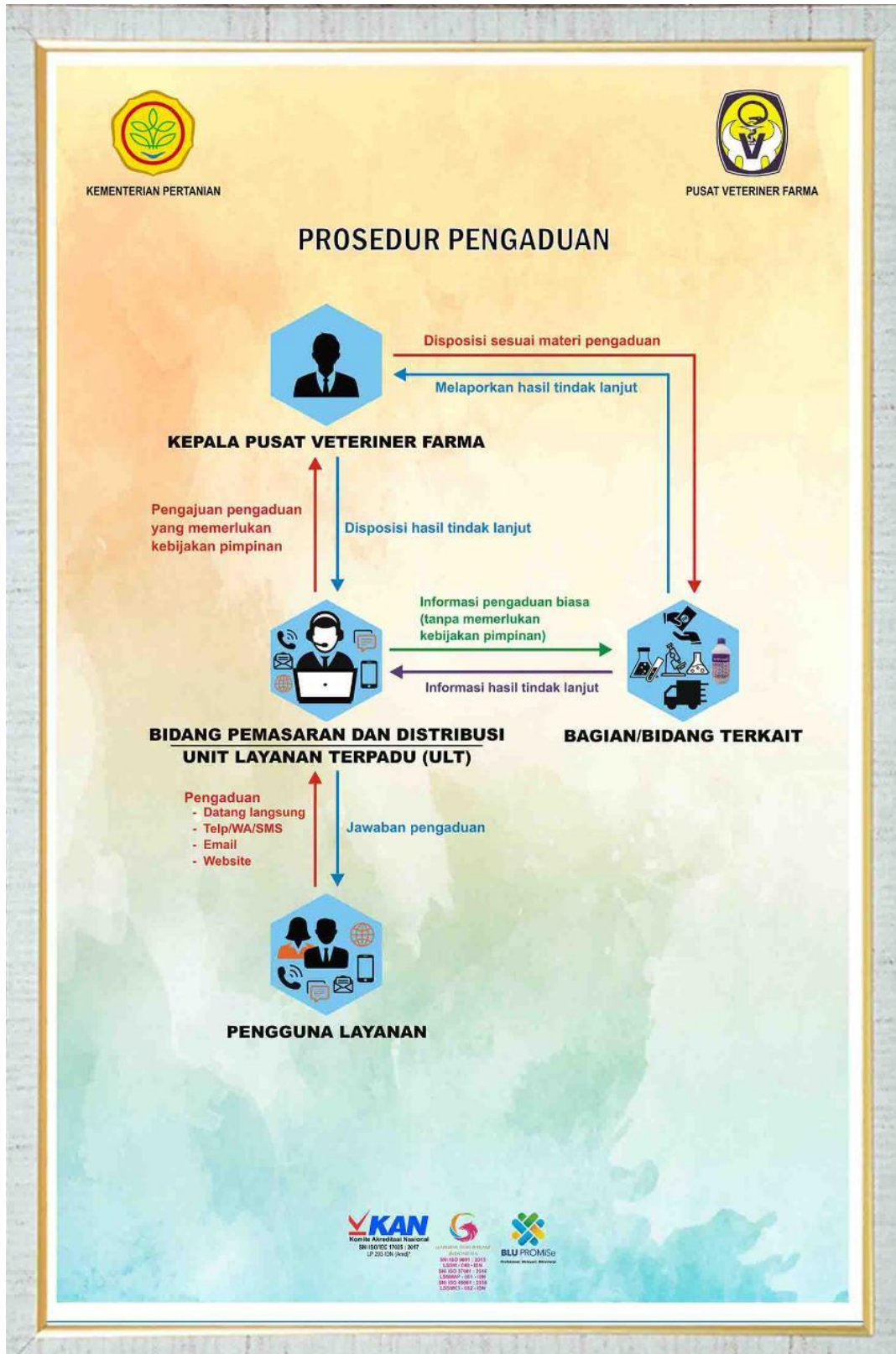
F. Mekanisme Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara langsung dengan mengisi form pengaduan yang dimasukkan ke kotak pengaduan di ULT Pusat Veteriner Farma 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 Pusat Veteriner Farma harus dituangkan dalam surat pengaduan resmi dan ditujukan kepada Kepala Pusat Veteriner Farma.

Secara rinci, prosedur penanganan pengaduan di Pusat Veteriner Farma adalah sebagai berikut:

- 1) Pengguna layanan menyampaikan pengaduan ke Pusat Veteriner Farma melalui:
 - a. Kotak pengaduan;
 - b. Media surat tertulis
 - c. Telepon/Fax/WA/SMS
Pengaduan disampaikan melalui nomor telepon 082131433112 atau faximili 031- 8291183
 - d. Website
Pengaduan disampaikan melalui website <https://Pusat Veteriner Farma.ditjennak.pertanian.go.id>
 - e. Tatap muka
Pengaduan bisa disampaikan kepada petugas Bidang Pemasaran dan Distribusi.
- 2) Pengaduan yang diterima di ULT Pusat Veteriner Farma 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 Pusat Veteriner Farma.
- 4) Kepala Pusat Veteriner Farma mendisposisikan pengaduan tersebut ke bagian/bidang sesuai dengan materi yang diajukan.
- 5) Bagian/bidang menindaklanjuti disposisi dari Kepala Pusat Veteriner Farma untuk melakukan penanganan dan penyelesaian atas materi yang diajukan serta membuat konsep surat tanggapan pengaduan untuk disampaikan kepada Kepala Pusat Veteriner Farma.

- 6) Kepala Pusat Veteriner Farma 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 diadukan.



Gambar 4. Diagram alur Prosedur Pengaduan

G. Sarana dan/atau Fasilitas Pelayanan

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

1. Ruang tunggu;
2. Ruang pelayanan;
3. Mesin ATM berada di depan bangunan ULT;
4. Kotak pengaduan;
5. Kursi roda untuk penyandang difable;
6. Ruang laktasi;
7. Toilet;
8. Smooking area; dan
9. Halaman parkir.

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

H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana SDM Pusat Veteriner Farma sebagai berikut:

1. Berdasarkan jabatan

- a) Kepala Pusat;
- b) Kepala Bagian/Bidang;
- c) Kepala Subbagian/Seksi;
- d) Pejabat Fungsional :
 - 1) Medik Veteriner Madya;
 - 2) Medik Veteriner Muda;
 - 3) Medik Veteriner Pertama;
 - 4) Calon Medik Veteriner;
 - 5) Paramedik Veteriner Penyelia;
 - 6) Paramedik Veteriner Mahir;
 - 7) Paramedik Veteriner Terampil;
 - 8) Calon Paramedik Veteriner Terampil;
 - 9) Calon Apoteker Muda;
 - 10) Medis (dokter umum);
 - 11) Medis (dokter gigi);
 - 12) Paramedis (perawat);
 - 13) Analis Kepegawean Muda;
 - 14) Arsiparis Terampil;

- 15) Arsiparis Muda;
- 16) Fungsional khusus (Pusat Veteriner Farma);
- 17) Fungsional khusus Pusat (dokter umum dan perawat);
- 18) Fungsional khusus THL dokter gigi; dan
- 19) Fungsional Umum.

2. Berdasarkan pendidikan

- a) Doktor (S3);
- b) Magister (S2);
- c) Sarjana (S1);
- d) Diploma empat;
- e) Diploma tiga;
- f) SLTA;
- g) SLTP;
- h) SD.

3. Berdasarkan golongan

- a. IV/b;
- b. IV/a;
- c. III/d;
- d. III/c;
- e. III/b;
- f. III/a;
- g. II/d;
- h. II/c; dan
- i. II/a.

I. Pengawasan internal

Penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik diawasi oleh atasan langsung secara berjenjang serta Tim Sistem Pengendalian Intern (SPI) dan Kepatuhan Pusat Veteriner Farma.

J. Jaminan Pelayanan

Dalam upaya agar terwujudnya penjaminan pelayanan kepada publik sesuai dengan standar yang ditetapkan, maka Pusat Veteriner Farma 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 Pusat Veteriner Farma.

K. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pusat Veteriner Farma memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, sesuai dengan jenis layanan:

1. Layanan Penjualan Produk

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

2. Layanan Pengujian Mutu Produk

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

3. Layanan Penunjang

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

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

L. Kompensasi

Kompensasi pelayanan akan diberikan apabila pengguna layanan mengajukan pengaduan dan permohonan kompensasi. Pengaduan dan permohonan kompensasi harus disertai data dukung yang disepakati oleh kedua belah pihak, antara lain berupa foto, hasil pemeriksaan barang, dan/atau hasil pengujian laboratorium yang terakreditasi. Kompensasi diberikan berupa penggantian seluruh atau sebagian jenis atau produk layanan sejumlah layanan yang terbukti tidak sesuai dengan jaminan layanan.

BAB III

EVALUASI DAN PELAPORAN KINERJA PELAKSANA

Evaluasi kinerja dari pelaksanaan Standar Pelayanan Publik dilakukan oleh pengguna layanan melalui pengisian form Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Form IKM disampaikan kepada masyarakat pengguna layanan secara manual atau melalui IKM daring. Hasil pengisian form IKM, direkap oleh Tim Pengaduan Masyarakat dan dilaporkan kepada Kepala BLU setiap bulan untuk ditindaklanjuti sebagai dasar pengambilan kebijakan.

Pelaporan kinerja pelaksanaan pelayanan publik disampaikan oleh Kepala Bagian dan Kepala Bidang kepada Kepala BLU setiap bulan sebagai dasar pengambilan kebijakan.

BAB IV
PENUTUP

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

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal,

DIREKTUR JENDERAL
PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN,

NASRULLAH
NIP. 19660223 199303 1 001