



STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI VETERINER JAYAPURA



2025

 123-456-7890

 hello@reallygreatsite.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, taufik dan hidayahNya sehingga penyusunan dokumen Standar Pelayanan Publik (SPP) dapat terselesaikan dengan baik sebagai pedoman pelayanan Balai Veteriner Jayapura, 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, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, serta 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 Balai Veteriner Jayapura dalam melaksanakan tugas pelayanan dan sebagai informasi bagi masyarakat pengguna pelayanan di dalam dan/atau diluar lingkungan Balai Veteriner Jayapura, 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 Balai Veteriner Jayapura sebagai unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan, Kementerian Pertanian. Kami menyadari bahwa penyusunan standar pelayanan publik ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu saran, masukan dan kritik dari semua pihak sangat diharapkan.

Jayapura, Oktober 2025
Kepala,

Ttd

Drh. Tri Juwianto

NIP. 197801202009011010

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada prinsip *good governance*, yaitu pemerintahan yang transparan, akuntabel, efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap instansi pemerintah diwajibkan untuk menetapkan, melaksanakan, dan mengevaluasi standar pelayanan publik guna menjamin kepastian, keadilan, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, mengamanatkan bahwa Pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat 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.

Sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian, Balai Veteriner Jayapura memiliki peran strategis dalam menjaga ketahanan kesehatan hewan dan mendukung kesehatan masyarakat veteriner di wilayah timur Indonesia, khususnya Provinsi Papua, Papua Pegunungan, Papua Tengah, Papua Barat, Papua Selatan, dan Papua Barat Daya. Wilayah kerja yang luas, kondisi geografis yang menantang, serta keanekaragaman jenis hewan ternak dan satwa liar menjadikan tugas Balai Veteriner Jayapura memiliki kompleksitas yang tinggi dan nilai strategis yang signifikan. Untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, Balai Veteriner Jayapura telah menetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang meliputi 4 Jenis Layanan yaitu Layanan Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat

Veteriner, Layanan Pembinaan dan Bimbingan Teknis, serta Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi)

Tujuan penetapan SPP ini adalah untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat umumnya dan pengguna jasa pada khususnya. Pedoman Standar Pelayanan yang tercantum dalam PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014, dalam memberikan pelayanan, komponen SP dibedakan menjadi 2 bagian yaitu a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) dan *service delivery*. *Manufacturing* terdiri dari; 1) dasar hukum, 2) sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas, 3) kompetensi pelaksana, 4) pengawasan internal, 5) jumlah pelaksana, 6) jaminan pelayanan, 7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, 8) evaluasi kinerja pelayanan. Sedangkan komponen *service delivery* terdiri dari; 1) persyaratan, 2) prosedur, 3) waktu pelayanan, 4) biaya/tarif, 5) produk pelayanan dan 6) pengelolaan pengaduan.

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan, Balai Veteriner Jayapura memperhatikan prinsip – prinsip sebagai berikut:

- **Sederhana.** Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya yang terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- **Partisipatif.** Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- **Berkelanjutan.** Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- **Transparansi.** Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- **Keadilan.** Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Penerapan standar pelayanan yang optimal dapat diterapkan dengan pelayanan yang disusun berdasarkan persyaratan SMART (*Specific, Measurable, Attainable, Reliable, Timely*) yaitu : fokus pada jenis pelayanan, dapat diukur, dapat dicapai, relevan dan dapat diandalkan serta tepat waktu.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan
3. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Kesejahteraan Hewan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 9 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan.

C. Tugas Pokok, Fungsi, Visi dan Misi, serta Maklumat Layanan 1. Tugas

Balai Veteriner Jayapura mempunyai tugas melaksanakan pengamatan dan pengidentifikasian penyakit hewan, pengujian produk hewan, dan pengujian veteriner.

2. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Balai Veteriner Jayapura menyelenggarakan fungsi berikut:

- a. penyusunan rencana program dan anggaran, pelaksanaan kerja sama, pemantauan, serta evaluasi dan pelaporan;
- b. pelaksanaan surveilans, penyidikan, pemeriksaan dan pengujian penyakit hewan, serta pemberian rekomendasi hasil pemeriksaan dan pengujian;
- c. pelaksanaan surveilans, penyidikan, pemeriksaan, dan pengujian mutu dan keamanan produk hewan, zoonosis yang ditularkan melalui produk hewan, serta penggunaan dan resistensi antimikrobia;
- d. pemeriksaan dan pengujian semen, embrio, dan pelaksanaan diagnosis penyakit hewan;
- e. penyusunan jenis, status situasi dan peta penyakit hewan wilayah kerja;
- f. pelaksanaan pelayanan laboratorium rujukan nasional dan acuan diagnosis penyakit hewan menular;
- g. pelaksanaan pengujian forensik veteriner; pelaksanaan peningkatan kesadaran masyarakat dan diseminasi informasi veteriner;
- h. pelaksanaan analisis toksikologi veteriner dan keamanan pakan;

- i. pelaksanaan bimbingan teknis surveilans, penyidikan, pemeriksaan dan pengujian laboratorium serta kesejahteraan hewan;
- j. pelaksanaan analisis risiko penyakit hewan dan keamanan produk hewan di wilayah kerja;
- k. pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner di wilayah kerja;
- l. pelaksanaan analisis veteriner, dan penguatan
- m. terhadap teknik dan metode serta diseminasi;
- n. pelaksanaan sistem manajemen mutu layanan; dan
- o. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BV.

Dalam melaksanakan fungsi tersebut, Balai Veteriner Jayapura memberikan pelayanan publik berupa layanan diagnostik dan pengujian penyakit hewan, pengujian keamanan pangan asal hewan, pemeriksaan laboratorium veteriner, serta rujukan uji bagi instansi pemerintah daerah, lembaga pendidikan, pelaku usaha, dan masyarakat umum. Layanan ini menjadi bagian integral dari sistem kesehatan hewan nasional, terutama dalam upaya mewujudkan daerah bebas penyakit hewan dan menjamin mutu produk hewan yang aman, sehat, utuh, dan halal (ASUH).

Melalui penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP) Balai Veteriner Jayapura, diharapkan seluruh proses pelayanan dapat dilakukan secara terukur, transparan, konsisten, dan mudah diakses oleh masyarakat. Standar ini tidak hanya menjadi acuan internal dalam penyelenggaraan pelayanan, tetapi juga menjadi bentuk komitmen dan akuntabilitas Balai Veteriner Jayapura kepada publik dalam memberikan layanan yang memenuhi prinsip profesionalisme, kecepatan, keadilan, dan kepuasan pengguna layanan.

D. Visi dan Misi

Balai Veteriner Jayapura sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dibawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan (Ditjen PKH) memiliki visi misi yang berkesinambungan dan mendukung visi dan misi dari Ditjen PKH sebagai berikut:

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. Mewujudkan pelayanan prima dalam rangka pengabdian masyarakat dengan meningkatkan profesionalisme valid dan akurat;
- d. Membangun dan mengelola Sistem Informasi Veteriner dalam penyediaan data laboratorium yang cepat dan tepat waktu berdasarkan hasil penyidikan, pengamatan, pengujian dan diagnosa yang valid dan akurat;
- e. Membangun pemberdayaan dan partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kesadaran pentingnya penanganan kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner serta kesehatan lingkungan secara terpadu dengan pendekatan One Health.

3. Motto, Janji, Kebijakan dan Maklumat Layanan Motto

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

Janji Layanan

"Profesional, Cepat, Akurat, Masyarakat Puas"

Kebijakan Mutu

Balai Veteriner Jayapura berorientasi menjadi pusat pelayanan pengujian veteriner nasional melalui :

- a. Selalu berusaha menerapkan sistem manajemen mutu terintegrasi yang berbasis *risk-based thinking*, serta mengembangkannya agar selalu dapat menjawab tuntutan *stake holders*.
- b. Meningkatkan profesionalisme dan kemandirian di bidang penyidikan, pengujian dan sistem informasi penyakit hewan.
- c. Berorientasi kepada peningkatan kinerja yang berkelanjutan untuk pelanggan dan meminimalisir keluhan pelanggan.
- d. Menjamin independensi dalam memberikan pelayanan pengujian berdasarkan pada data pengujian yang benar, teliti, obyektif, dan abash serta menghindarkan personil dari tekanan komersial dan konflik kepentingan.
- e. Menjamin kerahasiaan informasi dan kerahasiaan hasil uji laboratorium sesuai dengan SNI ISO/IEC 17025:2017, ISO 37001:2010, ISO 9001:2015 dan ISO 17043:2010; SNI ISO 35001:2019
- f. Senantiasa meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi dan metode yang relevan untuk memperbaiki efektifitas system manajemen.

- g. Menjamin kerahasiaan informasi dan kerahasiaan hasil uji laboratorium sesuai dengan aturan yang berlaku.
- h. Menjamin bahwa seluruh kebijakan mutu ini ditetapkan, dimengerti, dilaksanakan dan dipertahankan oleh seluruh personil di lingkup laboratorium Balai Veteriner Jayapura secara konsekuen.
- i. Penunjukan dan penetapan seorang Manajer Mutu/ Wakil manajemen yang bertanggung jawab untuk mengelola Sistem Manajemen Mutu secara keseluruhan.

Maklumat Layanan

Pegawai Balai Veteriner Jayapura melaksanakan pelayanan sesuai maklumat layanan sebagai berikut:

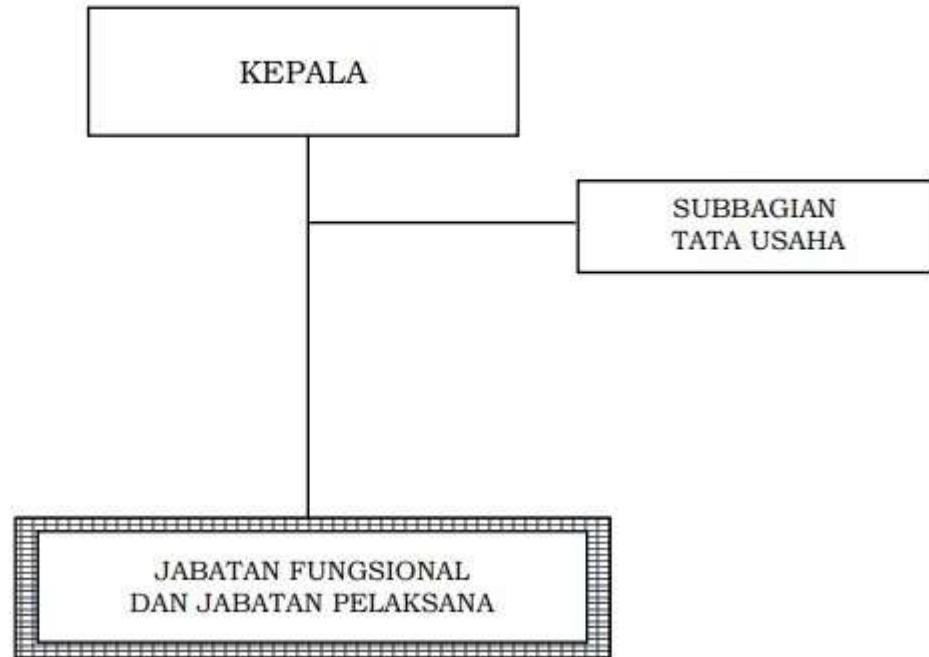
“Kami Segenap Pegawai Balai Veteriner Jayapura, dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

D. Struktur Organisasi Balai Veteriner Jayapura.

Dasar Hukum Struktur organisasi Balai Veteriner Jayapura sebelumnya yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 09 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan.

Balai Veteriner Jayapura dipimpin oleh seorang Kepala Balai, merupakan UPT Eselon IIIa di bawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan, Kementerian Pertanian yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Pembinaan teknis Balai Veteriner Jayapura dilaksanakan oleh Direktur Kesehatan Hewan dan Direktur Kesehatan Masyarakat Veteriner, Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan dengan struktur organisasi sebagai berikut:

BV



Kelompok Jabatan Fungsional Teknis di Balai Veteriner Jayapura, terdiri atas Medik Veteriner dan Paramedik Veteriner yang bertugas pada:

1. Lab Virologi
2. Lab Bioteknologi
3. Lab Bakteriologi
4. Lab Parasitologi
5. Lab Patologi
6. Lab Kesmavet
7. Epidemiologi

E. Maksud, Tujuan, Sasaran, dan Ruang Lingkup

Maksud ditetapkannya SPP adalah sebagai standar acuan dalam memberikan pelayanan **kepada masyarakat**. SPP ini dimaksudkan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Veteriner Jayapura agar setiap jenis layanan yang diberikan memiliki kejelasan mengenai persyaratan, mekanisme, jangka waktu, biaya, produk layanan, serta tata cara pengaduan, sehingga tercipta kepastian dan konsistensi dalam pelayanan.

Tujuan penerapan SPP:

Untuk memberikan kepastian dan meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan penyelenggara guna meningkatkan kepercayaan masyarakat, diantaranya:

- Menjamin kepastian hak dan kewajiban antara penyelenggara layanan dan penerima layanan;
- Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di lingkungan Balai Veteriner Jayapura;
- Memberikan acuan bagi pelaksana pelayanan dalam menjalankan tugas secara profesional dan berintegritas;
- Menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan hewan pemerintah;
- Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik;
- Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan publik.

Sasaran

1. Terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas sesuai harapan masyarakat
2. Terwujudnya kepuasan pelanggan/masyarakat
3. Meningkatkan kepercayaan Masyarakat

Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Balai Veteriner Jayapura meliputi:

1. Prinsip penyusunan, komponen dan jenis pelayanan publik
2. Tahapan penyusunan standar pelayanan publik
3. Penetapan standar pelayanan publik

BAB II STANDAR PELAYANAN VETERINER JAYAPURA

A. TEMPAT LAYANAN

Kantor Balai Veteriner Jayapura

Alamat : Jl. Trans Papua Ruas Abepura Keerom Km. 22, RT 001/RW003,
Dusun Skamto Desa Koya Koso Kec. Abepura, Koya Jayapura,
Provinsi Papua (99351)

Telepon : (0976) 5572906,

Fax : (0976) 5572906,

E-mail : bvetjayapura.ditjenpkh@pertanian.go.id

Website : bvetjayapura.ditjenpkh.pertanian.go.id

WhatsApp : 082116610616

B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI VETERINER JAYAPURA

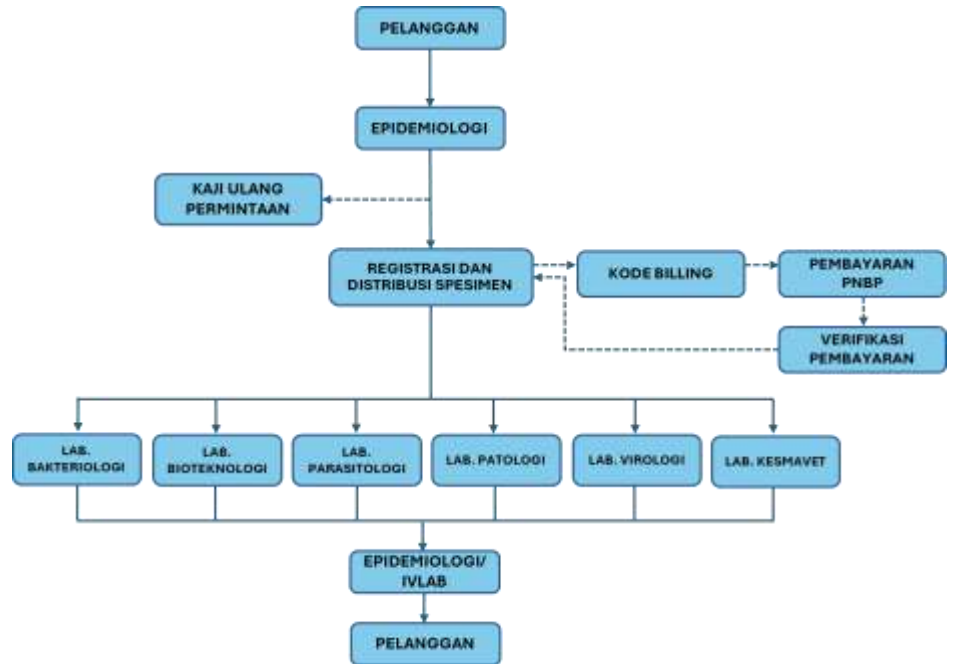
1. Layanan Pengujian Veteriner dan Produk Hewan.

No	Komponen	Keterangan
1.	Produk Layanan	: Laporan Hasil Uji
2.	Persyaratan	: a. Untuk pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota wajib menyampaikan surat permohonan resmi yang ditanda tangani oleh pejabat berwenang, dan kontak person yang dapat dihubungi (Nomor Telepon-HP/E-mail). b. Untuk pihak swasta wajib menyampaikan surat permohonan resmi yang ditanda tangani oleh pimpinan perusahaan atau yang mewakili dan kontak person yang dapat dihubungi (Nomor Telepon-HP/Email). c. Untuk masyarakat atau pribadi wajib menyampaikan fotokopi identitas (Kartu Tanda Penduduk-KTP) dan kontak person yang dapat dihubungi (Nomor Telepon-HP/E-mail). d. Untuk Jenis PNBPN berupa jasa layanan pengujian dan analisis serta sertifikasi bagi Pelajar dan Mahasiswa dapat dikenakan sesuai ketentuan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Pertanian, dan PMK 36/2023 Pasal 15 tentang Besaran, Persyaratan, Dan Tata Cara Pengenaan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian.

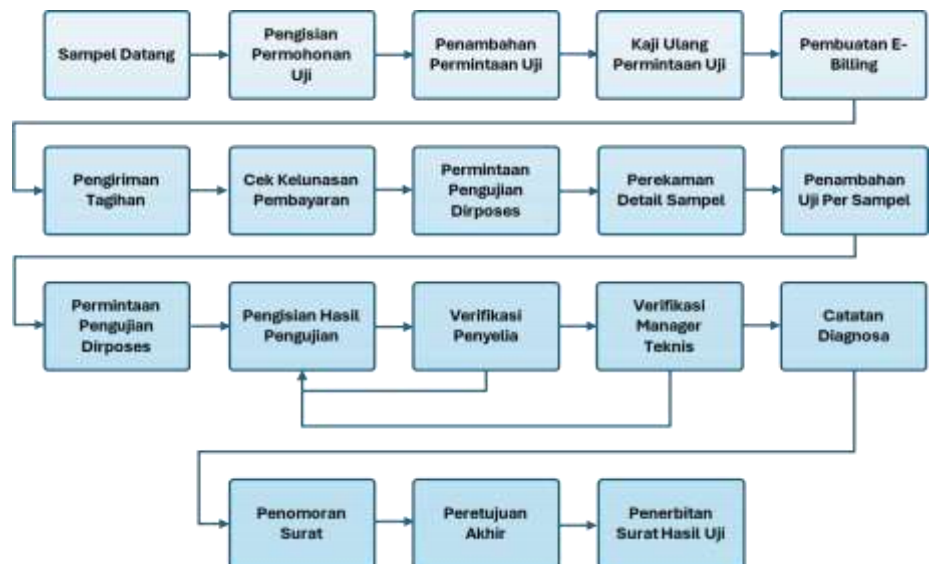
No	Proses	Kelengkapan	Waktu
1	Pengguna layanan datang ke loket penerimaan sampel	Surat Pengantar/Identitas Diri	5 Menit
2	Pengguna layanan mengisi formulir permohonan pengujian laboratorium	Formulir E1/E2	5 Menit
3	Petugas penerima sampel (PPS) mengecek kebenaran data dan kondisi sampel	Data dan jenis sampel	5 Menit
4	PPS memasukkan data ke <i>database</i> dan membuat pengantar pembayaran ke bendahara penerimaan, dan memberikan <i>e-billing</i> pembayaran kepada pengguna layanan	Komputer	3 menit /sampel
5	Pengguna layanan membayar tagihan sesuai dengan jangka waktu yang diberikan dan menyampaikan bukti bayar kepada PPS. <small>*) Biaya layanan mengacu PMK 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Pertanian.</small>	Transfer bank/Kantor Pos/Platform Pembayaran lainnya	5 menit
6	PPS menyampaikan bukti bayar kepada Bendahara Penerimaan PNBPNBP	Komputer	5 menit
7	Bendahara Penerimaan PNBPNBP melakukan pengecekan dan <i>approve</i> permohonan pada Sistem IVLAB.	Komputer	3 Menit
8	PPS melakukan registrasi sampel ke sistem IVLAB	Komputer	5 Menit
9	Laboratorium melakukan proses pengujian dan penyelia melakukan validasi dan <i>approve</i> hasil pengujian	Alat pengujian, Komputer	Sesuai standar waktu uji dan janji layanan
10	Manager Teknis melakukan verifikasi dan validasi hasil pengujian.	Komputer	10-30 Menit

		11	Petugas TU membuat surat pengantar laporan hasil uji beserta nomor dan tanggal surat dan mengajukan ke Kepala untuk di tetapkan.	Komputer	3 Menit
		12	Kepala melakukan Approve LHU pada Sistem IVLAB sebagai persetujuan hasil uji untuk dirilis kepada pengguna layanan.	Komputer	5 Menit
		13	PPS menyampaikan Laporan Hasil Uji kepada pengguna layanan.	Email/WhatsApp	5 Menit

FLOWCHART PENERIMAAN SAMPEL



SKEMA ALUR PENERIMAAN SAMPEL DALAM SISTEM IVLAB V



4.	Kompetensi Pelaksana:	<p>: Balai Veteriner Jayapura menetapkan kualifikasi petugas penerima sampel, penguji laboratorium, dan Manajer Teknis sebagai berikut:</p> <p>Petugas Penerima Sampel</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. S1 Kedokteran Hewan/DIII Kesehatan Hewan/SMK Kesehatan Hewan 2. Medik Veteriner/ Paramedik Veteriner 3. Pengalaman Minimal 1 Tahun <p>Penguji Laboratorium</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. S1 Kedokteran Hewan/DIII Kesehatan Hewan/SMK Kesehatan Hewan 2. Medik Veteriner/ Paramedik Veteriner 3. Pengalaman Minimal 2 Tahun <p>Penyelia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Medik Veteriner 2. Pengalaman Minimal 2 Tahun <p>Manajer Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Medik Veteriner 2. Pengalaman Minimal 2 Tahun
5.	Waktu Pelayanan	<p>: Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 WIB s.d 16.00 WIT Hari Jum'at : Pukul 07.30 WIB s.d 16.30 WIT Hari Sabtu-Minggu dan libur nasional : Libur pengujian</p> <p>Cacatan: Pada hari libur/hari besar, penerimaan sampel masuk dan dokumen pengantar tetap diterima dengan ketentuan proses administrasi dilakukan pada hari dan jam kerja layanan.</p>
6.	Biaya/Tarif	<p>: Tarif pengujian sesuai PMK NO. 85 Tahun 2023 Tentang Jenis dan Tarif A Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat Volatil yang Ber Pada Kementerian Pertanian</p>
7.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>: Bervariasi sesuai jenis pengujian, dapat dilihat pada Jenis, Tarif, dan Waktu Pengujian (terlampir)</p>

8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresias i	: Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada Tim Pengaduan Masyarakat (Dumas) Balai Veteriner Jayapura melalui: a. Kotak Dumas Masyarakat di Balai Veteriner Jayapura b. Telpon : (0967) 5572906 c. Email : bvetjayapura.ditjenpkh@pertanian.go.id d. WhatsApp : 0821 1661 0616 e. Website : https://bvetjayapura.ditjenpkh.pertanian.go.id/
----	--	---

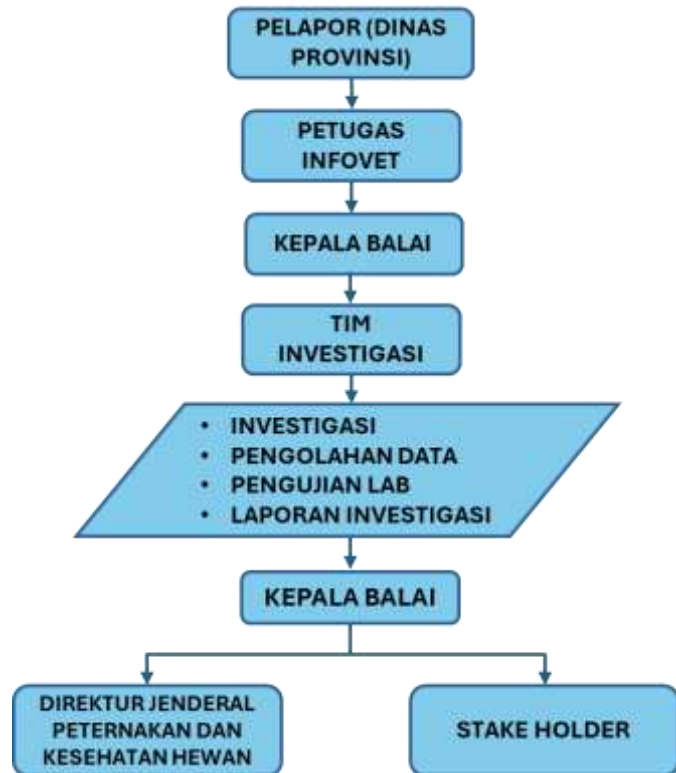
2. Layanan Pengamatan dan Penyidikan Penyakit Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner

1.	Produk Pelayanan : Laporan Hasil Uji dan Rekomendasi																
2	<p>Persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Untuk pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota wajib menyampaikan surat permohonan resmi yang ditanda tangani oleh pejabat berwenang, dan kontak person yang dapat dihubungi (Nomor Telepon-HP/E-mail). b. Untuk pihak swasta wajib menyampaikan surat permohonan resmi yang ditanda tangani oleh pimpinan perusahaan atau yang mewakili dan kontak person yang dapat dihubungi (Nomor Telepon-HP/E-mail). c. Untuk masyarakat atau pribadi wajib menyampaikan fotokopi identitas (Kartu Tanda Penduduk-KTP) dan kontak person yang dapat dihubungi (Nomor Telepon-HP/E-mail). d. Untuk Jenis PNBP berupa jasa layanan pengujian dan analisis serta sertifikasi bagi Pelajar dan Mahasiswa dapat dikenakan sesuai ketentuan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Pertanian, dan PMK 36/2023 Pasal 15 tentang Besaran, Persyaratan, Dan Tata Cara Pengenaan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian. 																
3.	<p>Prosedur : LAYANAN PENGAMATAN DAN PENYIDIKAN PENYAKIT HEWAN DAN KESEHATAN MASYARAKAT VETERINER</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Proses</th> <th>Kelengkapan</th> <th>Waktu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Pengguna jasa melaporkan kejadian dan mengirimkan permintaan penyidikan.</td> <td>Telepon/WA, surat, iSIKHNAS</td> <td>10 menit</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Petugas mencatat dan melaporkan kejadian pada pihak berwenang/pejabat terkait.</td> <td>Buku catatan laporan kasus</td> <td>10 menit</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Pihak berwenang/pejabat terkait Melakukan konfirmasi pada pihak pelapor dan membentuk tim penyidikan.</td> <td>Data, telepon/a lat komunikasi</td> <td>30 menit</td> </tr> </tbody> </table>	No	Proses	Kelengkapan	Waktu	1	Pengguna jasa melaporkan kejadian dan mengirimkan permintaan penyidikan.	Telepon/WA, surat, iSIKHNAS	10 menit	2	Petugas mencatat dan melaporkan kejadian pada pihak berwenang/pejabat terkait.	Buku catatan laporan kasus	10 menit	3	Pihak berwenang/pejabat terkait Melakukan konfirmasi pada pihak pelapor dan membentuk tim penyidikan.	Data, telepon/a lat komunikasi	30 menit
No	Proses	Kelengkapan	Waktu														
1	Pengguna jasa melaporkan kejadian dan mengirimkan permintaan penyidikan.	Telepon/WA, surat, iSIKHNAS	10 menit														
2	Petugas mencatat dan melaporkan kejadian pada pihak berwenang/pejabat terkait.	Buku catatan laporan kasus	10 menit														
3	Pihak berwenang/pejabat terkait Melakukan konfirmasi pada pihak pelapor dan membentuk tim penyidikan.	Data, telepon/a lat komunikasi	30 menit														

	4	Pelaksanaan penyidikan lapangan termasuk pengambilan sampel berdasarkan pelaporan dari Dinas terkait.	Alat investigasi penyakit, transportasi	2 s.d 3 hari
--	---	---	---	--------------

	5	Tim menyusun laporan hasil penyidikan sementara sebagai bahan laporan kepada pimpinan *) laporan disampaikan selama kegiatan penyidikan langsung di lapangan	Data, Alat Komunikasi (Telp/Wa)	60 Menit
	6	Tim penyidik mengolah data lapangan, melakukan pengujian, dan membuat laporan hasil penyidikan.	Data kuesioner, data pengujian	4-6 Hari
	7	Pejabat berwenang menyetujui dan mengesahkan laporan.	Laporan	1 jam
	8	Laporan Hasil Penyidikan di rilis dan disampaikan kepada pihak terkait.	Laporan, WA/Email	30 menit

SKEMA ALUR PELAKSANAAN PENYIDIKAN PENYAKIT HEWAN DAN KESEHATAN MASYARAKAT VETERINER.



2. Kompetensi Pelaksana : Balai Veteriner Jayapura menetapkan kualifikasi petugas penyidikan penyakit hewan dan kesehatan masyarakat veteriner sebagai berikut:

Petugas penyidikan penyakit hewan

1. S1 Kedokteran Hewan/DIII Kesehatan Hewan/SMK Kesehatan Hewan
2. Medik Veteriner/ Paramedik Veteriner
3. Pengalaman Minimal 2 Tahun

Penyelia

4. Medik Veteriner
5. Pengalaman Minimal 2 Tahun

Manajer Teknis

- Medik Veteriner
5. Pengalaman Minimal 2 Tahun

3. Jangka Waktu Pelayanan : 2 sampai 3 hari

4.	Biaya / Tarif	: Penentuan biaya/tarif PNBPN mengacu Ketentuan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian sesuai mekanisme pembayaran yang berlaku.
5.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	: Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada Tim Pengaduan Masyarakat (Dumas) Balai Veteriner Jayapura melalui: <ul style="list-style-type: none"> a. Kotak Dumas Masyarakat di Balai Veteriner Jayapura b. Telpon : (0967) 5572906 c. Email : bvetjayapura.ditjenpkh@pertanian.go.id d. WhatsApp : 0821 1661 0616 e. Website : https://bvetjayapura.ditjenpkh.pertanian.go.id/

3. Standar Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Perpustakaan, Informasi dan Dokumentasi).

No	Komponen	Keterangan
1	Produk Pelayanan	: Pengetahuan, Ilmu, dan keterampilan bertambah
2	Persyaratan	: 1. Berasal dari instansi pemerintah/non pemerintah/ Perguruan tinggi, sekolah maupun masyarakat 2. Kartu Identitas/ Kartu Tanda Penduduk (KTP) 3. Mengikuti aturan dan SOP yang berlaku

: 1. Layanan Magang dan Konsultasi

- a. Pemohon mengajukan permohonan layanan ke Kantor Balai Veteriner Jayapura dengan membawa surat pengantar/surat permohonan dan/atau identitas diri.
- b. Surat permohonan/pengantar juga dapat dikirim ke Balai Veteriner Jayapura, Jl. Trans Papua Ruas Abepura – Keerom, Dusun Skamto, Desa Koya Koso, Abepura, Kota Jayapura atau melalui kanal WhatsApps dan E-mail.
- c. Petugas layanan meminta konfirmasi kepada Ketua Tim kerja Pelayanan Teknis mengenai permintaan dan ketersediaan waktu layanan.
- d. Ketua Tim Kerja Pelayanan Teknis menyampaikan kepada Kepala mengenai permintaan dan kepastian penerimaan layanan.
- e. Petugas layanan memberikan informasi penerimaan/penolakan permintaan layanan melalui surat maupun melalui saluran yang lain (WhatsApp /E-mail) paling lambat dalam waktu 10 hari kerja sejak permohonan diterima beserta jadwal pelaksanaan layanan masyarakat yang tersedia.
- f. Berdasarkan konfirmasi penerimaan layanan, selanjutnya disepakati waktu dan tanggal pelaksanaan konsultasi dan magang.

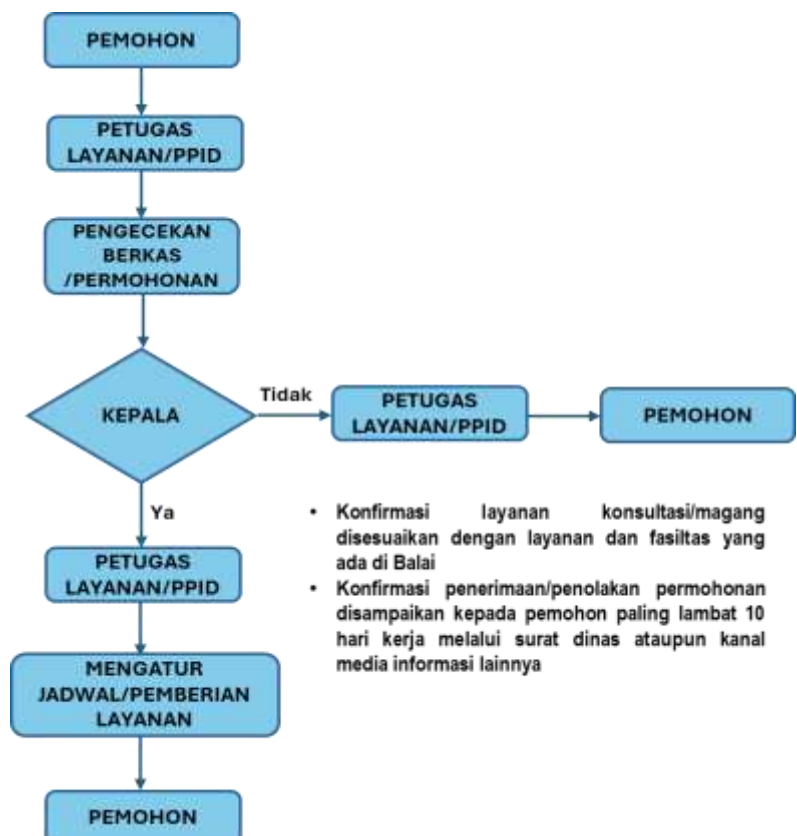
2. Layanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi Publik On-Site:

- a. Pemohon Informasi datang ke desk layanan informasi, mengisi formulir (terlampir) permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi, Jika pemohon berasal dari instansi pemerintah/non pemerintah dapat menyertakan surat pengantar dari instansinya;
- b. Petugas PPID memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada Pemohon Informasi Publik.
- c. Petugas memproses permintaan permohonan informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik;
- d. Dalam waktu 10 hari kerja, PPID harus memberikan jawaban tertulis atas permintaan informasi publik.
- e. PPID dapat meminta perpanjangan waktu 7 hari kerja, untuk memenuhi permintaan informasi publik disertai alasan perpanjangan.
- f. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi, kecuali jika informasi yang diminta masuk dalam kategori informasi yang dikecualikan dan PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada pengguna informasi publik.

3. Layanan Permohonan Informasi Publik dan Dokumentasi (melalui portal ppid.pertanian.go.id)

- a. Pemohon mengakses website ppid pada halaman ppid.pertanian.go.id dan memilih unit kerja Balai Veteriner Jayapura. Setelah memasuki portal, pengguna dapat menemukan kolom menu Layanan Informasi, silahkan pilih tool permohonan informasi dan mengisi form yang tersedia untuk mengajukan permintaan data dan informasi yang dibutuhkan.
- b. Petugas Memproses Permintaan Pemohon Informasi Publik sesuai dengan prosedur. Dalam waktu 15 hari kerja, PPID harus memberikan jawaban atas permintaan Informasi Publik.
- c. PPID dapat meminta perpanjangan waktu 7 hari kerja, untuk memenuhi permintaan Informasi Publik disertai alasan perpanjangan.
- d. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi, kecuali jika informasi yang diminta masuk dalam kategori informasi yang dikecualikan dan PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

ALUR PELAYANAN KONSULTASI DAN MAGANG, DOKUMENTASI DAN INFORMASI PUBLIK



4 Kompetensi Balai Veteriner Jayapura menetapkan kualifikasi pendamping Pelaksana layanan/Petugas PPID yaitu:

- a. Pendidikan terakhir minimal SLTA/SMK Sederajat
- b. Telah memiliki masa kerja di Balai Veteriner Jayapura minimal 2 tahun
- c. mendapat penugasan dari pimpinan
- d. petugas menggunakan pakaian seragam dan atribut sesuai aturan.

4	Waktu Pelayanan	: Sesuai kebutuhan, menyesuaikan jam pelayanan dan hari kerja Balai Veteriner Jayapura 1. Senin s.d Kamis Pukul 08.00 s.d 15.30 (istirahat :12.00 – 13.00 WIT) 2. Jumat Pukul 08.00 s.d 16.00 (istirahat :12.00 – 13.30 WIT)
5	Tarif/Biaya	: Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Pertanian. <i>*Untuk siswa menengah tidak dikenakan biaya</i>
6.	Sarana, Prasana, dan atau Fasilitas Pelayanan	: a. 6 laboratorium (Kesmavet, Parasitogi, Bakteriologi, Virologi, Bioteknologi, dan Patologi) b. 1 Unit Epidemiologi
7.	Kompetensi Pelaksana	: a. Memahami tugas dan fungsi organisasi sesuai ketentuan perundangan b. Mampu mmeperikan penjelasan dan solusi teknis sesuai bidang layanan c. Menguasai teknik komunikasi efektif, empati, dan pelayanan prima d. Mampu menggunakan sarana konsultasi tatap muka maupun daring e. Menguasai seluruh informasi sesuai bidang layanan
8.	Penanganan pengaaduan, saran dan masukan/apresiasi	: Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada Tim Pengaduan Msyarakat (Dumas) Balai Veteriner Jayapura melalui: a. Kotak Dumas Masyarakat di Balai Veteriner Jayapura b. Telpon : (0967) 5572906 c. Email : bvetjayapura.ditjenpkh@pertanian.go.id d. WhatApp : 0821 1661 0616 e. Website : https://bvetjayapura.ditjenpkh.pertanian.go.id/

4. Standar Pelayanan Pembinaan dan Bimbingan Teknis

No	Komponen	Keterangan
1	Produk	: Layanan Pembinaan dan Bimbingan Teknis
2	Persyaratan	: 1. Dapat Berasal dari instansi pemerintah/ non pemerintah/ Masyarakat/ pelaku usaha dan mitra lainnya 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)/Identitas Diri Lainnya 3. Membawa Pengantar 4. Mengikuti aturan yang berlaku

4	Kompetensi Pelaksana	Balai Veteriner Jayapura menetapkan kualifikasi pendamping layanan/Petugas yaitu: <ol style="list-style-type: none"> Pendidikan terakhir S1/S2 Kedokteran Hewan (Profesi). Berstatus sebagai Medik Veteriner. Telah memiliki masa kerja di Balai Veteriner Jayapura selama 2 minimal tahun. Mendapat penugasan dari pimpinan. Petugas menggunakan pakaian seragam dan atribut sesuai aturan. Jika diperlukan Petugas yang ditunjuk dapat didampingi oleh Medik Veteriner/Paramedik Veteriner lainnya.
5	Waktu Pelayanan	: Sesuai kebutuhan, menyesuaikan Jam Pelayanan dan hari kerja Balai Veteriner Jayapura <ol style="list-style-type: none"> Senin s.d Kamis Pukul 08.00 s.d 15.30 (istirahat :12.00 – 13.00 WIT) Jumat Pukul 08.00 s.d 16.00 (istirahat :12.00 – 13.30 WIT)
6	Biaya / Tarif	: Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Pertanian. <i>*Untuk siswa menengah tidak dikenakan biaya</i>
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	: Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan disampaikan kepada Tim Pengaduan Masyarakat (Dumas) Balai Veteriner Jayapura melalui: <ol style="list-style-type: none"> Kotak Dumas Masyarakat di Balai Veteriner Jayapura Telpon : (0967) 5572906 Email : bvetjayapura.ditjenpkh@pertanian.go.id WhatsApp : 0821 1661 0616 Website : https://bvetjayapura.ditjenpkh.pertanian.go.id/

C. Jenis, Tarif, dan Waktu Pengujian

Sebagai laboratorium rujukan pemerintah di wilayah timur Indonesia, Balai Veteriner Jayapura memiliki peran penting dalam pelaksanaan pengujian veteriner guna mendukung pengendalian penyakit hewan dan menjamin keamanan produk asal hewan. Kegiatan pengujian dilakukan melalui beberapa laboratorium dengan bidang keahlian yang berbeda namun saling terintegrasi, sehingga mampu memberikan hasil uji yang komprehensif, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Setiap laboratorium dilengkapi dengan fasilitas dan metode pengujian yang sesuai dengan standar nasional, serta dilaksanakan oleh tenaga profesional yang berkompeten di bidangnya.

1. Laboratorium Bakteriologi

Laboratorium Bakteriologi Balai Veteriner Jayapura berperan penting dalam mendeteksi dan mengidentifikasi penyakit yang disebabkan oleh bakteri patogen pada hewan. Pengujian di laboratorium ini bertujuan untuk mendukung diagnosa

penyakit dan memastikan status kesehatan hewan serta produk hewan yang aman. Dengan Jenis pengujian yang dilakukan meliputi:

- Rose Bengal Test (RBT) untuk deteksi *Brucellosis*
- Aglutinasi *Salmonella pullorum* dan *Mycoplasma gallisepticum* untuk penyakit unggas
- ELISA Paratuberkulosis dan ELISA *Brucellosis*
- Identifikasi Bakteri Anthrax (pewarnaan PCMB)

Pengujian dilakukan dengan metode serologis dan mikroskopis yang presisi, dengan waktu uji rata-rata 4–10 hari dan kapasitas 10–100 sampel per hari.

2. Laboratorium Virologi:

Laboratorium Virologi berfungsi dalam pemeriksaan penyakit hewan yang disebabkan oleh virus, baik pada hewan besar, kecil, maupun unggas.

Jenis pengujian di laboratorium ini meliputi:

- ELISA Antibodi untuk berbagai penyakit seperti Rabies, PMK (Penyakit Mulut dan Kuku), LSD (Lumpy Skin Disease), IBR, BVD, ASF, CSF, AI (Avian Influenza), dan PPR.
- Hemaglutinasi (HA) dan Hemaglutinasi Inhibisi (HI) untuk identifikasi virus AI (H5, H9) dan ND (Newcastle Disease).
- Fluorescent Antibody Test (FAT) serta Sellers Rabies Test untuk konfirmasi Rabies secara mikroskopik.

Laboratorium ini menggunakan teknologi serologi dan imunologi yang modern untuk memberikan hasil cepat dan akurat dengan waktu uji 3–7 hari.

3. Laboratorium Bioteknologi

Laboratorium Bioteknologi merupakan pusat pengujian berbasis molekuler di Balai Veteriner Jayapura. Laboratorium ini menggunakan metode RT-PCR (Real-Time Polymerase Chain Reaction) untuk mendeteksi genetik virus dan bakteri dengan sensitivitas tinggi.

Jenis pengujian yang dilakukan antara lain:

- RT-PCR untuk penyakit virus seperti PMK, ASF, CSF, PPR, LSD, IBR, BVD, Rabies, ND, dan berbagai varian AI (H5, H7, H9, N1, N2, Influenza tipe A).
- RT-PCR untuk bakteri patogen seperti *Brucella*, *Bacillus anthracis*, dan *Mycobacterium avium* subsp. *paratuberculosis* (Paratuberkulosis).

Waktu uji berkisar antara 5–10 hari dengan hasil analisis yang sangat akurat dan cepat. Laboratorium ini menjadi ujung tombak dalam mendukung sistem surveilans penyakit hewan di wilayah timur Indonesia.

4. Laboratorium Parasitologi:

Laboratorium Parasitologi berfungsi untuk mengidentifikasi parasit internal dan eksternal yang menyerang hewan.

Jenis pengujian yang dilakukan meliputi:

- Identifikasi telur cacing dengan metode apung dan sedimentasi
- Parasit darah dengan pewarnaan Giemsa
- Identifikasi ektoparasit seperti kutu dan tungau dari kerokan kulit.

Pengujian dilakukan menggunakan mikroskop dan metode diagnostik standar dengan waktu uji 5–10 hari, membantu mendukung pengendalian penyakit parasiter di lapangan.

5. Laboratorium Kesehatan Masyarakat Veteriner (Kesmavet)

Laboratorium Kesmavet fokus pada pengujian keamanan pangan asal hewan untuk memastikan produk seperti daging, telur, dan susu layak konsumsi.

Jenis pengujian yang dilakukan meliputi:

- Uji Cemar Mikroba: *Total Plate Count (TPC)*, *E. coli*, *Salmonella sp.*, *Coliform*, *Enterobacteriaceae*, dan *Staphylococcus aureus*
- Uji bahan kimia berbahaya seperti Formalin dan Boraks secara kualitatif (rapid test).

Hasil pengujian digunakan sebagai dasar rekomendasi keamanan pangan, dengan waktu uji antara 6–17 hari tergantung jenis parameter.

6. Laboratorium Patologi

Laboratorium Patologi menangani pemeriksaan anatomi dan jaringan hewan untuk menentukan penyebab kematian atau kelainan organ.

Jenis pengujian meliputi:

- Nekropsi hewan besar, kecil, unggas, maupun kepala
- Pembuatan dan pembacaan slide histopatologi untuk analisis mikroskopik jaringan.

Hasil dari laboratorium ini sangat penting untuk konfirmasi penyakit dan mendukung penegakan diagnosis secara komprehensif.

7. Laboratorium Epidemiologi

Laboratorium Epidemiologi bertugas melakukan analisis data penyakit hewan dan hasil laboratorium untuk menyusun peta sebaran penyakit dan melakukan investigasilapangan.

Kegiatan utama meliputi:

- Investigasi penyakit hewan (*outbreak investigation*)

- Analisis data surveilans dan tren penyakit
- Pelaporan hasil uji laboratorium kepada dinas terkait dan pusat.

Bagian ini menjadi penghubung antara hasil laboratorium dengan tindakan pengendalian penyakit di lapangan, mendukung pendekatan *One Health* di wilayah Papua.

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. Pemberlakuan perubahan biaya/tarif pelayanan yang belum mendapatkan persetujuan dalam peraturan pemerintah harus menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku. Jenis dan waktu pengujian di Balai Veteriner Jayapura terlampir dalam lampiran SPP ini.

BAB III LAYANAN PENGADUAN

Layanan pengaduan adalah layanan yang diberikan pada pengguna jasa untuk melakukan pengaduan atau *complain* terhadap layanan yang diberikan Balai Veteriner Jayapura.

A. Pengaduan dapat disampaikan melalui :

1. Telepon : (0976) 5572906
2. Telepon dan WA : 082116610616
3. E-mail : bvetjayapura.ditjenpkh@pertanian.go.id
4. Pengaduan langsung dapat datang ke Balai Veteriner Jayapura atau pada saat dilaksanakannya *public hearing* (untuk kasus tertentu).

B. Mekanisme pengaduan

Urutan	Proses	Kelengkapan	Waktu
1	Pengguna jasa menyampaikan pengaduan	Telepon, <i>Handphone/WA</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		

BAB IV SUMBER DAYA MANUSIA DAN FASILITAS PELAYANAN

A. SUMBER DAYA MANUSIA/PELAKSANA

NO	NAMA JABATAN	JUMLAH	STATUS
1	Kepala Balai	1	PNS
2	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1	PNS
3	Medik Veteriner	4	PNS
		6	CPNS
		1	PPPK
4	Paramedik Veteriner	2	PNS
		3	CPNS
5	Penelaah Teknis Kebijakan	1	PNS
6	Pranata Komputer	1	CPNS
7	Petugas Medik Veteriner	1	PPNPN
8	Petugas Administrasi	2	PPNPN
9	Pramubakti Kebersihan	2	PPNPN
10	Petugas Keamanan	4	PPNPN
11	Pengemudi	1	PPNPN
TOTAL		30 (9 PNS, 10 CPNS, 1 PPPK, 10 PPNPN)	

B. FASILITAS LAYANAN

Untuk kenyamanan dan keamanan pengguna jasa, Balai Veteriner Jayapura menyediakan fasilitas layanan berupa:

Fasilitas Teknis:

1. Lab Virologi
2. Lab Bioteknologi
3. Lab Bakteriologi
4. Lab Parasitologi
5. Lab Patologi
6. Lab Kesmavet
7. Epidemiologi

Fasilitas Penunjang**A. Fasilitas Umum**

- Ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan, meja dan kursi.
- Ruang konsultasi publik • Musholla; dan
- Toilet.
- Parkir Khusus

B. Fasilitas Khusus

- Akses jalan untuk penyandang disabilitas.
- Parkir khusus difable

C. Fasilitas Keamanan

- Ruang jaga personil keamanan; dan • Alat pemadam api ringan (APAR).

BAB V JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**A. Pengertian**

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan merupakan upaya Balai Veteriner Jayapura dalam memberikan rasa aman, nyaman, dan terlindungi kepada pengguna layanan selama proses pelayanan berlangsung, baik terhadap individu, data, maupun barang yang menjadi objek pengujian. Jaminan ini mencakup keamanan fisik, keamanan data, keselamatan kerja, serta keselamatan terhadap sampel dan hasil pengujian.

B. Tujuan

Tujuan penerapan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah:

- Menjamin terlaksananya pelayanan publik yang aman, tertib, dan bebas dari risiko yang dapat merugikan pengguna layanan maupun petugas.
- Melindungi data dan informasi hasil pengujian dari penyalahgunaan dan kebocoran.
- Menjamin keselamatan petugas dan pengguna layanan dalam pelaksanaan pelayanan laboratorium dan non-laboratorium.
- Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas dan profesionalisme Balai Veteriner Jayapura.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan meliputi:

- Keamanan lingkungan kerja dan fasilitas pelayanan.
- Keselamatan kerja laboratorium dalam pelaksanaan pengujian veteriner dan kesehatan masyarakat veteriner.
- Keamanan data dan hasil pengujian.
- Prosedur tanggap darurat dan penanganan risiko.

D. Kebijakan Umum

Balai Veteriner Jayapura menerapkan prinsip-prinsip keselamatan dan keamanan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan, standar teknis laboratorium veteriner, serta

pedoman Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) dan Biosafety Level (BSL) yang berlaku. Seluruh pegawai, tenaga fungsional, dan pengguna layanan wajib mematuhi ketentuan dan tata tertib keamanan serta keselamatan yang telah ditetapkan.

D. Kebijakan Umum

Balai Veteriner Jayapura menerapkan prinsip-prinsip keselamatan dan keamanan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan, standar teknis laboratorium veteriner, serta pedoman Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) dan Biosafety Level (BSL) yang berlaku.

Seluruh pegawai, tenaga fungsional, dan pengguna layanan wajib mematuhi ketentuan dan tata tertib keamanan serta keselamatan yang telah ditetapkan.

E. Bentuk Jaminan Keamanan dan Keselamatan

1. **Keamanan Fisik dan Lingkungan Kerja.** Area pelayanan dilengkapi dengan sistem keamanan berupa CCTV, petugas keamanan, serta kontrol akses ke area laboratorium. Penataan fasilitas dilakukan sesuai standar ergonomi dan keselamatan kerja. Pengelolaan limbah biologis, kimia, dan bahan berbahaya dilakukan sesuai dengan prosedur baku (SOP) pengelolaan limbah laboratorium.
2. **Keselamatan Kerja Laboratorium,** Setiap kegiatan pengujian dilakukan sesuai prosedur biosafety dan biosecurity, Petugas wajib menggunakan alat pelindung diri (APD) sesuai jenis pekerjaan dan tingkat risiko. Dilaksanakan pemeriksaan kesehatan berkala bagi petugas laboratorium yang terpapar risiko biologis atau kimiawi.
3. **Keamanan Data dan Informasi,** Data hasil pengujian dan identitas pengguna layanan dilindungi melalui sistem keamanan berbasis password dan enkripsi, Hanya petugas berwenang yang dapat mengakses, memproses, dan mendistribusikan data hasil pengujian. Pengiriman hasil pengujian dilakukan melalui mekanisme resmi dengan sistem pelaporan elektronik. Dilarang keras menyebarkan data hasil pengujian tanpa izin resmi Kepala Balai.
4. **Keselamatan Pengguna Layanan,** Pengguna layanan yang datang ke lokasi diwajibkan mematuhi ketentuan keamanan area laboratorium, termasuk penggunaan alat pelindung diri bila diperlukan, Area pelayanan publik disediakan rambu keselamatan, jalur evakuasi, dan titik kumpul darurat. Tersedia petugas yang bertanggung jawab untuk memberikan arahan keselamatan bagi tamu atau pihak eksternal.
5. **Tanggap Darurat dan Penanganan Risiko,** Balai Veteriner Jayapura memiliki SOP penanganan keadaan darurat meliputi kebakaran, tumpahan bahan kimia, kebocoran gas, maupun insiden biologis. Akan dilakukan simulasi tanggap darurat secara berkala minimal 1 kali setahun, Setiap insiden kerja atau gangguan keamanan wajib dilaporkan dan dianalisis untuk tindakan korektif dan pencegahan berulang.

BAB VI

PENGAWASAN INTERNAL DAN EVALUASI PELAKSANAAN

A. Pengawasan Internal

Pengawasan internal pelaksanaan pelayanan publik di Balai Veteriner Jayapura dilakukan secara berjenjang sesuai tugas fungsi jabatan. Pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pejabat fungsional dilakukan oleh Ketua Tim Pelayanan Teknis dan Informasi Veteriner (Yantek/Infovet). Pengawasan terhadap Ketua Tim Pelayanan Teknis dan Informasi Veteriner (Yantek/Infovet) dilakukan oleh Kepala Balai Veteriner Jayapura dan Kepala Balai Veteriner Jayapura dibina oleh Direktur Kesehatan Hewan, Direktur Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Seluruh pelaksanaan tersebut diawasi oleh Tim Satlak Pengendalian Internal (SPI) Balai Veteriner Jayapura dan Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian.

B. Evaluasi Pelaksanaan

1. Evaluasi dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh Kepala Balai Veteriner Jayapura, tim akan menyusun laporan evaluasi pelayanan publik secara periodik (bulanan, triwulan, semester, dan tahunan)
2. Laporan bulanan disampaikan oleh Tim untuk selanjutnya menjadi laporan kinerja Balai Veteriner Jayapura.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelanggan diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para penerima layanan Balai Veteriner Jayapura khususnya terkait dengan layanan pengujian yang dilaksanakan, dengan metode:
 - a. Penyebaran kuesioner dilakukan minimal 2 (satu) kali dalam satu periode (per tahun).
 - b. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pelanggan/pengguna jasa dengan diberikan penjelasan tata cara pengisian oleh petugas Balai Veteriner Jayapura.
 - c. Keseluruhan kuesioner yang sudah diisi oleh pengguna jasa diserahkan Kepada Bagian Tim Humas untuk dianalisa dengan tujuan memperoleh gambaran tingkat pemenuhan kepuasan pelanggan terhadap layanan pengujian di Balai Veteriner Jayapura.
 - d. 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.
 - e. Pelaksanaan tindakan perbaikan untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan mengacu pada Tindakan Koreksi.
 - f. 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.

- g. Target nilai capaian IKM ini minimal adalah Nilai Interval IKM 3,51.

BAB VII PENUTUP

Penyusunan Standar Pelayanan Publik Balai Veteriner Jayapura ini merupakan wujud nyata komitmen Balai Veteriner Jayapura dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan amanat peraturan perundangundangan. Dokumen ini diharapkan dapat menjadi acuan operasional bagi seluruh pelaksana layanan agar memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan berintegritas tinggi.

Penerapan standar pelayanan publik ini tidak bersifat statis. Balai Veteriner Jayapura akan melakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas pelaksanaan layanan, menyesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kebutuhan masyarakat di bidang peternakan dan kesehatan hewan. Evaluasi dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat, forum konsultasi publik, serta mekanisme pengaduan dan tindak lanjut perbaikan layanan.

Dengan penerapan standar pelayanan publik yang profesional dan berorientasi pada mutu, Balai Veteriner Jayapura diharapkan dapat menjadi pusat keunggulan (center of excellence) dalam layanan laboratorium veteriner di wilayah Papua dan Indonesia Timur, sekaligus berkontribusi nyata dalam mewujudkan Papua Sehat, Ternak Sehat, dan Masyarakat Sejahtera.

Balai Veteriner Jayapura berkomitmen untuk terus berinovasi, memperkuat kapasitas sumber daya manusia, dan membangun sistem layanan publik yang responsif, transparan, dan berintegritas demi meningkatkan kepercayaan publik dan mendukung terwujudnya sistem kesehatan hewan nasional yang tangguh.