



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BBVF PUSVETMA

BALAI BESAR VETERINAR FARMA PUSVETMA
DITJEN PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA

JALAN JENDERAL A.YANI 68 - 70, SURABAYA 60231
TELEPON (031) 8291124 - 8291125, FAKSIMILI (031) 8291183
Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id E-mail : pusvetma@pertanian.go.id



KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR VETERINER FARMA
PUSVETMA

NOMOR 20027/Kpts/OT.080/F.4.A/10/2025

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa dalam rangka optimalisasi pelaksanaan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel demi terselenggaranya pelayanan prima pada Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma), perlu dilakukan perubahan Standar Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b serta memenuhi ketentuan Pasal 3 Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan

Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian, perlu menetapkan Keputusan Kepala BBVF Pusvetma tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma;

- Mengingat :
1. 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);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. 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);
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 33) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 63);
7. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);
8. Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 188);
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/Permentan/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tanggal 23 April 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
15. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK.05/2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Pada Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 497);

16. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 129/PMK.05/2022 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum;
17. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 202/PMK.05/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum
18. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan, Kementerian Pertanian Republik Indonesia.
19. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan, Kementerian Pertanian Republik Indonesia;
20. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 55/KMK.05/2010 tentang Penetapan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma pada Kementerian Pertanian sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum secara Penuh.
21. Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan

Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA.

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

KEDUA : Standar Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan dan Fungsi Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma yang merumuskan kebijakan, koordinasi dan sinkronisasi kebijakan serta monitoring dan evaluasi kebijakan dalam pelayanan melakukan kepada masyarakat.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, digunakan untuk memberi pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi petugas layanan, masyarakat maupun pengawas internal dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Standar Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma meliputi:

1. Layanan Barang merupakan layanan penjualan yang terperinci sebagai berikut:
 - a. Penjualan Obat Hewan berupa vaksin, bahan diagnostik (antigen dan kit elisa) dan bahan biologis berupa serum kontrol dan serum konvalesen.
 - b. Penjualan Hewan Coba berupa ayam Spesifik Antibody Negatif dan Mencit.
 - c. Penjualan Produk Samping berupa ternak dan non ternak.
 - d. Penjualan Pendukung Diagnosa
2. Pelayanan jasa, yang secara terperinci sebagai berikut:
 - a. Pengujian Veteriner Farma/Pengujian Mutu Produk
 - b. Layanan Pelayanan Kompetensi Penelitian:
 - 1) Pendampingan Proposal Penelitian
 - 2) Pendampingan Operasional Penelitian
 - c. Pelayanan Pemeriksaan Diagnostika
 - d. Pemanfaatan Fasilitas
 - e. Penggunaan Fasilitas Laboratorium
 - f. Layanan Bimbingan Teknis
 - g. Layanan Magang/PKL
 - h. Penyimpanan Produk
 - i. Layanan paket pengepakan produk
 - j. Layanan pengiriman produk
3. Layanan Administratif yang terperinci sebagai berikut:
 - a. Layanan Perpustakaan
 - b. Layanan Informasi dan dokumentasi

KEEMPAT : Dengan ditetapkannya Keputusan ini, maka Keputusan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 28015/HM.130/F4.H/02/2023 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEENAM : Apabila ada kekeliruan dalam Keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal, 20 Oktober 2025

KEPALA,



drh. Edy Budi Susila, M.Si.
NIP. 19740413 200312 1 003

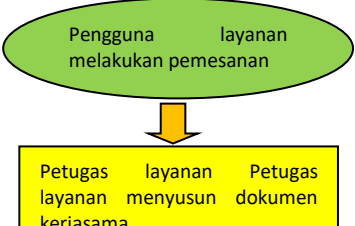
Salinan Keputusan ini disampaikan Kepada Yth.:

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

LAMPIRAN I
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR VETERINER FARMA
PUSVETMA

**STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN BARANG
PENJUALAN OBAT HEWAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1) Pengguna layanan menyerahkan bukti pemesanan dan bukti pembayaran; 2) Pengguna layanan dengan mekanisme kerjasama dengan metode pembayaran dibelakang, hanya dapat dilakukan oleh instansi pemerintah.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Obat Hewan Non Kerjasama <pre> graph TD A([Pengguna layanan melakukan pemesanan]) --> B[Petugas layanan memberikan rincian biaya] B --> C[Petugas layanan melakukan pembayaran] C --> D[Pengguna Layanan melakukan pembayaran] D --> E[Petugas Layanan mengkonfirmasi Pembayaran] E --> F[Petugas layanan melakukan pengiriman setelah pelunasan] F --> G([Pengguna layanan menerima obat hewan]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan melakukan pemesanan produk secara datang langsung, surat, email, telepon dan <i>Whats App</i> di nomor telepon Hotline atau nomor telepon petugas; 2) Petugas layanan memberikan rincian biaya produk, pengepakan/<i>embalage</i> dan pengiriman; 3) Pengguna layanan melakukan pembayaran melalui metode transfer pembayaran ke nomor rekening 142-00-1481671-3 atas nama RPL 135 BLU Pusvetma untuk DK pada Bank Mandiri KCP Surabaya Darmo Raya dan mengirim bukti pembayaran; 4) Bendahara penerimaan BLU melakukan verifikasi pelunasan pembayaran; 5) Setelah terkonfirmasi pembayaran maka petugas layanan melakukan penyiapan dan pengiriman produk disertai dengan dokumen administrasi yang dipersyaratkan. 6) Pengguna Layana menerima obat hewan. (Pada saat penerimaan produk, pengguna layanan bersama dengan petugas ekspedisi melakukan pengecekan kondisi produk dan dokumen pengiriman yang dituangkan dalam tanda terima barang dan melaporkan melalui pengiriman kembali tanda terima ke Petugas Layanan, sehingga jika terdapat ketidaksesuaian langsung dapat diketahui dan ditindaklanjuti. <p>B. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Melalui Kerja Sama</p>  <pre> graph TD A([Pengguna layanan melakukan pemesanan]) --> B[Petugas layanan Petugas layanan menyusun dokumen kerjasama] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Kedua belah pihak menandatangani kerjasama] --> B[Petugas Layanan mengirim obat hewan] B --> C[Pengguna Layanan menerima dan memeriksa obat hewan dan menandatangani BAST] C --> D([Pengguna layanan melakukan pembayaran]) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna Layanan (Instansi Pemerintah) sebagai mitra kerjasama mengajukan pemesanan/permohonan pembelian produk; 2) Petugas layanan menyusun dokumen kerjasama pembelian produk yang dilengkapi dengan hak dan kewajiban para pihak (biaya, jadwal pengiriman dan pembayaran); 3) Kedua belah pihak melakukan penandatanganan kerjasama; 4) Petugas layanan melakukan penyiapan dan pengiriman obat hewan disertai dengan dokumen administrasi yang dipersyaratkan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati para pihak; 5) Pengguna Layanan menerima obat hewan. (Pada saat penerimaan produk, pengguna layanan bersama dengan petugas ekspedisi melakukan pengecekan kondisi produk dan dokumen pengiriman yang dituangkan dalam tanda terima barang dan Berita Acara serah Terima (BAST) dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>melaporkan melalui pengiriman kembali tanda terima barang ke petugas layanan, sehingga jika terdapat ketidaksesuaian langsung dapat diketahui dan ditindaklanjuti).</p> <p>6) Pengguna layanan melakukan pembayaran dalam tahun berjalan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati para pihak melalui metode transfer pembayaran ke nomor rekening 142-00-1481671-3 atas nama RPL 135 BLU Pusvetma untuk DK pada Bank Mandiri KCP Surabaya Darmo Raya;</p> <p>7) Bendahara Penerimaan BLU melakukan verifikasi pelunasan pembayaran</p> <p>C. Prosedur Pelayanan Penjualan Produk Non Kerjasama Melalui Aplikasi <i>E-Commerce</i> Vetmalance</p> <pre> graph TD A([Pengguna layanan mendownload aplikasi]) --> B[Pengguna Layanan melakukan pemesanan] B --> C[Pengguna Layanan melakukan pembayaran] C --> D[Bendahara penerimaan memverifikasi pembayaran] D --> E[Petugas Layanan mengirim obat hewan] E --> F[Petugas Layanan mengirim obat hewan] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div data-bbox="842 277 1198 427" style="text-align: center;"> <p>Pegguna layanan menerima obat hewan</p> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan melakukan download Aplikasi e-Commerce Vetmalance; 2) Pengguna layanan melakukan pesanan; 3) Pengguna layanan melakukan pembayaran sesuai perhitungan dalam aplikasi melalui kode <i>virtual account</i>; 4) Bendahara penerimaan BLU melakukan verifikasi pembayaran; 5) Setelah pembayaran terverifikasi maka petugas layanan melakukan penyiapan dan pengiriman produk disertai dengan dokumen administrasi yang dipersyaratkan. Pengguna layanan juga dapat melakukan pengunduhan bukti bayar dan bukti penerimaan di aplikasi apabila produk sudah diterima; 6) Pengguna layanan dapat melakukan pengecekan status dan riwayat pesanan dan pengiriman melalui aplikasi; 7) Pengguna Layanan menerima obat hewan. (Pada saat penerimaan produk, pengguna layanan bersama dengan petugas ekspedisi melakukan pengecekan kondisi produk dan dokumen pengiriman yang dituangkan dalam tanda terima barang dan melaporkan melalui pengiriman kembali tanda terima barang ke petugas layanan, sehingga jika terdapat ketidaksesuaian langsung dapat diketahui dan ditindaklanjuti.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Rincian biaya atas pemesanan diberikan maksimal 1 (satu) hari kerja sejak surat pemesanan diterima oleh Petugas Layanan; 2) Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan menerima rincian biaya dari

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Petugas Layanan kurang dari 1 (satu) jam dan jika obat hewan akan dibawa sendiri maka dapat terlayani kurang dari 1 (satu) hari setelah dilakukan pembayaran;</p> <p>3) Jika obat hewan dikirim, maka pengiriman dilaksanakan sesuai jadwal yang diberikan oleh Pengguna Layanan dengan menyesuaikan kesiapan penerimaan, penyimpanan, dan program dari Pengguna Layanan.</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>Tarif penjualan produk sesuai dengan Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.</p>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Vaksin; 2) Bahan diagnostik (antigen); 3) Bahan diagnose (kit elisa); 4) Bahan biologis (serum kontrol); dan 5) Bahan biologis (serum konvalesen).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan, kritik, saran, dan masukan dapat di sampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala BBVF Pusvetma Jl. A. Yani No. 68-70 Surabaya; atau 2) Menyampaikan pengaduan, kritik, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon 0813-8648-5599; b. Email : pusvetma@pertanian.go.id ; c. Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id; d. Aplikasi LAPOR, Duline dan WBS. e. datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/kritik/saran yang telah disiapkan; 3) Mengisi quisioner SKM.

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLA LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) 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); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3) 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); 4) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/Ot.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/PERMENTAN/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;</p> <p>10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>11) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018A/OT.080/8/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian</p> <p>12) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;</p> <p>13) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tanggal 23 April 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;</p> <p>14) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK.05/2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Pada Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 497);</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>15) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>16) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.</p> <p>17) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 129/PMK.05/2022 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum;</p> <p>18) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 202/PMK.05/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum</p> <p>19) Permentan 09/2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>20) Keputusan Menteri Keuangan Nomor 55/KMK.05/2010 tentang Penetapan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma pada Kementerian Pertanian sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum secara Penuh.</p> <p>21) Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas Pelayanan	<p>1) Parkir motor dan mobil untuk umum yang dilengkapi parkir disabilitas,</p> <p>2) CCTV untuk pengamanan parkir dan ruang layanan,</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> 3) Ram dan grab bar, 4) Kursi roda dan petugas layanan khusus (pendorong kursi roda), 5) Tandu, 6) Selasar gedung, 7) Guiding block, 8) Pintu masuk yang mudah diakses, 9) Braile di pintu masuk, 10) Ruang layanan dengan pendingin ruangan, 11) Ruang konsultasi dan PPID, 12) Meja dan kursi tamu, 13) Meja layanan prioritas, 14) Help desk dilengkapi komputer 15) Kursi tunggu, 16) Jaringan Internet, 17) Charger Booth dan Hotspot/wifi, 18) Printer, 19) TV Display Informasi, 20) Telepon, 21) Mesin fotocopy, 22) Buku tamu manual dan buku tamu aplikasi Vistama, 23) Bahan bacaan, 24) Tempat penitipan helm dan jaket, 25) Nurcery room, 26) Drink station, 27) Braile di pintu toilet, 28) Toilet bersih dan lengkap sabun, tissue, sumber air bersih, dan grab bar, 29) Petugas berbahasa isyarat, 30) Tempat sampah, 31) Kotak PPPK, 32) Tabung pemadam kebakaran (APAR), 33) Jalur evakuasi dan titik kumpul, 34) Kantin Kejujuran, 35) Mushola, 36) Smoking area, 37) Tempat sampah, 38) Area bermain anak, dan 39) Jadwal tim tanggap darurat.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Petugas yang memiliki pengetahuan tentang produk obat hewan, kebijakan peternakan dan kesehatan hewan, Kerjasama dan BLU; 2) Petugas mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3) Petugas yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi.
4.	Pengawasan Internal	1) Supervisi atasan langsung; 2) Dilakukan Sistem Pengendalian Internal; 3) Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan; dan 4) Tim Etika.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana (Petugas Layanan) 10 (sepuluh) yang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> • Medik Veteriner; • Pranata Humas; • Penelaah Teknik Kebijakan • PPPK Penata Layanan Operasional dan • Tenaga Kontrak.
6.	Jaminan Pelayanan	1) Obat hewan diproduksi sesuai dengan Cara Pembuatan Obat Hewan yang Baik (CPOHB); 2) Obat hewan diserahkan telah lulus uji di Laboratorium Pengujian Mutu yang menerapkan SNI ISO/IEC 17025:2017 dan uji lapang; 3) Obat hewan yang diserahkan telah memiliki nomor registrasi yang diterbitkan oleh Kementerian Pertanian; 4) Obat hewan disimpan dan dikirim dengan menerapkan rantai dingin; 5) Petugas Layanan telah berjanji menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dengan standar; dan</p> <p>6) Petugas Layanan telah berkomitmen untuk peningkatan kompetensi, kinerja, produktifitas, kualitas dan percepatan pelayanan yang bebas dari KKN, gratifikasi/suap, pungli, benturan kepentingan, menjamin keselamatan dan kesehatan kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan informasi publik untuk meningkatkan daya saing produk layanan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1) Obat hewan berupa vaksin memiliki tingkat keamanan yang tinggi bagi hewan, petugas dan lingkungan; minimal efek samping; dan mampu memicu membentuk kekebalan tubuh;</p> <p>2) Obat hewan berupa bahan diagnostik dan bahan biologis mudah digunakan dan aman bagi petugas dan lingkungan;</p> <p>3) Obat hewan berupa serum konvalesen memiliki tingkat keamanan yang tinggi bagi hewan, petugas dan lingkungan; minimal efek samping; dan mampu melindungi hewan; dan</p> <p>4) Petugas Pelayanan telah mendapat tugas sesuai dengan Surat Keputusan Kepala BBVF Pusvetma; dan</p> <p>5) Tempat layanan telah menerapkan prinsip Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1) Dilakukan secara rutin dan evaluasi oleh atasan langsung dan Pengawas Internal.</p> <p>2) Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan oleh pengguna layanan.</p>

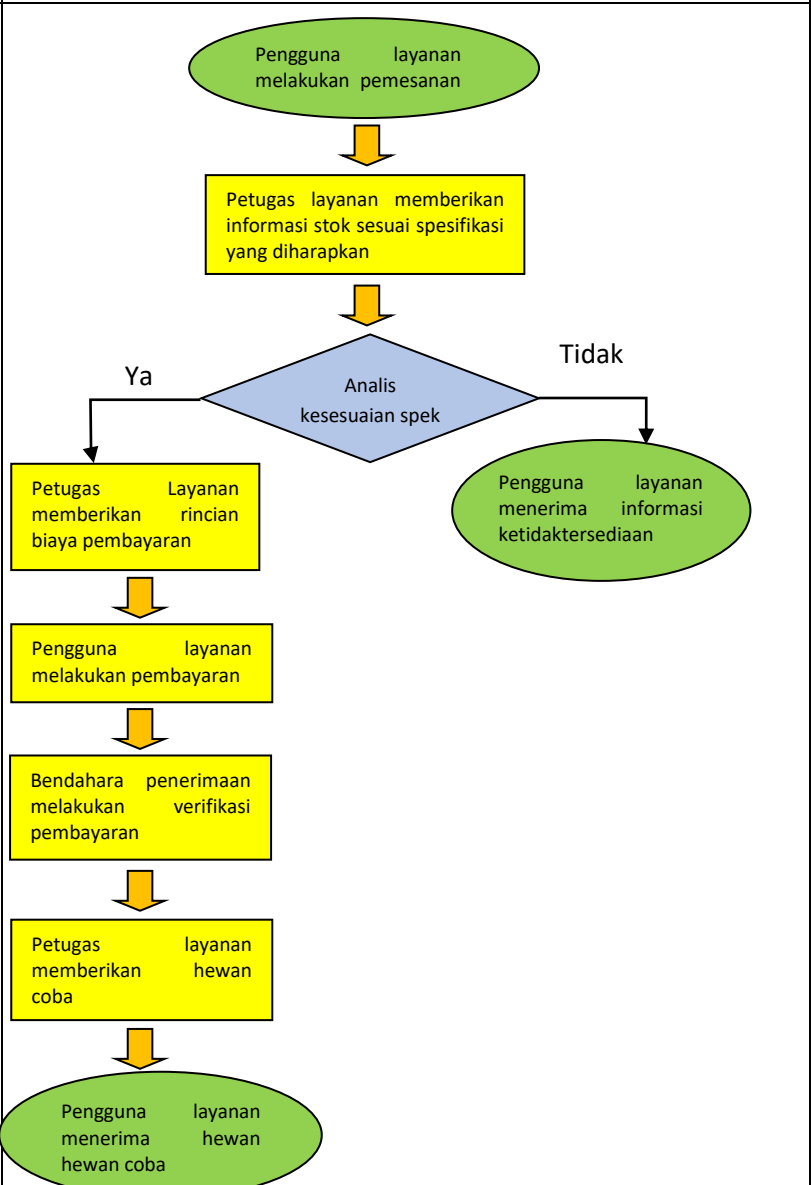
LAMPIRAN II

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BALAI BESAR VETERINER FARMA

PUSVETMA

**STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN BARANG
PENJUALAN HEWAN COBA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan menyerahkan bukti pemesanan dan bukti pembayaran.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pengguna layanan melakukan pemesanan]) --> B[Petugas layanan memberikan informasi stok sesuai spesifikasi yang diharapkan] B --> C{Analisis kesesuaian spek} C -- Ya --> D[Petugas Layanan memberikan rincian biaya pembayaran] D --> E[Pengguna layanan melakukan pembayaran] E --> F[Bendahara penerimaan melakukan verifikasi pembayaran] F --> G[Petugas layanan memberikan hewan coba] G --> H([Pengguna layanan menerima hewan coba]) C -- Tidak --> I([Pengguna layanan menerima informasi ketidaktersediaan]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan melakukan pemesanan produk secara datang langsung, surat, email, telepon dan <i>Whats App</i> di nomor telepon Hotline atau nomor telepon petugas; 2) Petugas layanan melakukan analisa spesifikasi berdasarkan ketersediaan stok. 3) Jika stok tidak ada yang sesuai dengan spesifikasi yang diharapkan, maka pengguna layanan akan mendapatkan informasi ketidakketersediaan 4) Jika stock tersedia, Petugas layanan memberikan rincian biaya; 5) Pengguna layanan melakukan pembayaran melalui metode transfer pembayaran ke nomor rekening 142-00-1481671-3 atas nama RPL 135 BLU Pusvetma untuk DK pada Bank Mandiri KCP Surabaya Darmo Raya dan mengirim bukti pembayaran; 6) Bendahara penerimaan BLU melakukan verifikasi pembayaran; 7) Setelah terkonfirmasi pembayaran maka petugas layanan melakukan penyiapan dan menyerahkan hewan coba. 8) Pengguna Layanan menerima hewan coba sambil melakukan pemeriksaan sehingga jika terdapat ketidaksesuaian langsung dapat diketahui dan ditindaklanjuti.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Informasi stok dan rincian biaya atas pemesanan diberikan maksimal 1 (satu) hari kerja sejak surat pemesanan diterima oleh Petugas Layanan, 2) Jika Pengguna Layanan datang langsung, maka akan menerima informasi stok dan rincian biaya dari Petugas Layanan kurang dari 1 (satu jam) 3) Jika hewan coba tersedia maka dapat terlayani kurang dari 2 (dua) jam setelah dilakukan pembayaran.

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Tarif penjualan produk sesuai dengan Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ayam Spesifik Antibody Negative (SAN), 2) Telur Ayam Bertunas (TAB), 3) Mencit stain DDW, 4) Mencit Strain Balb-C.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan, kritik, saran, dan masukan dapat di sampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala BBVF Pusvetma Jl. A. Yani No. 68-70 Surabaya; atau 2) Menyampaikan pengaduan, kritik, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon 0813-8648-5599; b. Email : pusvetma@pertanian.go.id ; c. Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id; d. Aplikasi LAPOR, Duline dan WBS. e. datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/kritik/saran yang telah disiapkan; 3) Mengisi quisioner SKM.
PENGELOLA LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) 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); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>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);</p> <p>4) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>6) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/Ot.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/PERMENTAN/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>11) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018A/OT.080/8/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian</p> <p>12) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;</p> <p>13) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tanggal 23 April 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;</p> <p>14) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK.05/2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Pada Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 497);</p> <p>15) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>16) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.</p> <p>17) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 129/PMK.05/2022 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum;</p>

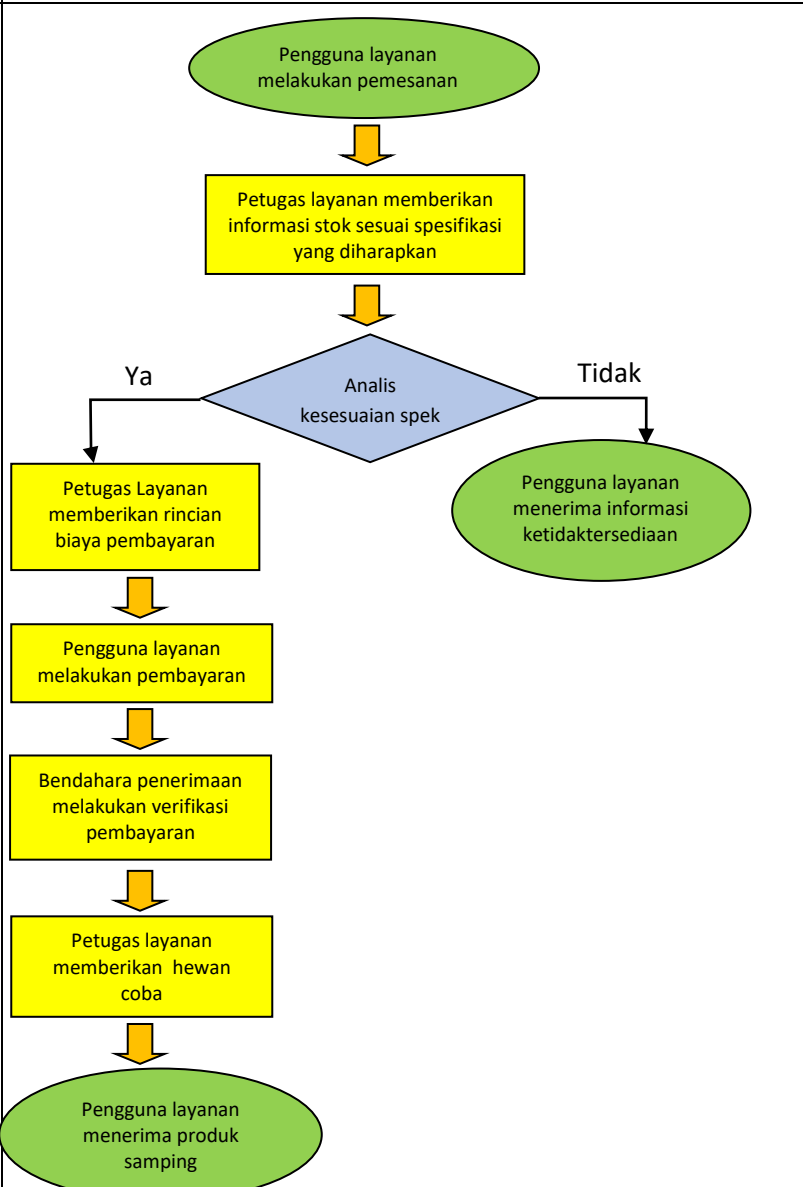
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>18) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 202/PMK.05/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum</p> <p>19) Permentan 09/2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>20) Keputusan Menteri Keuangan Nomor 55/KMK.05/2010 tentang Penetapan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma pada Kementerian Pertanian sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum secara Penuh.</p> <p>21) Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas Pelayanan	<p>1) Parkir motor dan mobil untuk umum yang dilengkapi parkir disabilitas,</p> <p>2) CCTV untuk pengamanan parkir dan ruang layanan,</p> <p>3) Ram dan grab bar,</p> <p>4) Kursi roda dan petugas layanan khusus (pendorong kursi roda),</p> <p>5) Tandu,</p> <p>6) Selasar gedung,</p> <p>7) Guiding block,</p> <p>8) Pintu masuk yang mudah diakses,</p> <p>9) Braile di pintu masuk,</p> <p>10) Ruang layanan dengan pendingin ruangan,</p> <p>11) Ruang konsultasi dan PPID,</p> <p>12) Meja dan kursi tamu,</p> <p>13) Meja layanan prioritas,</p> <p>14) Help desk dilengkapi komputer</p> <p>15) Kursi tunggu,</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		16) Jaringan Internet, 17) Charger Booth dan Hotspot/wifi, 18) Printer, 19) TV Display Informasi, 20) Telepon, 21) Mesin fotocopy, 22) Buku tamu manual dan buku tamu aplikasi Vistama, 23) Bahan bacaan, 24) Tempat penitipan helm dan jaket, 25) Nurcery room, 26) Drink station, 27) Braile di pintu toilet, 28) Toilet bersih dan lengkap sabun, tissue, sumber air bersih, dan grab bar, 29) Petugas berbahasa isyarat, 30) Tempat sampah, 31) Kotak PPPK, 32) Tabung pemadam kebakaran (APAR), 33) Jalur evakuasi dan titik kumpul, 34) Kantin Kejujuran, 35) Mushola, 36) Smoking area, 37) Tempat sampah, 38) Area bermain anak, dan 39) Jadwal tim tanggap darurat.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Petugas yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam menangani hewan coba; 2) Petugas mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3) Petugas yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi;
4.	Pengawasan Internal	1) Supervisi atasan langsung, 2) Dilakukan Sistem Pengendalian Internal, 3) Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan, dan 4) Tim Etika.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana (Petugas Layanan) 10 (sepuluh) yang terdiri dari <ul style="list-style-type: none"> • Medik Veteriner,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> • Paramedik Veteriner • Penelaah Teknik Kebijakan, • PPPK Penata Layanan Operasional, • Tenaga Kontrak,
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Hewan coba dipelihara dengan manajemen kandang dan pakan yang baik; 2) Hewan coba diserahkan sesuai dengan spesifikasi, dalam keadaan normal dan sehat; 3) Petugas Layanan telah berjanji menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar; dan 4) Petugas Layanan telah berkomitmen untuk peningkatan kompetensi, kinerja, produktifitas, kualitas dan percepatan pelayanan yang bebas dari KKN, gratifikasi/suap, pungli, benturan kepentingan, menjamin keselamatan dan kesehatan kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan informasi publik untuk meningkatkan daya saing produk layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pelayanan telah mendapat tugas sesuai dengan Surat Keputusan Kepala BBVF Pusvetma; dan 2) Tempat layanan telah menerapkan prinsip Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dilakukan secara rutin dan evaluasi oleh atasan langsung dan Pengawas Internal. 2) Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan oleh pengguna layanan.

LAMPIRAN III
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 BALAI BESAR VETERINER FARMA
 PUSVETMA

**STANDAR PELAYANAN
 PELAYANAN BARANG
 PENJUALAN PRODUK SAMPING**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan menyerahkan bukti pemesanan dan bukti pembayaran.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pengguna layanan melakukan pemesanan]) --> B[Petugas layanan memberikan informasi stok sesuai spesifikasi yang diharapkan] B --> C{Analisis kesesuaian spek} C -- Ya --> D[Petugas Layanan memberikan rincian biaya pembayaran] D --> E[Pengguna layanan melakukan pembayaran] E --> F[Bendahara penerimaan melakukan verifikasi pembayaran] F --> G[Petugas layanan memberikan hewan coba] G --> H([Pengguna layanan menerima produk samping]) C -- Tidak --> I([Pengguna layanan menerima informasi ketidakterersediaan]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan melakukan pemesanan produk secara datang langsung, surat, email, telepon dan <i>Whats App</i> di nomor telepon Hotline atau nomor telepon petugas; 2) Petugas layanan melakukan analisa spesifikasi berdasarkan ketersediaan stok. 3) Jika stok tidak ada yang sesuai dengan spesifikasi yang diharapkan, maka pengguna layanan akan mendapatkan informasi ketidakketersediaan 4) Jika stock tersedia, Petugas layanan memberikan rincian biaya; 5) Pengguna layanan melakukan pembayaran melalui metode transfer pembayaran ke nomor rekening 142-00-1481671-3 atas nama RPL 135 BLU Pusvetma untuk DK pada Bank Mandiri KCP Surabaya Darmo Raya dan mengirim bukti pembayaran; 6) Bendahara penerimaan BLU melakukan verifikasi pembayaran; 7) Setelah terkonfirmasi pembayaran maka petugas layanan melakukan penyiapan dan menyerahkan produk samping. 8) Pengguna Layanan menerima produk samping sambil melakukan pemeriksaan sehingga jika terdapat ketidaksesuaian langsung dapat diketahui dan ditindaklanjuti.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Rincian biaya atas pemesanan diberikan maksimal 1 (hari) hari kerja sejak surat pemesanan diterima oleh Petugas Layanan; 2) Jika Pengguna Layanan datang langsung, maka akan menerima informasi stok dan rincian biaya dari Petugas Layanan kurang dari 2 (dua) jam; 3) Jika produk samping tersedia maka dapat terlayani kurang dari 1 (satu) hari setelah dilakukan pembayaran;

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Tarif penjualan produk sesuai dengan Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.
5.	Produk Pelayanan	Produk samping berupa: <ol style="list-style-type: none"> 1) Ternak <ol style="list-style-type: none"> a. Sapi b. Kambing c. Domba d. Babi e. Kelinci f. Marmut g. Ayam 2) Non Ternak <ol style="list-style-type: none"> a. Pupuk Kandang b. Rumput pakan ternak
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan, kritik, saran, dan masukan dapat di sampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala BBVF Pusvetma Jl. A. Yani No. 68-70 Surabaya; atau 2) Menyampaikan pengaduan, kritik, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon 0813-8648-5599; b. Email : pusvetma@pertanian.go.id ; c. Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id; d. Aplikasi LAPOR, Duline dan WBS. e. datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/kritik/saran yang telah disiapkan; 3) Mengisi quisioner SKM.

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLA LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) 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); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3) 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); 4) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/Ot.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian; 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/PERMENTAN/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;</p> <p>10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>11) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018A/OT.080/8/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian</p> <p>12) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;</p> <p>13) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tanggal 23 April 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;</p> <p>14) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK.05/2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Pada Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 497);</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>15) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>16) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.</p> <p>17) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 129/PMK.05/2022 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum;</p> <p>18) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 202/PMK.05/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum</p> <p>19) Permentan 09/2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>20) Keputusan Menteri Keuangan Nomor 55/KMK.05/2010 tentang Penetapan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma pada Kementerian Pertanian sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum secara Penuh.</p> <p>21) Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas Pelayanan	<p>1) Parkir motor dan mobil untuk umum yang dilengkapi parkir disabilitas,</p> <p>2) CCTV untuk pengamanan parkir dan ruang layanan,</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> 3) Ram dan grab bar, 4) Kursi roda dan petugas layanan khusus (pendorong kursi roda), 5) Tandu, 6) Selasar gedung, 7) Guiding block, 8) Pintu masuk yang mudah diakses, 9) Braile di pintu masuk, 10) Ruang layanan dengan pendingin ruangan, 11) Ruang konsultasi dan PPID, 12) Meja dan kursi tamu, 13) Meja layanan prioritas, 14) Help desk dilengkapi komputer 15) Kursi tunggu, 16) Jaringan Internet, 17) Charger Booth dan Hotspot/wifi, 18) Printer, 19) TV Display Informasi, 20) Telepon, 21) Mesin fotocopy, 22) Buku tamu manual dan buku tamu aplikasi Vistama, 23) Bahan bacaan, 24) Tempat penitipan helm dan jaket, 25) Nurcery room, 26) Drink station, 27) Braile di pintu toilet, 28) Toilet bersih dan lengkap sabun, tissue, sumber air bersih, dan grab bar, 29) Petugas berbahasa isyarat, 30) Tempat sampah, 31) Kotak PPPK, 32) Tabung pemadam kebakaran (APAR), 33) Jalur evakuasi dan titik kumpul, 34) Kantin Kejujuran, 35) Mushola, 36) Smoking area, 37) Tempat sampah, 38) Area bermain anak, dan 39) Jadwal tim tanggap darurat.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Petugas yang memiliki pengetahuan tentang penanganan produk samping; 2) Petugas mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3) Petugas yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi;
4.	Pengawasan Internal	1) Supervisi atasan langsung; 2) Dilakukan Sistem Pengendalian Internal; 3) Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan; dan 4) Tim Etika.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana (Petugas Layanan) sejumlah 16 (sepuluh) yang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> • Medik Veteriner; • Penelaah Teknik Kebijakan; • Paramedik Veteriner; • PPPK Penata Layanan Operasional; dan • Tenaga Kontrak.
6.	Jaminan Pelayanan	1) Produk samping yang diserahkan dalam keadaan baik; 2) Petugas Layanan telah berjanji menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar; dan 3) Petugas Layanan telah berkomitmen untuk peningkatan kompetensi, kinerja, produktifitas, kualitas dan percepatan pelayanan yang bebas dari KKN, gratifikasi/suap, pungli, benturan kepentingan, menjamin keselamatan dan kesehatan kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan informasi publik untuk meningkatkan daya saing produk layanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1) Produk samping diserahkan dalam keadaan baik; 2) Petugas Pelayanan telah mendapat tugas sesuai dengan Surat Keputusan Kepala BBVF Pusvetma; dan 3) Tempat layanan telah menerapkan prinsip Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Dilakukan secara rutin dan evaluasi oleh atasan langsung dan Pengawas Internal. 2) Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan oleh pengguna layanan.

LAMPIRAN IV
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 BALAI BESAR VETERINER FARMA
 PUSVETMA

**STANDAR PELAYANAN
 PELAYANAN BARANG
 PENJUALAN PENDUKUNG DIAGNOSA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan menyerahkan bukti pemesanan dan bukti pembayaran.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pengguna layanan melakukan pemesanan]) --> B[Petugas layanan memberikan rincian biaya] B --> C[Petugas layanan melakukan memberikan rincian biaya] C --> D[Pengguna Layanan melakukan pembayaran] D --> E[Petugas Layanan mengkonfirmasi Pembayaran pembavaran] E --> F[Petugas layanan melakukan menyerahkan pendukung diagnose setelah pelunasan] F --> G([Pengguna layanan menerima penunjang diagnosa]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan melakukan pemesanan produk secara datang langsung, surat, email, telepon dan <i>Whats App</i> di nomor telepon Hotline atau nomor telepon petugas; 2) Petugas layanan memberikan rincian biaya produk, pengepakan/<i>embalage</i> dan pengiriman; 3) Pengguna layanan melakukan pembayaran melalui metode transfer pembayaran ke nomor rekening 142-00-1481671-3 atas nama RPL 135 BLU Pusvetma untuk DK pada Bank Mandiri KCP Surabaya Darmo Raya dan mengirim bukti pembayaran; 4) Bendahara penerimaan BLU melakukan verifikasi pembayaran; 5) Setelah terkonfirmasi pembayaran maka petugas layanan melakukan menyerahkan peninjang diagnosa. 6) Pengguna Layana menerima penunjang diagnosa. (Pada saat penerimaan, pengguna layanan memeriksa barang sehingga jika terdapat ketidaksesuaian langsung dapat diketahui dan ditindaklanjuti.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Rincian biaya atas pemesanan diberikan maksimal 1 (satu) hari kerja sejak surat pemesanan diterima oleh Petugas Layanan, 2) Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan menerima rincian biaya dan menerima barang kurang dari 1 jam setelah dilakukan pembayaran, 3) Jika penunjang diagnosa dikirim, maka pengiriman dilaksanakan sesuai jadwal yang diberikan oleh Pengguna Layanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Tarif penjualan produk sesuai dengan Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.
5.	Produk Pelayanan	1) Alat Probang Besar 2) Alat Probang Kecil
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1) Pengaduan, kritik, saran, dan masukan dapat di sampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala BBVF Pusvetma Jl. A. Yani No. 68-70 Surabaya; atau 2) Menyampaikan pengaduan, kritik, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon 0813-8648-5599; b. Email : pusvetma@pertanian.go.id ; c. Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id ; d. Aplikasi LAPOR, Duline dan WBS. e. datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/kritik/saran yang telah disiapkan; 3) Mengisi quisioner SKM.
PENGELOLA LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1) 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); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>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);</p> <p>4) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>6) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/Ot.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/PERMENTAN/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;</p> <p>10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>11) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018A/OT.080/8/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian</p> <p>12) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;</p> <p>13) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tanggal 23 April 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;</p> <p>14) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK.05/2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Pada Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 497);</p> <p>15) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>16) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.</p> <p>17) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 129/PMK.05/2022 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum;</p> <p>18) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 202/PMK.05/2022 tentang Perubahan atas</p>

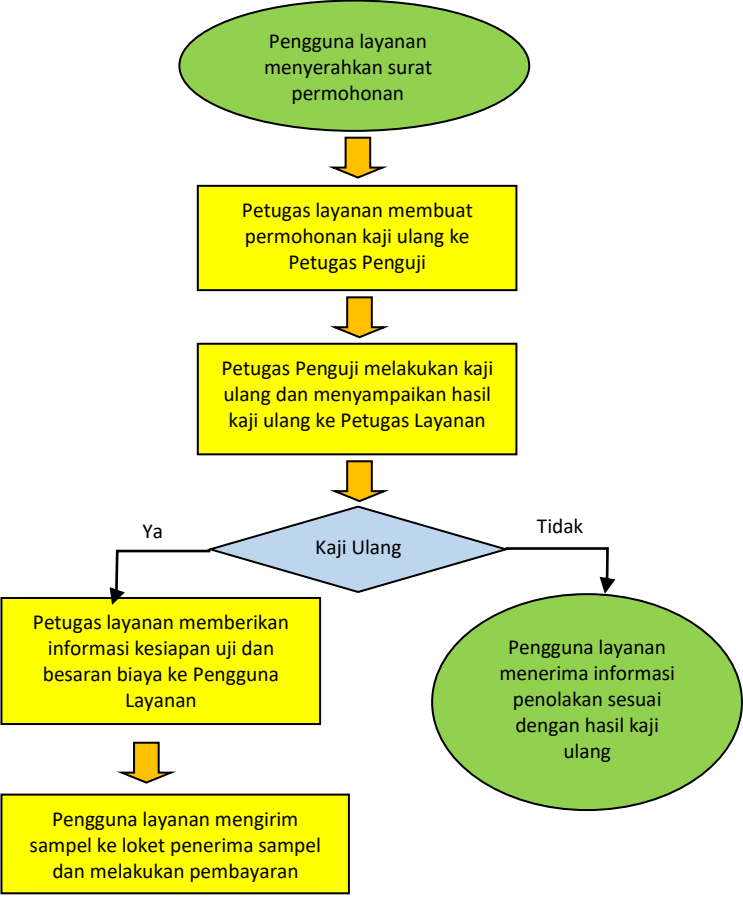
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum</p> <p>19) Permentan 09/2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>20) Keputusan Menteri Keuangan Nomor 55/KMK.05/2010 tentang Penetapan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma pada Kementerian Pertanian sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum secara Penuh.</p> <p>21) Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Parkir motor dan mobil untuk umum yang dilengkapi parkir disabilitas, 2) CCTV untuk pengamanan parkir dan ruang layanan, 3) Ram dan grab bar, 4) Kursi roda dan petugas layanan khusus (pendorong kursi roda), 5) Tandu, 6) Selasar gedung, 7) Guiding block, 8) Pintu masuk yang mudah diakses, 9) Braile di pintu masuk, 10) Ruang layanan dengan pendingin ruangan, 11) Ruang konsultasi dan PPID, 12) Meja dan kursi tamu, 13) Meja layanan prioritas, 14) Help desk dilengkapi komputer 15) Kursi tunggu, 16) Jaringan Internet, 17) Charger Booth dan Hotspot/wifi,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		18) Printer, 19) TV Display Informasi, 20) Telepon, 21) Mesin fotocopy, 22) Buku tamu manual dan buku tamu aplikasi Vistama, 23) Bahan bacaan, 24) Tempat penitipan helm dan jaket, 25) Nurbery room, 26) Drink station, 27) Braile di pintu toilet, 28) Toilet bersih dan lengkap sabun, tissue, sumber air bersih, dan grab bar, 29) Petugas berbahasa isyarat, 30) Tempat sampah, 31) Kotak PPPK, 32) Tabung pemadam kebakaran (APAR), 33) Jalur evakuasi dan titik kumpul, 34) Kantin Kejujuran, 35) Mushola, 36) Smoking area, 37) Tempat sampah, 38) Area bermain anak, dan 39) Jadwal tim tanggap darurat.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Petugas yang memiliki pengetahuan tentang pendukung diagnosa dan cara penggunaannya; 2) Petugas mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3) Petugas yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi;
4.	Pengawasan Internal	1) Supervisi atasan langsung; 2) Dilakukan Sistem Pengendalian Internal; 3) Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan; dan 4) Tim Etika.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana (Petugas Layanan) 10 (sepuluh) yang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> • Medik Veteriner; • Penelaah Teknik Kebijakan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> • PPPK Penata Layanan Operasional; dan • Tenaga Kontrak.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pendukung diagnosa terbuat dari bahan yang aman dan dalam kondisi baik; 2) Petugas Layanan telah berjanji menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar; dan 3) Petugas Layanan telah berkomitmen untuk peningkatan kompetensi, kinerja, produktifitas, kualitas dan percepatan pelayanan yang bebas dari KKN, gratifikasi/suap, pungli, benturan kepentingan, menjamin keselamatan dan kesehatan kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan informasi publik untuk meningkatkan daya saing produk layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pendukung diagnosa terbuat dari bahan yang aman dan dalam kondisi baik; 2) Petugas Pelayanan telah mendapat tugas sesuai dengan Surat Keputusan Kepala BBVF Pusvetma; dan 3) Tempat layanan telah menerapkan prinsip Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dilakukan secara rutin dan evaluasi oleh atasan langsung; 2) Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan oleh pengguna layanan.

LAMPIRAN V
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 BALAI BESAR VETERINER FARMA
 PUSVETMA

**STANDAR PELAYANAN
 PELAYANAN JASA
 PENGUJIAN VETERINER FARMA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna Layanan menyerahkan/ mengirim surat permohonan tertulis yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi, alamat dan nomor kontak yang dapat dihubungi, Produk yang akan diuji, Jenis pengujian yang dikehendaki, 2. Menyerahkan bukti pembayaran.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pengguna layanan menyerahkan surat permohonan]) --> B[Petugas layanan membuat permohonan kaji ulang ke Petugas Penguji] B --> C[Petugas Penguji melakukan kaji ulang dan menyampaikan hasil kaji ulang ke Petugas Layanan] C --> D{Kaji Ulang} D -- Ya --> E[Petugas layanan memberikan informasi kesiapan uji dan besaran biaya ke Pengguna Layanan] D -- Tidak --> F([Pengguna layanan menerima informasi penolakan sesuai dengan hasil kaji ulang]) E --> G[Pengguna layanan mengirim sampel ke loket penerima sampel dan melakukan pembayaran] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Bendahara Penerimaan BLU melakukan verifikasi pelunasan pembayaran] --> B[Petugas penerima sampel memberi kode pada sampel dan mengirim ke laboratorium uji] B --> C[Petugas Uji melakukan pengujian dan menerbitkan Hasil Uji] C --> D([Pengguna layanan menerima hasil uji]) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan menyerahkan surat permohonan tertulis dengan datang langsung atau mengirim melalui email, telepon dan <i>Whats App</i> di nomor telepon Hotline atau nomor telepon petugas; 2) Petugas layanan membuat permohonan kaji ulang kepada Petugas Uji; 3) Petugas Uji melakukan kaji ulang dengan mempertimbangkan kesesuaian metode, kesiapan bahan, sarana dan petugas; 4) Petugas layanan memberikan informasi hasil kaji ulang ke Pengguna Layanan. Hasil Kaji Ulang: <ol style="list-style-type: none"> a. Diterima; b. Tidak diterima. Jika tidak diterima maka Pengguna Layanan akan mendapatkan informasi penolakan sesuai dengan hasil kaji ulang; 5) Untuk permohonan yang diterima, pengguna layanan mengirim sampel ke loket penerimaan sampel dan melakukan pembayaran melalui metode transfer pembayaran ke nomor rekening 142-00-1481671-3 atas nama RPL 135 BLU Pusvetma untuk DK pada Bank Mandiri

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>KCP Surabaya Darmo Raya dan mengirim bukti pembayaran;</p> <p>6) Bendahara penerimaan BLU melakukan verifikasi pelunasan pembayaran;</p> <p>7) Petugas Penerima sampel melakukan pemberian nomor sampel dan mengirim ke laboratorium uji;</p> <p>8) Petugas Pengujian melakukan pengujian dan menerbitkan hasil pengujian;</p> <p>9) Pengguna Layana menerima Hasil Uji</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1) Jawaban hasil kaji ulang diberikan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak surat permohonan uji diterima oleh Petugas Layanan;</p> <p>2) Pengujian dilakukan maksimal 3 (tiga) hari setelah dilakukan pembayaran;</p> <p>3) Hasil uji diterima Pengguna Layanan maksimal 2 (dua) hari setelah pengujian selesai.</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>Tarif penjualan produk sesuai dengan Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>1) Pengujian Vaksin Hewan Besar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Vaksin Septichaemia Epizootica (SE); b. Vaksin Jembrana (tanpa uji tantang); c. Vaksin Jembrana (dengan uji tantang); d. Vaksin Brucella; e. Vaksin Anthraks; dan f. Vaksin Penyakit Mulut dan Kuku. <p>2) Pengujian Vaksin Hewan Kecil:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Vaksin Rabies. <p>3) Pengujian Vaksin Unggas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Vaksin AI Inaktif (tanpa uji tantang); b. Vaksin ND Aktif; c. Vaksin ND Inaktif; d. Vaksin ND dan AI; dan e. Vaksin AI Polivalen.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1) Pengaduan, kritik, saran, dan masukan dapat di sampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala BBVF Pusvetma Jl. A. Yani No. 68-70 Surabaya; atau 2) Menyampaikan pengaduan, kritik, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon 0813-8648-5599; b. Email : pusvetma@pertanian.go.id ; c. Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id ; d. Aplikasi LAPOR, Duline dan WBS. e. datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/kritik/saran yang telah disiapkan; 3) Mengisi quisioner SKM.
PENGELOLA LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1) 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); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3) 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,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tambahan lembaran Negara Nomor 5340);</p> <p>4) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>6) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/Ot.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/PERMENTAN/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;</p> <p>10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>11) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018A/OT.080/8/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Lingkup Kementerian Pertanian</p> <p>12) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;</p> <p>13) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tanggal 23 April 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;</p> <p>14) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK.05/2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Pada Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 497);</p> <p>15) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>16) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.</p> <p>17) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 129/PMK.05/2022 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum;</p> <p>18) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 202/PMK.05/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum</p> <p>19) Permentan 09/2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>20) Keputusan Menteri Keuangan Nomor 55/KMK.05/2010 tentang Penetapan Balai</p>

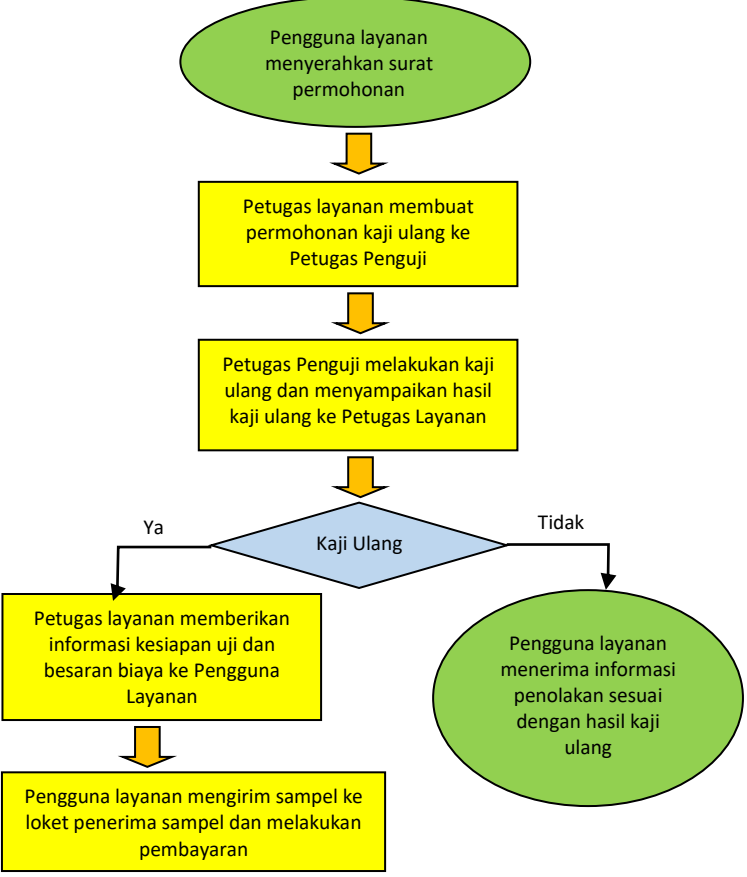
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Besar Veteriner Farma Pusvetma pada Kementerian Pertanian sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum secara Penuh.</p> <p>21) Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Parkir motor dan mobil untuk umum yang dilengkapi parkir disabilitas, 2) CCTV untuk pengamanan parkir dan ruang layanan, 3) Ram dan grab bar, 4) Kursi roda dan petugas layanan khusus (pendorong kursi roda), 5) Tandu, 6) Selasar gedung, 7) Guiding block, 8) Pintu masuk yang mudah diakses, 9) Braile di pintu masuk, 10) Ruang layanan dengan pendingin ruangan, 11) Ruang konsultasi dan PPID, 12) Meja dan kursi tamu, 13) Meja layanan prioritas, 14) Help desk dilengkapi komputer 15) Kursi tunggu, 16) Jaringan Internet, 17) Charger Booth dan Hotspot/wifi, 18) Printer, 19) TV Display Informasi, 20) Telepon, 21) Mesin fotocopy, 22) Buku tamu manual dan buku tamu aplikasi Vistama, 23) Bahan bacaan, 24) Tempat penitipan helm dan jaket, 25) Nurbery room,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		26) Drink station, 27) Braile di pintu toilet, 28) Toilet bersih dan lengkap sabun, tissue, sumber air bersih, dan grab bar, 29) Petugas berbahasa isyarat, 30) Tempat sampah, 31) Kotak PPPK, 32) Tabung pemadam kebakaran (APAR), 33) Jalur evakuasi dan titik kumpul, 34) Kantin Kejujuran, 35) Mushola, 36) Smoking area, 37) Tempat sampah, 38) Area bermain anak, dan 39) Jadwal tim tanggap darurat.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang pengujian produk obat hewan; 2) Petugas mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3) Petugas yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi;
4.	Pengawasan Internal	1) Supervisi atasan langsung; 2) Dilakukan Sistem Pengendalian Internal; 3) Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan; dan 4) Tim Etika.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana (Petugas Layanan) 15 (sepuluh) yang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> • Medik Veteriner; • Paramedik Veteriner; • Penelaah Teknik Kebijakan; • Petugas Laboratorium; • PPPK Penata Layanan Operasional; dan • Tenaga Kontrak.
6.	Jaminan Pelayanan	1) Pelaksanaan uji telah sesuai dengan standar nasional dan internasional dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan; 2) Laboratorium Pengujian Mutu telah

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>terakreditasi SNI ISO/IEC 17025:2017;</p> <p>3) Petugas Layanan telah berjanji menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar; dan</p> <p>4) Petugas Layanan telah berkomitmen untuk peningkatan kompetensi, kinerja, produktifitas, kualitas dan percepatan pelayanan yang bebas dari KKN, gratifikasi/suap, pungli, benturan kepentingan, menjamin keselamatan dan kesehatan kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan informasi publik untuk meningkatkan daya saing produk layanan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1) Pengujian dilakukan di Laboratorium khusus yang terpisah dari ruang layanan;</p> <p>2) Petugas Pelayanan telah mendapat tugas sesuai dengan Surat Keputusan Kepala BBVF Pusvetma; dan</p> <p>3) Tempat layanan telah menerapkan prinsip Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1) Dilakukan secara rutin dan evaluasi oleh atasan langsung;</p> <p>2) Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan oleh pengguna layanan.</p>

LAMPIRAN VI
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 BALAI BESAR VETERINER FARMA
 PUSVETMA

**STANDAR PELAYANAN
 PELAYANAN JASA
 PEMERIKSAAN DIAGNOSTIK**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna Layanan menyerahkan/ mengirim surat permohonan tertulis yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi, alamat dan nomor kontak yang dapat dihubungi, Jenis pengujian yang dikehendaki, dan Jenis dan jumlah sampel uji. 2. Menyerahkan bukti pembayaran.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pengguna layanan menyerahkan surat permohonan]) --> B[Petugas layanan membuat permohonan kaji ulang ke Petugas Penguji] B --> C[Petugas Penguji melakukan kaji ulang dan menyampaikan hasil kaji ulang ke Petugas Layanan] C --> D{Kaji Ulang} D -- Ya --> E[Petugas layanan memberikan informasi kesiapan uji dan besaran biaya ke Pengguna Layanan] D -- Tidak --> F([Pengguna layanan menerima informasi penolakan sesuai dengan hasil kaji ulang]) E --> G[Pengguna layanan mengirim sampel ke loket penerima sampel dan melakukan pembayaran] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Bendahara Penerimaan BLU melakukan verifikasi pelunasan pembayaran] --> B[Petugas penerima sampel memberi kode pada sampel dan mengirim ke laboratorium uji] B --> C[Petugas Uji melakukan pengujian dan menerbitkan Hasil Uji] C --> D([Pengguna layanan menerima Hasil Uji]) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan menyerahkan surat permohonan tertulis dengan datang langsung atau mengirim melalui email, telepon dan <i>Whats App</i> di nomor telepon Hotline atau nomor telepon petugas; 2) Petugas layanan membuat permohonan kaji ulang kepada Petugas Uji; 3) Petugas Uji melakukan kaji ulang dengan mempertimbangkan kesesuaian metode, kesiapan bahan, sarana dan petugas; 4) Petugas layanan memberikan informasi hasil kaji ulang ke Pengguna Layanan. Hasil Kaji Ulang: <ol style="list-style-type: none"> a. Diterima; b. Tidak diterima. Jika tidak diterima maka Pengguna Layanan akan mendapatkan informasi penolakan sesuai dengan hasil kaji ulang; 5) Untuk permohonan yang diterima, pengguna layanan mengirim sampel ke loket penerimaan sampel dan melakukan pembayaran melalui metode transfer pembayaran ke nomor rekening 142-00-1481671-3 atas nama RPL 135 BLU Pusvetma untuk DK pada Bank Mandiri KCP Surabaya Darmo Raya dan mengirim

NO	KOMPONEN	URAIAN
		bukti pembayaran; 6) Bendahara penerimaan BLU melakukan verifikasi pelunasan pembayaran; 7) Petugas Penerima sampel melakukan pemberian nomor sampel dan mengirim ke laboratorium uji; 8) Petugas Pengujian melakukan pengujian dan menerbitkan hasil pengujian; 9) Pengguna Layana menerima Hasil Uji
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1) Jawaban hasil kaji ulang diberikan maksimal 1 (satu) hari kerja sejak surat permohonan uji diterima oleh Petugas Layanan; 2) Pengujian dilakukan maksimal 3 (tiga) hari setelah dilakukan pembayaran; 3) Hasil uji diterima Pengguna Layanan maksimal 1 (satu) hari setelah pengujian selesai.
4.	Biaya/Tarif	Tarif penjualan produk sesuai dengan Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.
5.	Produk Pelayanan	Jenis Layanan Pemeriksaan Diagnostik: <ol style="list-style-type: none"> 1. Uji HA-HI AI; 2. Uji HA-HI ND; 3. Uji Aglutinasi Mycoplasma; 4. Uji Aglutinasi Pullorum; 5. Uji Elisa Rabies; 6. Uji Elisa Jembrana; 7. Uji Elisa (tanpa kit); 8. Uji RBT; 9. Uji Diagnostik Viral; 10. Uji Diagnostik bacterial; 11. Uji Diagnostik Serum; 12. Uji Diagnostik Kit Viral; 13. Uji Diagnostik Kit bacterial; 14. Deteksi Antibodi PMK (LP Elisa); 15. Deteksi Antibodi PMK (NSP Elisa); 16. Dwteksi Antibodi PMK (SP Elisa);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		17. Uji Real Time PCR PMK; 18. Uji Konvensional PCR; 19. Uji Real Time PCR; 20. Purifikasi Protein; 21. Uji Squenching; 22. Analisa Hasil Squenching; 23. Uji Toksisitas (MTT); 24. Uji Titer Virus PMK TCID50; 25. Uji Netralisasi Virus (VNT) PMK; 26. Uji Cemaran Bakterial pada Telur Ayam Bertunas (TAB); 27. Uji Cemaran Viral pada Telur Ayam Bertunas (TAB); dan 28. Layanan Preparasi Sampel.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1) Pengaduan, kritik, saran, dan masukan dapat di sampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala BBVF Pusvetma Jl. A. Yani No. 68-70 Surabaya; atau 2) Menyampaikan pengaduan, kritik, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon 0813-8648-5599; b. Email : pusvetma@pertanian.go.id ; c. Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id ; d. Aplikasi LAPOR, Duline dan WBS. e. datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/kritik/saran yang telah disiapkan; 3) Mengisi kuisioner SKM.
PENGELOLA LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1) 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); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>3) 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);</p> <p>4) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>6) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/Ot.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/PERMENTAN/OT.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;</p> <p>10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>11) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018A/OT.080/8/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian</p> <p>12) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;</p> <p>13) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tanggal 23 April 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;</p> <p>14) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK.05/2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Pada Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 497);</p> <p>15) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>16) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>17) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 129/PMK.05/2022 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum;</p> <p>18) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 202/PMK.05/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum</p> <p>19) Permentan 09/2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>20) Keputusan Menteri Keuangan Nomor 55/KMK.05/2010 tentang Penetapan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma pada Kementerian Pertanian sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum secara Penuh.</p> <p>21) Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas Pelayanan	<p>1) Parkir motor dan mobil untuk umum yang dilengkapi parkir disabilitas,</p> <p>2) CCTV untuk pengamanan parkir dan ruang layanan,</p> <p>3) Ram dan grab bar,</p> <p>4) Kursi roda dan petugas layanan khusus (pendorong kursi roda),</p> <p>5) Tandu,</p> <p>6) Selasar gedung,</p> <p>7) Guiding block,</p> <p>8) Pintu masuk yang mudah diakses,</p> <p>9) Braile di pintu masuk,</p> <p>10) Ruang layanan dengan pendingin ruangan,</p> <p>11) Ruang konsultasi dan PPID,</p> <p>12) Meja dan kursi tamu,</p>

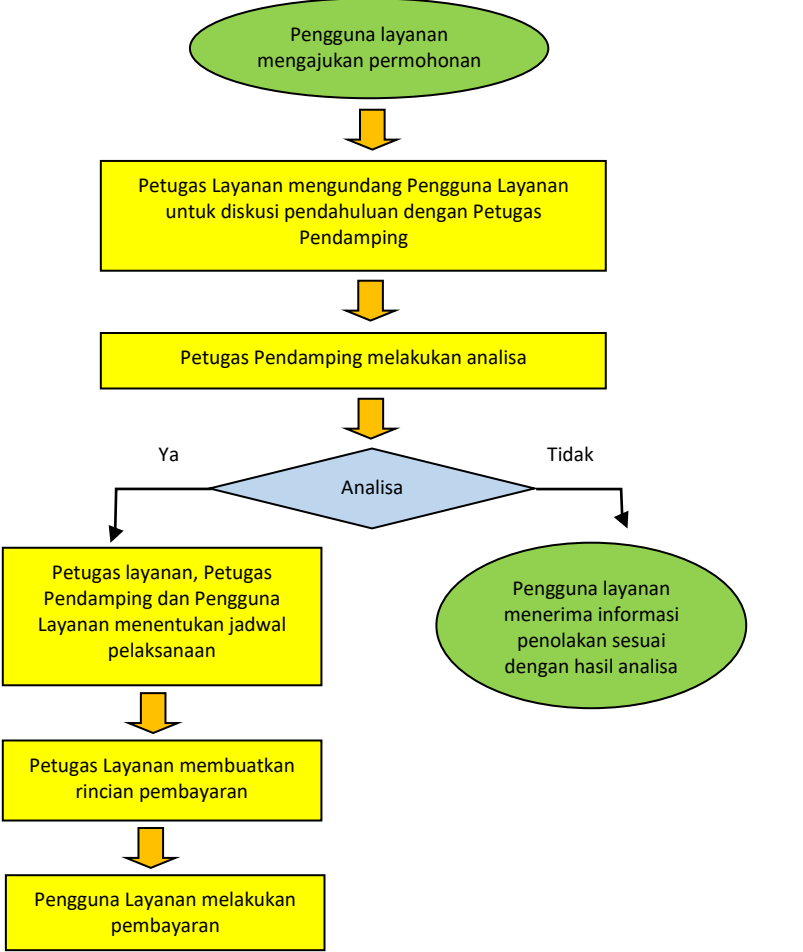
NO	KOMPONEN	URAIAN
		13) Meja layanan prioritas, 14) Help desk dilengkapi komputer 15) Kursi tunggu, 16) Jaringan Internet, 17) Charger Booth dan Hotspot/wifi, 18) Printer, 19) TV Display Informasi, 20) Telepon, 21) Mesin fotocopy, 22) Buku tamu manual dan buku tamu aplikasi Vistama, 23) Bahan bacaan, 24) Tempat penitipan helm dan jaket, 25) Nurbery room, 26) Drink station, 27) Braile di pintu toilet, 28) Toilet bersih dan lengkap sabun, tissue, sumber air bersih, dan grab bar, 29) Petugas berbahasa isyarat, 30) Tempat sampah, 31) Kotak PPPK, 32) Tabung pemadam kebakaran (APAR), 33) Jalur evakuasi dan titik kumpul, 34) Kantin Kejujuran, 35) Mushola, 36) Smoking area, 37) Tempat sampah, 38) Area bermain anak, dan 39) Jadwal tim tanggap darurat.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang pemeriksaan diagnosa; 2) Petugas mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3) Petugas yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi;
4.	Pengawasan Internal	1) Supervisi atasan langsung; 2) Dilakukan Sistem Pengendalian Internal; 3) Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan; dan 4) Tim Etika.

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana (Petugas Layanan) 15 (sepuluh) yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medik Veteriner; • Paramedik Veteriner; • Penelaah Teknik Kebijakan; • Petugas Laboratorium; • PPPK Penata Layanan Operasional; dan • Tenaga Kontrak.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pelaksanaan uji telah sesuai dengan standar nasional dan internasional dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan; 2) Laboratorium Pengujian Mutu telah terakreditasi SNI ISO/IEC 17025:2017; 3) Petugas Layanan telah berjanji menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar; dan 4) Petugas Layanan telah berkomitmen untuk peningkatan kompetensi, kinerja, produktifitas, kualitas dan percepatan pelayanan yang bebas dari KKN, gratifikasi/suap, pungli, benturan kepentingan, menjamin keselamatan dan kesehatan kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan informasi publik untuk meningkatkan daya saing produk layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengujian dilakukan di Laboratorium khusus yang terpisah dari ruang layanan; 2) Petugas Pelayanan telah mendapat tugas sesuai dengan Surat Keputusan Kepala BBVF Pusvetma; dan 3) Tempat layanan telah menerapkan prinsip Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Dilakukan secara rutin dan evaluasi oleh atasan langsung; 2) Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan oleh pengguna layanan.

LAMPIRAN VII
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR VETERINER FARMA
PUSVETMA

**STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN JASA
LAYANAN KOMPETENSI PENELITIAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna Layanan menyerahkan/ mengirim surat permohonan tertulis yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi, alamat dan nomor kontak yang dapat dihubungi, b. Rancangan awal judul, metodologi penelitian, dan kebutuhan waktu, 2. Menyerahkan bukti pembayaran.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pengguna layanan mengajukan permohonan]) --> B[Petugas Layanan mengundang Pengguna Layanan untuk diskusi pendahuluan dengan Petugas Pendamping] B --> C[Petugas Pendamping melakukan analisa] C --> D{Analisa} D -- Ya --> E[Petugas layanan, Petugas Pendamping dan Pengguna Layanan menentukan jadwal pelaksanaan] D -- Tidak --> F([Pengguna layanan menerima informasi penolakan sesuai dengan hasil analisa]) E --> G[Petugas Layanan membuat rincian pembayaran] G --> H[Pengguna Layanan melakukan pembayaran] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div data-bbox="671 293 1027 819" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A[Bendahara Penerimaan melakukan verifikasi pelunasan pembayaran] --> B[Petugas Pendamping melaksanakan pendampingan penelitian dan pembacaan hasil penelitian] B --> C([Pengguna layanan mendapatkan hasil pendampingan penelitian]) </pre> </div> <p data-bbox="671 837 868 875">Keterangan:</p> <ol data-bbox="692 882 1449 2036" style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan mengirimkan surat permohonan pelayanan operasional penelitian; 2) Petugas Layanan mengundang Pengguna Layanan untuk diskusi pendahuluan dengan Petugas Pendamping; 3) Petugas Pendamping melakukan Analisa. Hasil Analisa: <ol style="list-style-type: none"> a. Diterima; b. Tidak diterima. Jika tidak diterima maka Pengguna Layanan akan mendapatkan informasi penolakan sesuai dengan hasil analisa; 4) Jika diterima, Petugas Layanan memberikan rincian biaya; 5) Pengguna layanan melakukan pembayaran melalui transfer ke nomor rekening 142-00-1481671-3 atas nama RPL 135 BLU Pusvetma untuk DK pada Bank Mandiri KCP Surabaya Darmo Raya; 6) Bendahara penerimaan BLU melakukan verifikasi pembayaran; 7) Petugas Pendamping melaksanakan pendampingan penelitian dan pembacaan hasil penelitian; 8) Pengguna layanan mendapatkan hasil pendampingan penelitian.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1) Informasi undangan diskusi pendahuluan diberikan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak surat permohonan layanan kompetensi penelitian diterima oleh Petugas Layanan; 2) Hasil analisa diberikan maksimal 2 hari setelah diskusi pendahuluan; 3) Pendampingan penelitian dilakukan sesuai jadwal yang disepakati; 4) Pembacaan hasil penelitian dilakukan maksimal 2 (dua) hari setelah penelitian selesai.
4.	Biaya/Tarif	Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.
5.	Produk Pelayanan	Layanan Operasional Penelitian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1) Pengaduan, kritik, saran, dan masukan dapat di sampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala BBVF Pusvetma Jl. A. Yani No. 68-70 Surabaya; atau 2) Menyampaikan pengaduan, kritik, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon 0813-8648-5599; b. Email : pusvetma@pertanian.go.id ; c. Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id ; d. Aplikasi LAPOR, Duline dan WBS. e. datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/kritik/saran yang telah disiapkan; 3) Mengisi quisioner SKM.
PENGELOLA PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</p> <p>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>3) 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);</p> <p>4) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>6) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/Ot.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/PERMENTAN/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;</p> <p>10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>11) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018A/OT.080/8/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian</p> <p>12) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;</p> <p>13) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tanggal 23 April 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;</p> <p>14) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK.05/2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Pada Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 497);</p> <p>15) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>16) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.</p> <p>17) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 129/PMK.05/2022 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum;</p> <p>18) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 202/PMK.05/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum</p> <p>19) Permentan 09/2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>20) Keputusan Menteri Keuangan Nomor 55/KMK.05/2010 tentang Penetapan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma pada Kementerian Pertanian sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum secara Penuh.</p> <p>21) Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas Pelayanan	<p>1) Parkir motor dan mobil untuk umum yang dilengkapi parkir disabilitas,</p> <p>2) CCTV untuk pengamanan parkir dan ruang layanan,</p> <p>3) Ram dan grab bar,</p> <p>4) Kursi roda dan petugas layanan khusus (pendorong kursi roda),</p> <p>5) Tandu,</p> <p>6) Selasar gedung,</p> <p>7) Guiding block,</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8) Pintu masuk yang mudah diakses, 9) Braile di pintu masuk, 10) Ruang layanan dengan pendingin ruangan, 11) Ruang konsultasi dan PPID, 12) Meja dan kursi tamu, 13) Meja layanan prioritas, 14) Help desk dilengkapi komputer 15) Kursi tunggu, 16) Jaringan Internet, 17) Charger Booth dan Hotspot/wifi, 18) Printer, 19) TV Display Informasi, 20) Telepon, 21) Mesin fotocopy, 22) Buku tamu manual dan buku tamu aplikasi Vistama, 23) Bahan bacaan, 24) Tempat penitipan helm dan jaket, 25) Nurbery room, 26) Drink station, 27) Braile di pintu toilet, 28) Toilet bersih dan lengkap sabun, tissue, sumber air bersih, dan grab bar, 29) Petugas berbahasa isyarat, 30) Tempat sampah, 31) Kotak PPPK, 32) Tabung pemadam kebakaran (APAR), 33) Jalur evakuasi dan titik kumpul, 34) Kantin Kejujuran, 35) Mushola, 36) Smoking area, 37) Tempat sampah, 38) Area bermain anak, dan 39) Jadwal tim tanggap darurat.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Petugas pendamping penelitian memiliki kemampuan metodologi (merencanakan, melaksanakan, dan menganalisa data), keterampilan komunikasi yang efektif, manajerial, analitis, dan memastikan penelitian berjalan dengan sistematis, terencana dan ilmiah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2) Petugas mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 3) Petugas yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi;
4.	Pengawasan Internal	1) Supervisi atasan langsung; 2) Dilakukan Sistem Pengendalian Internal; 3) Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan; dan 4) Tim Etika.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana (Petugas Layanan) 15 (sepuluh) yang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> • Medik Veteriner; • Paramedik Veteriner; • Penelaah Teknik Kebijakan; • Petugas Laboratorium; • PPPK Penata Layanan Operasional; dan • Tenaga Kontrak.
6.	Jaminan Pelayanan	1) Petugas pendamping penelitian memiliki kemampuan metodologi (merencanakan, melaksanakan, dan menganalisa data), keterampilan komunikasi yang efektif, manajerial, analitis, dan memastikan penelitian berjalan dengan sistematis, terencana dan ilmiah. 2) Laboratorium pengembangan dilengkapi dengan peralatan yang lengkap; 3) Petugas Layanan telah berjanji menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar; dan 4) Petugas Layanan telah berkomitmen untuk

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>peningkatan kompetensi, kinerja, produktifitas, kualitas dan percepatan pelayanan yang bebas dari KKN, gratifikasi/suap, pungli, benturan kepentingan, menjamin keselamatan dan kesehatan kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan informasi publik untuk meningkatkan daya saing produk layanan.</p>
7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Penelitian dilakukan di Laboratorium khusus yang terpisah dari ruang layanan; 2) Petugas Pelayanan telah mendapat tugas sesuai dengan Surat Keputusan Kepala BBVF Pusvetma; dan 3) Tempat layanan telah menerapkan prinsip Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).
8.	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dilakukan secara rutin dan evaluasi oleh atasan langsung; 2) Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan oleh pengguna layanan.

LAMPIRAN VIII
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 BALAI BESAR VETERINER FARMA
 PUSVETMA

**STANDAR PELAYANAN
 LAYANAN JASA
 MAGANG/PKL**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1) Pengguna Layanan menyerahkan/ mengirim surat permohonan tertulis yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi, alamat dan nomor kontak yang dapat dihubungi, b. Fokus kegiatan yang diminati, c. Lama waktu pelaksanaan. 2) Menyerahkan bukti pembayaran.
2.		<pre> graph TD A([Pengguna layanan mengajukan permohonan]) --> B[Petugas Layanan melakukan analisa berbayar tidaknya berdasarkan jenis kegiatan yang diminati] B --> C{Analisa} C -- Berbayar --> D[Petugas Layanan membuatkan rincian pembayaran] D --> E[Pengguna Layanan melakukan pembayaran] E --> F[Bendahara Penerimaan melakukan verifikasi pelunasan pembayaran] C -- Tak berbayar --> G[Petugas Pendamping memberikan pengetahuan dan pengalaman praktis yang bersifat non teknis dan tidak menggunakan bahan] G --> H[Pengguna layanan membuat laporan pelaksanaan yang diserahkan ke Petugas Pendamping] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <div data-bbox="692 293 975 472" style="background-color: yellow; padding: 5px; border: 1px solid black;"> Petugas Pendamping memberikan pengetahuan dan pengalaman praktis yang bersifat teknis dengan menggunakan bahan laboratorium </div> <div data-bbox="820 479 868 524" style="font-size: 2em;">↓</div> <div data-bbox="692 530 983 667" style="background-color: yellow; padding: 5px; border: 1px solid black;"> Pengguna layanan membuat laporan pelaksanaan yang dipaparkan dan diserahkan ke Petugas Pendamping </div> <div data-bbox="820 674 868 719" style="font-size: 2em;">↓</div> <div data-bbox="676 725 994 891" style="background-color: #90EE90; border-radius: 50%; padding: 10px; border: 1px solid black;"> Pengguna layanan menerima penilaian dan sertifikat hasil magang/PKL </div> </div> <div data-bbox="1094 293 1401 459" style="background-color: #90EE90; border-radius: 50%; padding: 10px; border: 1px solid black;"> Pengguna layanan menerima penilaian dan sertifikat hasil magang/PKL </div> </div> <p data-bbox="676 920 868 954">Keterangan:</p> <ol data-bbox="730 965 1442 2024" style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengirimkan surat permohonan pelayanan magang/PKL; b. Petugas Layanan melakukan analisa jenis Magang/PKL berbayar atau tidak berbayar; c. Layanan tidak berbayar bersifat non teknis dan tidak menggunakan bahan laboratorium, dilaksanakan di Bagian Umum Umum dan Tim Kerja Pemasaran dan Distribusi; d. Layanan berbayar bersifat teknis dan menggunakan bahan laboratorium, dilaksanakan di Laboratorium Pengujian Mutu dan Pengembangan Produk; e. Untuk pelayanan berbayar, Petugas Layanan membuat rincian biaya; f. Pengguna layanan melakukan pembayaran melalui transfer ke nomor rekening 142-00-1481671-3 atas nama RPL 135 BLU Pusvetma untuk DK pada Bank Mandiri KCP Surabaya Darmo Raya; g. Bendahara penerimaan BLU melakukan verifikasi pembayaran; h. Petugas Pendamping memberikan pengetahuan dan pengalaman praktis;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		i. Di akhir kegiatan magang/PKL Pengguna Layanan membuat laporan pelaksanaan yang dipaparkan dan/atau diserahkan ke Petugas Pendamping j. Pengguna Layanan penilaian hasil magang/PKL
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1) Surat jawaban permohonan layanan diberikan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak surat pemesanan diterima oleh Petugas Layanan; 2) Magang/PKL dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang disepakati; 3) Sertifikat magang atau surat keterangan pelaksanaan magang diberikan 1 (satu) hari setelah kegiatan magang/PKL berakhir.
4.	Biaya/Tarif	1) Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma. 2) Tarif dikecualikan bagi peserta magang/PKL non teknis.
5.	Produk Pelayanan	Layanan Magang/PKL
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1) Pengaduan, kritik, saran, dan masukan dapat di sampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala BBVF Pusvetma Jl. A. Yani No. 68-70 Surabaya; atau 2) Menyampaikan pengaduan, kritik, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon 0813-8648-5599; b. Email : pusvetma@pertanian.go.id ; c. Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id ; d. Aplikasi LAPOR, Duline dan WBS. e. datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/kritik/saran yang telah disiapkan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3) Mengisi quisioner SKM.
PENGELOLA PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) 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); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3) 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); 4) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/Ot.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/PERMENTAN/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;</p> <p>10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>11) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018A/OT.080/8/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian</p> <p>12) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;</p> <p>13) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tanggal 23 April 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;</p> <p>14) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK.05/2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Pada Kementerian</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 497);</p> <p>15) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>16) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.</p> <p>17) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 129/PMK.05/2022 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum;</p> <p>18) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 202/PMK.05/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum</p> <p>19) Permentan 09/2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>20) Keputusan Menteri Keuangan Nomor 55/KMK.05/2010 tentang Penetapan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma pada Kementerian Pertanian sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum secara Penuh.</p> <p>21) Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.</p>

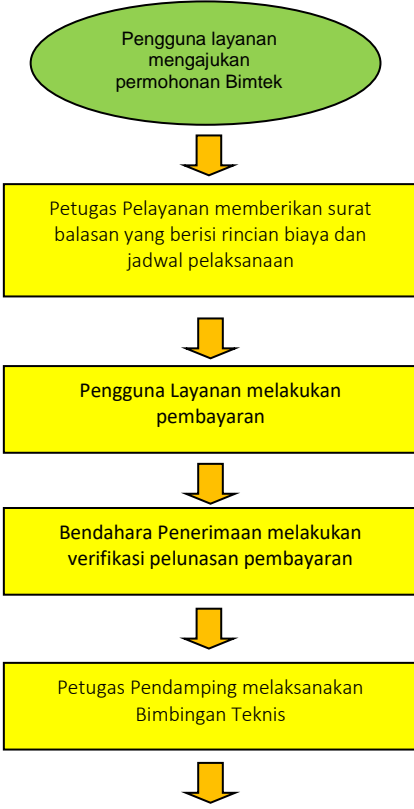
NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Parkir motor dan mobil untuk umum yang dilengkapi parkir disabilitas, 2) CCTV untuk pengamanan parkir dan ruang layanan, 3) Ram dan grab bar, 4) Kursi roda dan petugas layanan khusus (pendorong kursi roda), 5) Tandu, 6) Selasar gedung, 7) Guiding block, 8) Pintu masuk yang mudah diakses, 9) Braile di pintu masuk, 10) Ruang layanan dengan pendingin ruangan, 11) Ruang konsultasi dan PPID, 12) Meja dan kursi tamu, 13) Meja layanan prioritas, 14) Help desk dilengkapi komputer 15) Kursi tunggu, 16) Jaringan Internet, 17) Charger Booth dan Hotspot/wifi, 18) Printer, 19) TV Display Informasi, 20) Telepon, 21) Mesin fotocopy, 22) Buku tamu manual dan buku tamu aplikasi Vistama, 23) Bahan bacaan, 24) Tempat penitipan helm dan jaket, 25) Nercery room, 26) Drink station, 27) Braile di pintu toilet, 28) Toilet bersih dan lengkap sabun, tissue, sumber air bersih, dan grab bar, 29) Petugas berbahasa isyarat, 30) Tempat sampah, 31) Kotak PPPK, 32) Tabung pemadam kebakaran (APAR), 33) Jalur evakuasi dan titik kumpul, 34) Kantin Kejujuran, 35) Mushola, 36) Smoking area,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		37) Tempat sampah, 38) Area bermain anak, dan 39) Jadwal tim tanggap darurat.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Petugas Pendamping memiliki keterampilan komunikasi efektif; 2) Petugas Pendamping memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pekerjaannya; dan 3) Petugas yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi;
4.	Pengawasan Internal	1) Supervisi atasan langsung; 2) Dilakukan Sistem Pengendalian Internal; 3) Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan; dan 4) Tim Etika.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana (Petugas Layanan) 15 (lima belas) yang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> • Medik Veteriner; • Paramedik Veteriner; • Perencana • Analisis SDM Aparatur • IT • Penelaah Teknik Kebijakan; • Petugas Laboratorium; • PPPK Penata Layanan Operasional; dan • Tenaga Kontrak.
6.	Jaminan Pelayanan	1) Petugas Pendamping Magang/PKL memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bidang pekerjaannya serta komunikasi yang efektif. 2) Petugas Layanan telah berjanji menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar; dan 3) Petugas Layanan telah berkomitmen untuk

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>peningkatan kompetensi, kinerja, produktifitas, kualitas dan percepatan pelayanan yang bebas dari KKN, gratifikasi/suap, pungli, benturan kepentingan, menjamin keselamatan dan kesehatan kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan informasi publik untuk meningkatkan daya saing produk layanan.</p>
7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pelaksanaan magang/PKL diruangan yang sesuai dengan jenis magang/PKL ; 2) Petugas Pelayanan telah mendapat tugas sesuai dengan Surat Keputusan Kepala BBVF Pusvetma; dan 3) Tempat layanan telah menerapkan prinsip Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).
8.	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dilakukan secara rutin dan evaluasi oleh atasan langsung; 2) Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan oleh pengguna layanan.

LAMPIRAN IX
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 BALAI BESAR VETERINER FARMA
 PUSVETMA

**STANDAR PELAYANAN
 LAYANAN JASA
 BIMBINGAN TEKNIS**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1) Pengguna Layanan menyerahkan/ mengirim surat permohonan tertulis yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi, alamat dan nomor kontak yang dapat dihubungi, b. Fokus kegiatan yang diminati, c. Lama waktu pelaksanaan. 2) Menyerahkan bukti pembayaran.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pengguna layanan mengajukan permohonan Bimtek]) --> B[Petugas Pelayanan memberikan surat balasan yang berisi rincian biaya dan jadwal pelaksanaan] B --> C[Pengguna Layanan melakukan pembayaran] C --> D[Bendahara Penerimaan melakukan verifikasi pelunasan pembayaran] D --> E[Petugas Pendamping melaksanakan Bimbingan Teknis] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div style="text-align: center;">  <p>Pegguna Layanan menerima Surat Keterangan/ Sertifikat Bimtek</p> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menyerahkan/ mengirim surat permohonan bimbingan teknis; b. Petugas Pelayanan memberikan surat balasan yang berisi rincian biaya dan jadwal pelaksanaan; c. Pengguna layanan melakukan pembayaran melalui transfer ke nomor rekening 142-00-1481671-3 atas nama RPL 135 BLU Pusvetma untuk DK pada Bank Mandiri KCP Surabaya Darmo Raya; d. Bendahara penerimaan BLU melakukan verifikasi pembayaran; e. Petugas Layanan (Pendamping) melaksanakan Bimbingan Teknis f. Pengguna Layanan menerima Sertifikat Bimtek
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat jawaban permohonan layanan diberikan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak surat pemesanan diterima oleh Petugas Layanan; 2) Bimbingan Teknis dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang disepakati; 3) Surat Keterangan/Sertifikat Bimbingan Teknis diberikan 1 (satu) hari setelah kegiatan Bimbingan Teknis berakhir.
4.	Biaya/Tarif	Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk Pelayanan	Layanan Bimbingan Teknis: 1) Biomolekuler: a. Teori dasar dan Penerapan PCR Konvensional; b. Teori Dasar dan Penerapan Real Time PCR; dan c. Squenching dan Analisa Bioinformatika. 2) Mikrobiologi: a. Kultur Jaringan/Sel; b. Kultur Telur Ayam Bertunas (TAB); c. Diagnosa Penyakit Unggas (Kultur Kuman di TAB, HA HI, dan SNT di TAB) 3) Pengambilan Sampel (probang, swab, dan darah) dan Handling Sampel; 4) Elisa (Tanpa Kit); 5) Elisa (Dengan Kit); 6) Vaksinologi; 7) SNT/VNT; 8) IPMA; dan 9) Western Blot.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1) Pengaduan, kritik, saran, dan masukan dapat di sampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala BBVF Pusvetma Jl. A. Yani No. 68-70 Surabaya; atau 2) Menyampaikan pengaduan, kritik, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon 0813-8648-5599; b. Email : pusvetma@pertanian.go.id ; c. Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id ; d. Aplikasi LAPOR, Duline dan WBS. e. datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/kritik/saran yang telah disiapkan; 3) Mengisi quisioner SKM.
PENGELOLA PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</p> <p>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>3) 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);</p> <p>4) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>6) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/Ot.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/PERMENTAN/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;</p> <p>10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>11) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018A/OT.080/8/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian</p> <p>12) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;</p> <p>13) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tanggal 23 April 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;</p> <p>14) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK.05/2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Pada Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 497);</p> <p>15) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Publik;</p> <p>16) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.</p> <p>17) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 129/PMK.05/2022 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum;</p> <p>18) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 202/PMK.05/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum</p> <p>19) Permentan 09/2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>20) Keputusan Menteri Keuangan Nomor 55/KMK.05/2010 tentang Penetapan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma pada Kementerian Pertanian sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum secara Penuh.</p> <p>21) Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas Pelayanan	<p>1) Parkir motor dan mobil untuk umum yang dilengkapi parkir disabilitas,</p> <p>2) CCTV untuk pengamanan parkir dan ruang layanan,</p> <p>3) Ram dan grab bar,</p> <p>4) Kursi roda dan petugas layanan khusus (pendorong kursi roda),</p> <p>5) Tandu,</p> <p>6) Selasar gedung,</p>

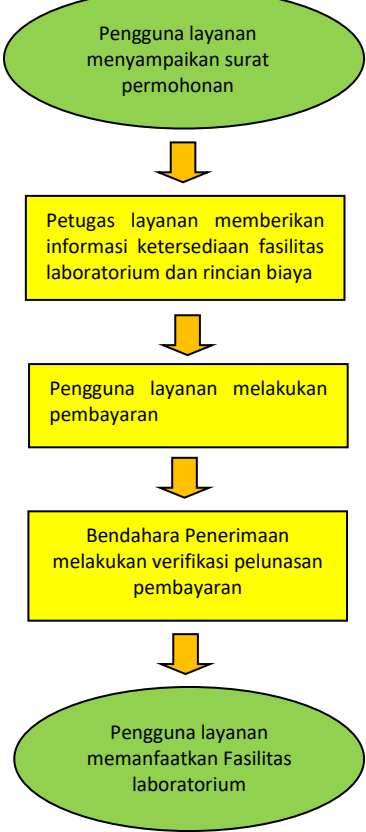
NO	KOMPONEN	URAIAN
		7) Guiding block, 8) Pintu masuk yang mudah diakses, 9) Braile di pintu masuk, 10) Ruang layanan dengan pendingin ruangan, 11) Ruang konsultasi dan PPID, 12) Meja dan kursi tamu, 13) Meja layanan prioritas, 14) Help desk dilengkapi komputer 15) Kursi tunggu, 16) Jaringan Internet, 17) Charger Booth dan Hotspot/wifi, 18) Printer, 19) TV Display Informasi, 20) Telepon, 21) Mesin fotocopy, 22) Buku tamu manual dan buku tamu aplikasi Vistama, 23) Bahan bacaan, 24) Tempat penitipan helm dan jaket, 25) Nurfery room, 26) Drink station, 27) Braile di pintu toilet, 28) Toilet bersih dan lengkap sabun, tissue, sumber air bersih, dan grab bar, 29) Petugas berbahasa isyarat, 30) Tempat sampah, 31) Kotak PPPK, 32) Tabung pemadam kebakaran (APAR), 33) Jalur evakuasi dan titik kumpul, 34) Kantin Kejujuran, 35) Mushola, 36) Smoking area, 37) Tempat sampah, 38) Area bermain anak, dan 39) Jadwal tim tanggap darurat.
3	Kompetensi Pelaksana	1) Petugas Layanan (Pendamping) memiliki keterampilan komunikasi efektif efektif; 2) Petugas Layanan (Pendamping) memiliki pengetahuan dan keterampilan sesuai kegiatan Bimbingan Teknis; dan 3) Petugas yang memiliki keterampilan dalam

NO	KOMPONEN	URAIAN
		mengolah data dan informasi;
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Supervisi atasan langsung; 2) Dilakukan Sistem Pengendalian Internal; 3) Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan; dan 4) Tim Etika.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana (Petugas Layanan) 15 (lima belas) yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medik Veteriner; • Paramedik Veteriner; • Apoteker; • Penelaah Teknik Kebijakan; • Petugas Laboratorium; • PPPK Penata Layanan Operasional; dan • Tenaga Kontrak.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pendamping Bimbingan Teknis memiliki pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan kegiatan Bimbingan Teknis serta komunikasi yang efektif; 2) Petugas Layanan telah berjanji menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar; dan 3) Petugas Layanan telah berkomitmen untuk peningkatan kompetensi, kinerja, produktifitas, kualitas dan percepatan pelayanan yang bebas dari KKN, gratifikasi/suap, pungli, benturan kepentingan, menjamin keselamatan dan kesehatan kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan informasi publik untuk meningkatkan daya saing produk layanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1) Pelaksanaan Bimbingan Teknis diruangan yang sesuai dengan jenis Bimbingan Teknis; 2) Petugas Pelayanan telah mendapat tugas sesuai dengan Surat Keputusan Kepala BBVF Pusvetma; dan 3) Tempat layanan telah menerapkan prinsip Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Dilakukan secara rutin dan evaluasi oleh atasan langsung; 2) Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan oleh pengguna layanan.

LAMPIRAN X
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 BALAI BESAR VETERINER FARMA
 PUSVETMA

**STANDAR PELAYANAN
 LAYANAN JASA
 PENGGUNAAN FASILITAS LABORATORIUM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1) Pengguna Layanan penggunaan fasilitas laboratorium menyampaikan permohonan yang berisi identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi, alamat, jenis alat yang dibutuhkan, jangka waktu pemanfaatan alat, dan nomor kontak yang dapat dihubungi; 2) Menyerahkan bukti pembayaran.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan]) --> B[Petugas layanan memberikan informasi ketersediaan fasilitas laboratorium dan rincian biaya] B --> C[Pengguna layanan melakukan pembayaran] C --> D[Bendahara Penerimaan melakukan verifikasi pelunasan pembayaran] D --> E([Pengguna layanan memanfaatkan Fasilitas laboratorium]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan menyampaikan permohonan pemanfaatan fasilitas dengan datang langsung atau melalui telepon dan <i>Whats App</i> di nomor telepon Hotline atau nomor telepon petugas; 2) Petugas Layanan memberikan informasi ketersediaan fasilitas laboratorium dan memberikan rincian biaya; 3) Pengguna layanan melakukan pembayaran melalui metode transfer pembayaran ke nomor rekening 142-00-1481671-3 atas nama RPL 135 BLU Pusvetma untuk DK pada Bank Mandiri KCP Surabaya Darmo Raya dan menyerahkan bukti pembayaran; 4) Bendahara penerimaan BLU melakukan verifikasi pelunasan pembayaran; 5) Pengguna layanan memanfaatkan fasilitas laboratorium sesuai dengan waktu kesepakatan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jawaban atau informasi ketersediaan dan kesiapan fasilitas laboratorium dan rincian biaya dapat diberikan maksimal 3 (tiga) jam pemesanan diterima oleh Petugas Layanan; 2) Fasilitas dapat digunakan setelah dilakukan pembayaran dan sesuai jadwal yang disepakati;
4.	Biaya/Tarif	<p>Tarif pemanfaatan fasilitas laboratorium sesuai dengan Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.</p>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Autoclave; 2) Biosafety Cabinet; 3) Sentrifuse; 4) Sentrifuse dingin; 5) Ultra sentrifuse; 6) Colony Counter;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7) Cool Room; 8) ELISA Reader; 9) Elektrophoresis DNA; 10) Elektrophoresis Protein; 11) Mini vortex (Agitator); 12) Filter Media Kecil Dispossible; 13) Filter Media Dispossible (Vakum Membran); 14) Freezer (-20 C); 15) Freezer (-30 C); 16) Freezer (-80 C); 17) Freeze dryer skala Riset; 18) Freeze dryer skala Pilot; 19) Freeze dryer skala Produksi; 20) Histopatologi set; 21) Inkubator 33 C; 22) Inkubator 37 C; 23) Inkubator CO2; 24) Inkubator telur; 25) Krematorium; 26) Mikroskop Binokuler; 27) Mikroskop Inverted; 28) Mikroskop bermonitor; 29) Mikroskop FAT; 30) Mixer; 31) Magnetic Stirer; 32) Oven Hot Sterilizer; 33) Bunsen; 34) pH meter; 35) PCR Konvensional; 36) RT-PCR; 37) Refrigerator; 38) Sonikator; 39) Shaker biasa; 40) Shaker waterbath; 41) Shaker incubator; 42) Shaker mikroplate; 43) Spektrofotometer; 44) Shaker untuk 4 mikroplate; 45) Timbangan analitik; 46) Vaccum pump; 47) Waterbath 42 C;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		48) Waterbath 70 C; dan 49) Haemocytometer.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1) Pengaduan, kritik, saran, dan masukan dapat di sampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala BBVF Pusvetma Jl. A. Yani No. 68-70 Surabaya; atau 2) Menyampaikan pengaduan, kritik, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon 0813-8648-5599; b. Email : pusvetma@pertanian.go.id ; c. Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id ; d. Aplikasi LAPOR, Duline dan WBS. e. datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/kritik/saran yang telah disiapkan; 3) Mengisi quisioner SKM.
PENGELOLA LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1) 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); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3) 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan lembaran Negara Nomor 5340);</p> <p>4) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>6) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/Ot.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/PERMENTAN/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;</p> <p>10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>11) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018A/OT.080/</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>8/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian</p> <p>12) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;</p> <p>13) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tanggal 23 April 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;</p> <p>14) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK.05/2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Pada Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 497);</p> <p>15) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>16) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.</p> <p>17) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 129/PMK.05/2022 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum;</p> <p>18) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 202/PMK.05/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum</p> <p>19) Permentan 09/2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Kesehatan Hewan;</p> <p>20) Keputusan Menteri Keuangan Nomor 55/KMK.05/2010 tentang Penetapan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma pada Kementerian Pertanian sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum secara Penuh;</p> <p>21) Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Parkir motor dan mobil untuk umum yang dilengkapi parkir disabilitas, 2) CCTV untuk pengamanan parkir dan ruang layanan, 3) Ram dan grab bar, 4) Kursi roda dan petugas layanan khusus (pendorong kursi roda), 5) Tandu, 6) Selasar gedung, 7) Guiding block, 8) Pintu masuk yang mudah diakses, 9) Braile di pintu masuk, 10) Ruang layanan dengan pendingin ruangan, 11) Ruang konsultasi dan PPID, 12) Meja dan kursi tamu, 13) Meja layanan prioritas, 14) Help desk dilengkapi komputer 15) Kursi tunggu, 16) Jaringan Internet, 17) Charger Booth dan Hotspot/wifi, 18) Printer, 19) TV Display Informasi, 20) Telepon, 21) Mesin fotocopy, 22) Buku tamu manual dan buku tamu aplikasi Vistama,

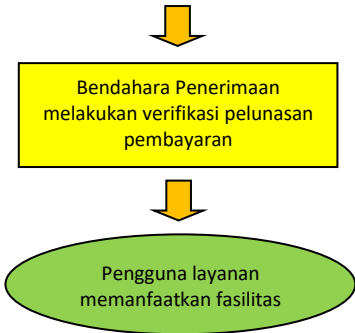
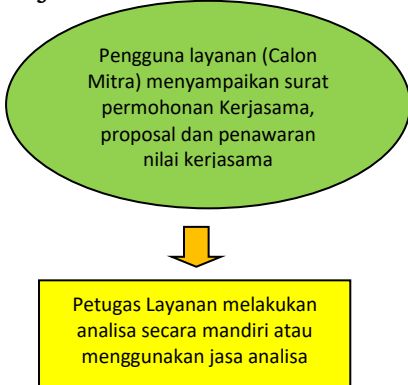
NO	KOMPONEN	URAIAN
		23) Bahan bacaan, 24) Tempat penitipan helm dan jaket, 25) Nurcery room, 26) Drink station, 27) Braile di pintu toilet, 28) Toilet bersih dan lengkap sabun, tissue, sumber air bersih, dan grab bar, 29) Petugas berbahasa isyarat, 30) Tempat sampah, 31) Kotak PPPK, 32) Tabung pemadam kebakaran (APAR), 33) Jalur evakuasi dan titik kumpul, 34) Kantin Kejujuran, 35) Mushola, 36) Smoking area, 37) Tempat sampah, 38) Area bermain anak, dan 39) Jadwal tim tanggap darurat.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Petugas Layanan memiliki keterampilan komunikasi efektif; 2) Petugas Layanan memiliki pengetahuan dan keterampilan menggunakan peralatan laboratorium; dan 3) Petugas yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi;
4.	Pengawasan Internal	1) Supervisi atasan langsung; 2) Dilakukan Sistem Pengendalian Internal; 3) Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan; dan 4) Tim Etika.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana (Petugas Layanan) 15 (lima belas) yang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> • Medik Veteriner; • Apoteker; • Paramedik Veteriner • Penelaah Teknik Kebijakan; • Petugas Laboratorium; • PPPK Penata Layanan Operasional; dan • Tenaga Kontrak.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Fasilitas Laboratorium dalam keadaan baik dan layak digunakan; 2) Tersedia Petugas Layanan yang dapat memberikan petunjuk cara penggunaan fasilitas laboratorium; 3) Tersedia manual penggunaan fasilitas laboratorium; 4) Petugas Layanan telah berjanji menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar; dan 5) Petugas Layanan telah berkomitmen untuk peningkatan kompetensi, kinerja, produktifitas, kualitas dan percepatan pelayanan yang bebas dari KKN, gratifikasi/suap, pungli, benturan kepentingan, menjamin keselamatan dan kesehatan kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan informasi publik untuk meningkatkan daya saing produk layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pelayanan telah mendapat tugas sesuai dengan Surat Keputusan Kepala BBVF Pusvetma; dan 2) Tempat layanan telah menerapkan prinsip Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dilakukan secara rutin dan evaluasi oleh atasan langsung; 2) Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan oleh pengguna layanan.

LAMPIRAN XI
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR VETERINER FARMA
PUSVETMA

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN JASA
PEMANFAATAN FASILITAS**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1) Pengguna Layanan pemanfaatan aset non kerjasama menyampaikan permohonan pemanfaatan fasilitas yang berisi identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi, alamat dan nomor kontak yang dapat dihubungi, serta menyerahkan bukti bayar;</p> <p>2) Pengguna Layanan pemanfaatan aset kerjasama (Mitra Kerjasama):</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menyerahkan surat permohonan tertulis, proposal rencana pemanfaatan aset, dan penawaran nilai kerjasama; b. Menandatangani Perjanjian Kerjasama Pemanfaatan Aset; c. Memenuhi hak dan kewajiban yang diatur dalam Perjanjian Kerjasama; dan d. Menyerahkan bukti pembayaran (sesuai dengan tata cara yang disepakati).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Prosedur Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Non Kerjasama</p> <pre> graph TD A([Pengguna layanan mengajukan permohonan]) --> B[Petugas layanan memberikan informasi ketersediaan fasilitas dan rincian biaya] B --> C[Pengguna layanan melakukan pembayaran] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Bendahara Penerimaan melakukan verifikasi pelunasan pembayaran] --> B(Pegguna layanan memanfaatkan fasilitas) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan menyampaikan permohonan pemanfaatan fasilitas dengan datang langsung atau melalui telepon dan <i>Whats App</i> di nomor telepon Hotline atau nomor telepon petugas; 2) Petugas layanan memberikan informasi ketersediaan fasilitas dan memberikan rincian biaya; 3) Pengguna layanan melakukan pembayaran melalui metode transfer pembayaran ke nomor rekening 142-00-1481671-3 atas nama RPL 135 BLU Pusvetma untuk DK pada Bank Mandiri KCP Surabaya Darmo Raya dan menyerahkan bukti pembayaran; 4) Bendahara penerimaan BLU melakukan verifikasi pelunasan pembayaran; 5) Pengguna layanan memanfaatkan fasilitas. <p>B. Prosedur Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas dengan Kerjasama</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A(Pegguna layanan (Calon Mitra) menyampaikan surat permohonan Kerjasama, proposal dan penawaran nilai kerjasama) --> B(Petugas Layanan melakukan analisa secara mandiri atau menggunakan jasa analisa) </pre> </div>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD A[Petugas Layanan menyiapkan dan mengirim melaporkan rencana awal Kerjasama ke Eselon I dan permohonan telaah APIP] --> B[Petugas Layanan dan Calon Mitra melakukan pembahasan lebih lanjut berdasarkan hasil telaah dan negosiasi] B --> C{Negosiasi} C --> D[Petugas Layanan dan Calon Mitra melakukan finalisasi Perjanjian Kerjasama] C --> E([Calon Mitra menerima balasan penolakan berdasarkan hasil negosiasi]) D --> F[Penandatanganan Naskah Perjanjian Kerjasama] F --> G[Mitra kerjasama melakukan pembayaran sesuai tata cara yang diatur dalam Perjanjian Kerjasama] G --> H[Bendahara penerimaan BLU mengkonfirmasi pembayaran] H --> I([Peguna Layanan sebagai Mitra kerjasama memanfaatkan fasilitas]) </pre> <p>Keterangan:</p> <p>1) Pengguna layanan (Calon Mitra) menyampaikan surat permohonan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Kerjasama, proposal dan penawaran nilai Kerjasama;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) Petugas Layanan melakukan analisa secara mandiri atau menggunakan jasa analisa; 3) Petugas Layanan menyiapkan dan mengirim melaporkan rencana awal Kerjasama ke Eselon I dan permohonan telaah APIP; 4) Petugas Layanan dan Calon Mitra melakukan pembahasan lebih lanjut berdasarkan hasil telaah dan melakukan negosiasi; 5) Jika tidak terdapat kesepakatan dalam negosiasi maka Calon Mitra menerima balasan penolakan berdasarkan hasil negosiasi; 6) Jika terdapat kesepakatan dalam negosiasi, maka Petugas Layanan dan Calon Mitra melakukan pembahasan lebih lanjut dan finalisasi naskah Perjanjian Kerjasama; 7) Penandatanganan Naskah Perjanjian Kerjasama; 8) Mitra kerjasama melakukan pembayaran sesuai tata cara yang diatur dalam Perjanjian Kerjasama melalui metode transfer pembayaran ke nomor rekening 142-00-1481671-3 atas nama RPL 135 BLU Pusvetma untuk DK pada Bank Mandiri KCP Surabaya Darmo Raya dan mengirim bukti pembayaran: 9) Bendahara penerimaan BLU mengkonfirmasi pembayaran; dan 10) Pengguna Layanan sebagai Mitra kerjasama memanfaatkan fasilitas
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pada layanan pemanfaatan aset non kerjasama, jawaban atau informasi ketersediaan fasilitas dan rincian biaya dapat diberikan maksimal 3 (tiga) jam pemesanan diterima oleh Petugas Layanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2) Pada layanan pemanfaatan fasilitas melalui Kerjasama, Penandatanganan Perjanjian Kejasama dapat dilaksanakan maksimal 3 (tiga) hari setelah dicapai kesepakatan atau sesuai dengan kesepakatan; 3) Fasilitas dapat digunakan setelah dilakukan pembayaran dan sesuai jadwal yang disepakati;
4.	Biaya/Tarif	1) Tarif pemanfaatan fasilitas non kerjasama sesuai dengan Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma. 2) Tarif pemanfaatan fasilitas dengan kerjasama sesuai dengan Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma dan/atau sesuai kesepakatan bersama yang mengacu kepada peraturan lain yang berlaku.
5.	Produk Pelayanan	1) Ghra Vetma (Gedung Pertemuan Kapasitas 400 orang); 2) Aula kapasitas 100 orang; 3) Lapangan Tenis; 4) Lapangan Mini Soccer; 5) Guest House Jl. A. Yani; 6) Guest House Pusvetma Batu; 7) Kantin; 8) Kandang; 9) Lahan Parkir Kendaraan; 10) Gedung Bisnis I; 11) Gedung Bisnis II; 12) Lahan Kosong di. Jl. A Yani Surabaya;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		13) Lahan Kosong di Jl. Karah Agung Surabaya; dan 14) Lahan Kosong di Jl. Oro-Oro Ombo Batu.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1) Pengaduan, kritik, saran, dan masukan dapat di sampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala BBVF Pusvetma Jl. A. Yani No. 68-70 Surabaya; atau 2) Menyampaikan pengaduan, kritik, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon 0813-8648-5599; b. Email : pusvetma@pertanian.go.id ; c. Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id ; d. Aplikasi LAPOR, Duline dan WBS. e. datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/kritik/saran yang telah disiapkan; 3) Mengisi quisioner SKM.
PENGELOLA LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1) 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); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3) 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan lembaran Negara Nomor 5340);</p> <p>4) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>6) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/Ot.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/PERMENTAN/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;</p> <p>10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>11) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>19/Permentan/OT.080/4/2018A/OT.080/8/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian</p> <p>12) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;</p> <p>13) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tanggal 23 April 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;</p> <p>14) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK.05/2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Pada Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 497);</p> <p>15) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>16) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.</p> <p>17) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 129/PMK.05/2022 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum;</p> <p>18) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 202/PMK.05/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum</p> <p>19) Permentan 09/2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>20) Keputusan Menteri Keuangan Nomor 55/KMK.05/2010 tentang Penetapan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma pada Kementerian Pertanian sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum secara Penuh.</p> <p>21) Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Nomor 23009/Kpts/KU.010/F.4.A/10/2024 tentang Kriteria, Tata Cara, dan Penetapan Pengenaan Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Parkir motor dan mobil untuk umum yang dilengkapi parkir disabilitas, 2) CCTV untuk pengamanan parkir dan ruang layanan, 3) Ram dan grab bar, 4) Kursi roda dan petugas layanan khusus (pendorong kursi roda), 5) Tandu, 6) Selasar gedung, 7) Guiding block, 8) Pintu masuk yang mudah diakses, 9) Braile di pintu masuk, 10) Ruang layanan dengan pendingin ruangan, 11) Ruang konsultasi dan PPID, 12) Meja dan kursi tamu, 13) Meja layanan prioritas, 14) Help desk dilengkapi komputer 15) Kursi tunggu, 16) Jaringan Internet, 17) Charger Booth dan Hotspot/wifi, 18) Printer, 19) TV Display Informasi, 20) Telepon, 21) Mesin fotocopy, 22) Buku tamu manual dan buku tamu aplikasi



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Vistama, 23) Bahan bacaan, 24) Tempat penitipan helm dan jaket, 25) Nurbery room, 26) Drink station, 27) Braile di pintu toilet, 28) Toilet bersih dan lengkap sabun, tissue, sumber air bersih, dan grab bar, 29) Petugas berbahasa isyarat, 30) Tempat sampah, 31) Kotak PPPK, 32) Tabung pemadam kebakaran (APAR), 33) Jalur evakuasi dan titik kumpul, 34) Kantin Kejujuran, 35) Mushola, 36) Smoking area, 37) Tempat sampah, 38) Area bermain anak, dan 39) Jadwal tim tanggap darurat.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Petugas Layanan memiliki keterampilan komunikasi efektif; 2) Petugas Layanan memiliki pengetahuan perundang-undangan yang mengatur pengelolaan Barang Milik Negara dan Pengelolaan Badan Layanan Umum; dan 3) Petugas yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi;
4.	Pengawasan Internal	1) Supervisi atasan langsung; 2) Dilakukan Sistem Pengendalian Internal; 3) Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan; dan 4) Tim Etika.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana (Petugas Layanan) 10 (sepuluh) yang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> • Medik Veteriner; • Penelaah Teknik Kebijakan; • Petugas Laboratorium; • PPPK Penata Layanan Operasional; dan • Tenaga Kontrak.
6.	Jaminan Pelayanan	1) Fasilitas dalam keadaan bersih dan layak digunakan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2) Semua Fasilitas terletak di lahan milik BBVF Pusvetma yang bersertifikat;</p> <p>3) Petugas Layanan telah berjanji menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar; dan</p> <p>4) Petugas Layanan telah berkomitmen untuk peningkatan kompetensi, kinerja, produktifitas, kualitas dan percepatan pelayanan yang bebas dari KKN, gratifikasi/suap, pungli, benturan kepentingan, menjamin keselamatan dan kesehatan kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan informasi publik untuk meningkatkan daya saing produk layanan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1) Petugas Pelayanan telah mendapat tugas sesuai dengan Surat Keputusan Kepala BBVF Pusvetma; dan</p> <p>2) Tempat layanan telah menerapkan prinsip Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1) Dilakukan secara rutin dan evaluasi oleh atasan langsung;</p> <p>2) Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan oleh pengguna layanan.</p>

LAMPIRAN XII
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 BALAI BESAR VETERINER FARMA
 PUSVETMA

**STANDAR PELAYANAN
 PELAYANAN ADMINISTRASI
 LAYANAN PERPUSTAKAAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1) Mengisi data identitas Pengguna Layanan; 2) Menunjukkan Kartu Pegawai/menyebutkan Nomor Induk Pegawai (bagi ASN); 3) Menunjukkan KTP/menyebutkan Nomor Induk Kependudukan (bagi non ASN).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Layanan Peminjaman Koleksi/Bahan Pustaka Perpustakaan: <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Pengguna Layanan / Pemustaka mengajukan peminjaman]) --> B[Pengguna Layanan/Pemustaka mengisi identitas diri pada buku tamu Perpustakaan online] B --> C[Pengguna Layanan/Pemustaka mencari koleksi/bahan pustaka di katalog online perpustakaan dan mencari koleksi/bahan pustaka di rak buku perpustakaan] C --> D[Pengguna Layanan/Pemustaka menyerahkan koleksi/bahan pustaka ke Petugas Layanan/Pustakawan] D --> E[Pustakawan input data peminjaman di Aplikasi INLISLite] E --> F[] </pre> </div>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div data-bbox="823 275 1203 376" style="border: 1px solid black; background-color: yellow; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Pustakawan menuliskan tanggal pengembalian koleksi/bahan pustaka di lidah buku </div> <div data-bbox="991 387 1046 432" style="text-align: center;">  </div> <div data-bbox="823 439 1197 562" style="border: 1px solid black; background-color: yellow; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Pustakawan menyerahkan koleksi/bahan pustaka dan struk bukti peminjaman kepada Pengguna Layanan/Pemustaka </div> <div data-bbox="991 573 1046 618" style="text-align: center;">  </div> <div data-bbox="804 629 1238 790" style="border: 1px solid black; background-color: #90EE90; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> Pengguna Layanan/Pemustaka menerima koleksi/bahan pustaka dan struk bukti peminjaman produk </div> <p data-bbox="675 801 866 835">Keterangan:</p> <ol data-bbox="675 846 1442 2033" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="675 846 1442 925">1. Pengguna Layanan/Pemustaka mengisi buku tamu perpustakaan (online); <li data-bbox="675 936 1442 1048">2. Pengguna Layanan/Pemustaka mencari koleksi/bahan pustaka yang akan dipinjam di katalog online (OPAC) perpustakaan; <li data-bbox="675 1059 1442 1305">3. Apabila Pengguna Layanan/Pemustaka menemukan koleksi/bahan pustaka yang dibutuhkan di katalog online, maka Pengguna Layanan/Pemustaka dapat mencari koleksi/bahan pustaka tersebut ke rak perpustakaan; <li data-bbox="675 1317 1442 1608">4. Pengguna Layanan/Pemustaka menyerahkan koleksi/bahan pustaka kepada Petugas Layanan/Pustakawan disertai kartu pegawai atau menyebutkan NIP (bagi ASN) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau menyebutkan NIK (bagi Non ASN) kepada Petugas Layanan/Pustakawan; <li data-bbox="675 1619 1442 1731">5. Petugas Layanan/Pustakawan melakukan input data peminjaman koleksi/bahan pustaka di Aplikasi INLISLite; <li data-bbox="675 1742 1442 1821">6. Petugas Layanan/Pustakawan menuliskan tanggal pengembalian di lidah buku; dan <li data-bbox="675 1832 1442 2000">7. Pengguna Layanan/Pemustaka menerima koleksi/bahan pustaka disertai dengan kartu keanggotaan perpustakaan atau kartu pegawai dan struk bukti peminjaman. <li data-bbox="675 2011 707 2033">8.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>B. Layanan Pengembalian Koleksi/Bahan Pustaka Perpustakaan:</p> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan / Pemustaka melakukan pengembalian koleksi/bahan pustaka]) --> B[Pegguna Layanan/Pemustaka mengisi buku tamu] B --> C[Pegguna Layanan/Pemustaka menyerahkan koleksi/bahan pustaka kepada Petugas Layanan/Pustakawan] C --> D[Petugas Layanan/Pustakawan memasukan data pengembalian di Aplikasi INLISLite] D --> E[Petugas Layanan/Pustakawan menyerahkan struk bukti pengembalian kepada Pegguna Layanan/Pemustaka] E --> F([Pegguna Layanan / Pemustaka mendapatkan struk bukti pengembalian koleksi/bahan pustaka]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pegguna Layanan/Pemustaka mengisi buku tamu perpustakaan (online); 2. Pegguna Layanan/Pemustaka menyerahkan koleksi/bahan pustaka yang akan dikembalikan kepada Petugas Layanan/Pustakawan disertai disertai kartu pegawai atau menyebutkan NIP (bagi ASN) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau menyebutkan NIK (bagi Non ASN) kepada Petugas Layanan/Pustakawan; 3. Petugas Layanan/Pustakawan melakukan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>input data pengembalian koleksi/bahan pustaka di Aplikasi INLISLite; dan</p> <p>4. Petugas Layanan/Pustakawan memberikan struk bukti pengembalian kepada Pengguna Layanan/Pemustaka.</p> <p>C. Layanan Perpanjangan Koleksi/Bahan Pustaka Perpustakaan:</p> <pre> graph TD A([Pengguna Layanan /Pemustaka melakukan perpanjangan koleksi/bahan pustaka]) --> B[Pengguna Layanan/Pemustaka mengisi buku tamu] B --> C[Pengguna Layanan/Pemustaka menyerahkan koleksi/bahan pustaka kepada Petugas Layanan/Pustakawan] C --> D[Petugas Layanan/Pustakawan memasukan data perpanjangan di Aplikasi INLISLite] D --> E[Petugas Layanan/Pustakawan menuliskan tanggal perpanjangan pengembalian di lidah buku] E --> F[Petugas Layanan/Pustakawan menyerahkan struk bukti perpanjangan kepada Pengguna Layanan/Pemustaka] F --> G([Pengguna Layanan / Pemustaka mendapatkan struk bukti perpanjangan koleksi/bahan pustaka]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan/Pemustaka mengisi buku tamu online perpustakaan; 2. Pengguna Layanan/Pemustaka

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>menyerahkan koleksi/bahan pustaka yang akan diperpanjang kepada pustakawan disertai disertai kartu pegawai atau menyebutkan NIP (bagi ASN) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau menyebutkan NIK (bagi Non ASN) kepada Pustakawan;</p> <p>3. Petugas Layanan/Pustakawan melakukan input data perpanjangan koleksi/bahan pustaka di Aplikasi INLISLite;</p> <p>4. Petugas Layanan/Pustakawan menuliskan tanggal perpanjangan di lidah buku;</p> <p>5. Petugas Layanan/Pustakawan menyerahkan koleksi/bahan pustaka disertai dengan struk bukti perpanjangan kepada Pengguna Layanan/Pemustaka.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1) Layanan peminjaman koleksi/bahan pustaka: Proses layanan peminjaman koleksi/bahan pustaka mulai dari Pengguna Layanan/Pemustaka menyerahkan buku yang akan dipinjam kepada Petugas Layanan/Pustakawan sampai dengan Petugas Layanan/Pustakawan menyerahkan koleksi/bahan pustaka disertai struk bukti peminjaman kepada Pengguna Layanan/Pemustaka memerlukan waktu 5 menit per koleksi/bahan Pustaka;</p> <p>2) Layanan pengembalian koleksi/bahan pustaka: Proses layanan pengembalian koleksi/bahan pustaka mulai dari Pengguna Layanan/Pemustaka menyerahkan buku yang akan akan dikembalikan kepada Petugas Layanan/Pustakawan sampai dengan Petugas Layanan/Pustakawan menyerahkan struk bukti pengembalian kepada Pengguna Layanan/Pemustaka memerlukan waktu 5 menit per koleksi/bahan pustaka.</p> <p>3) Layanan perpanjangan koleksi/bahan pustaka: Proses layanan perpanjangan koleksi/bahan pustaka mulai dari Pengguna</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Layanan/Pemustaka menyerahkan buku yang akan akan diperpanjang kepada Petugas Layanan/Pustakawan sampai dengan Petugas Layanan/Pustakawan menyerahkan struk bukti perpanjangan kepada Pengguna Layanan/Pemustaka memerlukan waktu 5 menit per koleksi/bahan pustaka.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif untuk layanan perpustakaan.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan peminjaman koleksi/bahan pustaka; 2) Layanan pengembalian koleksi/bahan pustaka; 3) Layanan perpanjangan koleksi/bahan pustaka.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan, kritik, saran, dan masukan dapat di sampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala BBVF Pusvetma Jl. A. Yani No. 68-70 Surabaya; atau 2) Menyampaikan pengaduan, kritik, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon 0813-8648-5599; b. Email : pusvetma@pertanian.go.id ; c. Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id; d. Aplikasi LAPOR, Duline dan WBS. e. datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/kritik/saran yang telah disiapkan; 3) Mengisi quisioner SKM.
PENGELOLA LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2) 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); 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>4) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>6) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</p> <p>7) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/Ot.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>9) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>10) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/PERMENTAN/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;</p> <p>11) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>12) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tanggal 23 April 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;</p> <p>13) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>14) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian;</p> <p>15) Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus;</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas Pelayanan	<p>1) Parkir motor dan mobil untuk umum yang dilengkapi parkir disabilitas,</p> <p>2) CCTV untuk pengamanan parkir dan ruang layanan,</p> <p>3) Ram dan grab bar,</p> <p>4) Kursi roda dan petugas layanan khusus (pendorong kursi roda),</p> <p>5) Tandu,</p> <p>6) Selasar gedung,</p> <p>7) Guiding block,</p> <p>8) Pintu masuk yang mudah diakses,</p> <p>9) Braile di pintu masuk,</p> <p>10) Ruang layanan dengan pendingin ruangan,</p> <p>11) Ruang konsultasi dan PPID,</p> <p>12) Meja dan kursi tamu,</p> <p>13) Meja layanan prioritas,</p> <p>14) Help desk dilengkapi komputer</p> <p>15) Kursi tunggu,</p> <p>16) Jaringan Internet,</p>

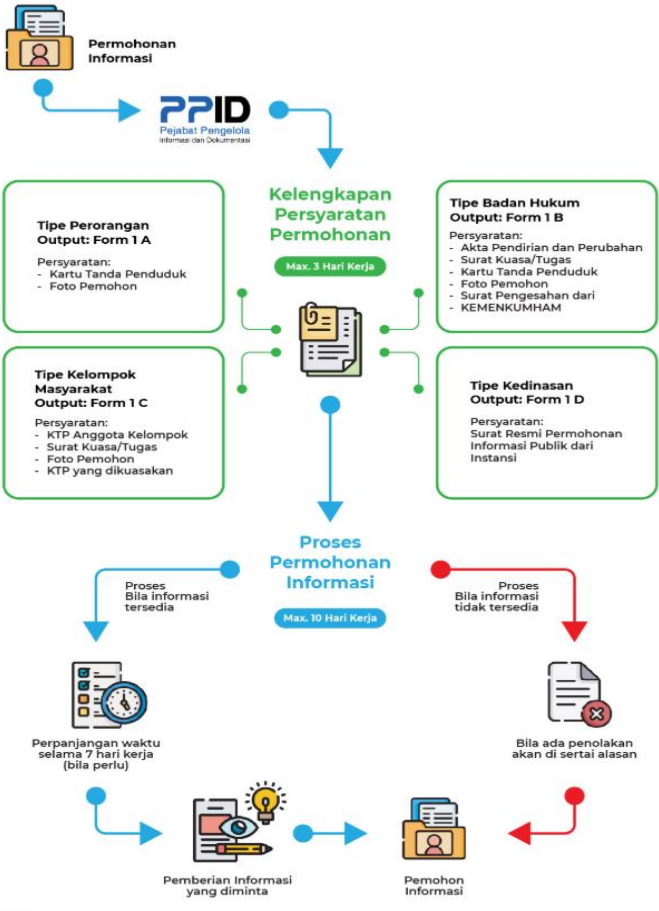
NO	KOMPONEN	URAIAN
		17) Charger Booth dan Hotspot/wifi, 18) Printer, 19) TV Display Informasi, 20) Telepon, 21) Mesin fotocopy, 22) Buku tamu manual dan buku tamu aplikasi Vistama, 23) Bahan bacaan, 24) Tempat penitipan helm dan jaket, 25) Nurbury room, 26) Drink station, 27) Braile di pintu toilet, 28) Toilet bersih dan lengkap sabun, tissue, sumber air bersih, dan grab bar, 29) Petugas berbahasa isyarat, 30) Tempat sampah, 31) Kotak PPPK, 32) Tabung pemadam kebakaran (APAR), 33) Jalur evakuasi dan titik kumpul, 34) Kantin Kejujuran, 35) Mushola, 36) Smoking area, 37) Tempat sampah, 38) Area bermain anak, dan 39) Jadwal tim tanggap darurat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Layanan di Perpustakaan dilakukan oleh Pustakawan ahli pertama yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan tata kelola perpustakaan.
4.	Pengawasan Internal	1) Supervisi atasan langsung; 2) Dilakukan Sistem Pengendalian Internal; 3) Pengisian kuesioner SKM oleh Pengguna Layanan; 4) Tim Etika.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana (Petugas Layanan) 1 (satu) Pustakawan
6.	Jaminan Pelayanan	1) Koleksi/bahan pustaka cukup lengkap, tertata rapi dan memiliki pengkodean yang jelas; 2) Petugas Layanan telah berjanji menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar; dan</p> <p>3) Petugas Layanan telah berkomitmen untuk peningkatan kompetensi, kinerja, produktifitas, kualitas dan percepatan pelayanan yang bebas dari KKN, gratifikasi/suap, pungli, benturan kepentingan, menjamin keselamatan dan kesehatan kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan informasi publik untuk meningkatkan daya saing produk layanan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1) Petugas Pelayanan telah mendapat tugas sesuai dengan Surat Keputusan Kepala BBVF Pusvetma; dan</p> <p>2) Tempat layanan telah menerapkan prinsip Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1) Dilakukan secara rutin dan evaluasi oleh atasan langsung;</p> <p>2) Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan oleh Pengguna Layanan.</p>

LAMPIRAN XIII
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR VETERINER FARMA
PUSVETMA

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN ADMINISTRATIF
LAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1) Mengajukan permohonan untuk memperoleh informasi dan dokumentasi;2) Pengguna Layanan/Permohonan informasi secara langsung (on visit) mengisi form 1A untuk perorangan dan 1B untuk badan hukum/badan publik/kelompok;3) Menunjukkan:<ol style="list-style-type: none">a. Kartu Tanda Penduduk (KTP perorangan) atau akta pendirian dan perubahannya (bagi badan publik/badan hukum);b. Surat kuasa/surat tugas (wakil badan publik/ badan hukum/kelompok);c. Mengisi formulir permohonan informasi publik yang disediakan atau melalui Portal PPID yang disediakan di website BBVF Pusvetma.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p>Keterangan:</p> <p>A. Permohonan Informasi Publik datang langsung (<i>On Visit</i>)</p> <p>1) Pemohon Informasi Publik mengajukan permohonan informasi dengan datang langsung.</p> <p>a. Kategori perorangan menggunakan formulir 1A dengan melengkapi persyaratan KTP.</p> <p>b. Kategori Badan Hukum menggunakan formulir 1B dengan melengkapi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • akte pendirian & perubahannya yang telah disahkan oleh Kemenkumham; • KTP; • NPWP; • Surat kuasa (jika yang melakukan permohonan Informasi bukan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pimpinan Badan Hukum tersebut), serta KTP pemberi kuasa.</p> <p>c. kategori Kelompok Masyarakat menggunakan formulir 1B dengan melengkapi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KTP pemohon; • surat kuasa (yang ditanda tangani oleh semua orang pemberi kuasa) dan fotocopy KTP pemberi kuasa. <p>2) Permohonan Informasi publik yang telah dinyatakan lengkap persyaratannya, dibuatkan tanda terima permohonan Informasi publik (formulir 2) dan diberikan kepada pemohon Informasi publik tersebut;</p> <p>B. Permohonan Informasi Publik secara Online melalui Portal PPID</p> <p>1) Pengguna Layanan/Pemohon informasi mengakses Portal PPID dengan alamat https://ppid.pertanian.go.id .</p> <p>2) Pengguna Layanan/Pemohon Informasi harus membuat akun, aktivasi akun dan log in dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. melakukan registrasi di aplikasi dengan masuk ke menu registrasi dan mengisi lengkap data diri seperti gambar berikut; b. melakukan pendaftaran dengan mengklik “Daftar Sekarang” dan selanjutnya akan muncul verifikasi registrasi berhasil; c. Melakukan pengecekan email anda; d. Klik link yang telah dikirim ke email Pengguna Layanan, login, input akun username dan password yang telah dibuat untuk masuk ke dalam aplikasi Portal PPID, lalu klik submit maka akan muncul hak akses menu utama e. klik icon publik, maka tampil layar data pribadi pemohon;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>f. klik icon “Profil Saya” dan upload persyaratan yang diminta sesuai dengan kategori Pemohon informasi:</p> <p>a) Kategori Perorangan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto; dan • Kartu Identitas. <p>b) Kategori Badan Hukum/ Kelompok/Masyarakat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto; • Akte pendirian Badan Hukum; • Kartu Identitas; • NPWP Badan Hukum; • Surat Kuasa (jika yang memohon bukan pimpinan Badan Hukum tersebut); dan • Kartu Identitas yang memberikan kuasa. <p>g. klik “Update Profile”;</p> <p>3) Untuk membuat permohonan, Pengguna Layanan masuk ke menu “Permohonan” yang ada di kiri atas lalu klik menu “Buat Permohonan” dan mengisi semua data-data, informasi publik yang dimohon serta alasannya dan kode verifikasi lalu klik “Buat Permohonan”. Saat permohonan sukses dibuat akan muncul notifikasi “Berhasil Menyimpan Permohonan”.</p> <p>4) Pengguna Layanan/Pemohon informasi mencetak formulir permohonan informasi publik sebagai tanda bukti bahwa publik atau pemohon telah melakukan permohonan/permintaan informasi publik yang terdiri dari:</p> <p>a. <i>form</i> 1A untuk kategori perorangan</p> <p>b. <i>form</i> 1B untuk kategori Badan Hukum atau Badan Publik,</p> <p>b. <i>form</i> tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik, dengan cara klik menu “Daftar Permohonan” yang ada di atas kiri dan klik icon</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>printer seperti terlihat pada gambar di bawah ini.</p> <p>5) Permohonan informasi akan diproses oleh Petugas Layanan PPID yang ada di UK/UPT.</p> <p>6) Petugas layanan PPID mengklasifikasikan informasi yang diminta dengan mengacu pada Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008.</p> <p>(Detail Langkah Permohonan Informasi Publik secara Online bisa diakses pada link Youtube berikut: https://www.youtube.com/watch?v=8QrkMQa4-0s)</p> <p>C. Permohonan Informasi Publik melalui email dan WA layanan dengan mengisi formulir beserta kelengkapannya seperti permohonan datang langsung (on visit).</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu Permohonan dan Pelayanan Informasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Layanan Informasi publik di BBVF Pusvetma dilaksanakan setiap hari kerja, mulai pukul 09.00 – 15.00 WIB. • Jika permohonan Informasi publik diterima atau masuk melalui aplikasi di luar jam layanan tersebut, maka akan dilayani atau dihitung pada hari kerja berikutnya. • Permohonan Informasi yang masuk melalui aplikasi portal PPID diproses melalui layanan Back office PPID Kementerian Pertanian menggunakan aplikasi https://ppid.pertanian.go.id Petugas layanan Informasi dapat melihat identitas pemohon serta mencetak formulir permohonan secara langsung. • Jika terdapat perkembangan atas permohonan Informasi tersebut, maka portal PPID secara otomatis akan mengirimkan notifikasi melalui email kepada pemohon.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Jangka Waktu Pemenuhan Permohonan Informasi Publik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 pasal 22 ayat 7 dan 8, permohonan Informasi publik wajib direspon secara tertulis atau dipenuhi oleh PPID Utama dan/atau PPID Pembantu Pelaksana UK/UPT dalam jangka waktu 10 Hari Kerja sejak permintaan Informasi publik diterima. • PPID BBVF Pusvetma bisa meminta tambahan waktu 7 hari kerja lagi apabila badan publik memerlukan tambahan waktu lebih dari 10 Hari Kerja untuk merespon secara tertulis atau memenuhi permintaan Informasi publik dari permohonan Informasi publik. • Apabila dalam waktu 17 Hari Kerja sejak permintaan Informasi publik dari pemohon Informasi publik diterima oleh PPID badan publik, badan publik belum merespon secara tertulis ataupun belum memenuhi permintaan informasi publik ataupun badan publik sudah merespon secara tertulis dan memenuhi permintaan informasi publik namun dianggap atau dinilai pemohon informasi publik belum sesuai permintaan informasi publik yang diajukan ataupun belum memuaskan pemohon informasi publik, maka pemohon informasi publik berhak mengajukan surat keberatan kepada atasan PPID. <p>Pengajuan Keberatan Permohonan Informasi Publik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keberatan Informasi diajukan oleh pemohon informasi publik apabila pemohon merasa tidak puas atas jawaban yang diberikan PPID. • Pemohon mengajukan keberatan kepada atasan PPID melalui formulir keberatan yang dapat diakses di Portal PPID.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>(Pemohon Informasi berhak mengajukan keberatan dalam hal ditemukannya alasan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penolakan berdasarkan alasan Pengecualian Informasi Publik; 2. Tidak disediakan Informasi berkala; 3. Tidak ditanggapinya permintaan Informasi; 4. Permintaan Informasi Publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta; 5. Tidak dikabulkannya permintaan Informasi Publik; 6. Tidak dipenuhinya permintaan Informasi; 7. Pengenaan biaya yang tidak wajar; 8. Penyampaian Informasi melebihi waktu yang diatur dalam peraturan).
4.	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Seluruh permohonan dan layanan informasi publik di BBVF Pusvetma tidak dipungut biaya atau gratis. • Biaya akan dibebankan kepada pemohon jika terdapat biaya dalam perolehannya diantaranya penggandaan (foto copy) hard copy, flashdisc, CD/DVD.
5.	Produk Pelayanan	Informasi dan Dokumentasi yang terdata pada Daftar Informasi Publik sesuai klasifikasi informasi dan Dokumentasi Informasi Publik.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan, kritik, saran, dan masukan dapat di sampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala BBVF Pusvetma Jl. A. Yani No. 68-70 Surabaya; atau 2) Menyampaikan pengaduan, kritik, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon 0813-8648-5599; b. Email : pusvetma@pertanian.go.id ; c. Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id; d. Aplikasi LAPOR, Duline dan WBS. e. datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/kritik/saran yang telah

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>disiapkan;</p> <p>3) Mengisi quisioner SKM.</p>
PENGELOLA PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) 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); 2) Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 3) Penetapan Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama Kementerian Pertanian Nomor: 305/KPTS/HM.130/A/02/2023 tentang Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan Lingkup Kementerian Pertanian; 4) Keputusan Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Informasi Publik Selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama Kementerian Pertanian Nomor: 61/KPTS/HM.130/A.7/02/2022 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian; 5) Surat Keputusan tentang SK Petugas Layanan PPID oleh Pejabat Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Pertanian. 6) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 7) 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>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);</p> <p>8) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>9) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>10) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/Ot.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;</p> <p>11) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>12) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>13) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/PERMENTAN/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas Pelayanan	<p>1) Parkir motor dan mobil untuk umum yang dilengkapi parkir disabilitas,</p> <p>2) CCTV untuk pengamanan parkir dan ruang layanan,</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> 3) Ram dan grab bar, 4) Kursi roda dan petugas layanan khusus (pendorong kursi roda), 5) Tandu, 6) Selasar gedung, 7) Guiding block, 8) Pintu masuk yang mudah diakses, 9) Braile di pintu masuk, 10) Ruang layanan dengan pendingin ruangan, 11) Ruang konsultasi dan PPID, 12) Meja dan kursi tamu, 13) Meja layanan prioritas, 14) Help desk dilengkapi komputer 15) Kursi tunggu, 16) Jaringan Internet, 17) Charger Booth dan Hotspot/wifi, 18) Printer, 19) TV Display Informasi, 20) Telepon, 21) Mesin fotocopy, 22) Buku tamu manual dan buku tamu aplikasi Vistama, 23) Bahan bacaan, 24) Tempat penitipan helm dan jaket, 25) Nurcery room, 26) Drink station, 27) Braile di pintu toilet, 28) Toilet bersih dan lengkap sabun, tissue, sumber air bersih, dan grab bar, 29) Petugas berbahasa isyarat, 30) Tempat sampah, 31) Kotak PPPK, 32) Tabung pemadam kebakaran (APAR), 33) Jalur evakuasi dan titik kumpul, 34) Kantin Kejujuran, 35) Mushola, 36) Smoking area, 37) Tempat sampah, 38) Area bermain anak, dan 39) Jadwal tim tanggap darurat.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas yang memahami peraturan peundang-undangan yang berkaitan dengan informasi publik; 2) Petugas yang memiliki kemampuan mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3) Petugas yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Supervisi atasan langsung, 2) Dilakukan Sistem Pengendalian Internal; 3) Pengisian kuesioner SKM oleh pengguna layanan; dan 4) Tim Etika. 5) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi dalam bentuk laporan bulanan dan tahunan. 6) Monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi publik dilakukan dalam bentuk pengisian <i>Self Assessment questionnaire (SAQ)</i> sekali dalam setahun;
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana (Petugas Layanan) 22 (dua puluh dua):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medik Veteriner Ahli Madya; • Medik Veteriner Ahli Muda; • Pranata Humas Ahli Muda; • Pengelola SDM Aparatur Ahli Muda; • Ariparsis Mahir; • Pranata Komputer; • Pustakawan; • Penelaah Teknis Kebijakan; • PPPK Penata Layanan Operasional; • Tenaga Kontrak.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan Informasi Publik dan Dokumentasi sesuai dengan jam layanan; 2) Petugas Layanan telah mendapatkan SK penugasan dari Kepala Balai; 3) Pemohon informasi yang tidak puas dengan layanan informasi yang diberikan dapat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>mengajukan permohonan keberatan, mekanisme keberatan dapat diperoleh melalui https://ppid.pertanian.go.id/index.php/portal/mekanisme_keberatan</p> <p>4) Informasi yang disampaikan sesuai dengan Daftar Informasi Publik berdasarkan klasifikasi informasi yang telah ditetapkan.</p> <p>5) Petugas Layanan telah berjanji menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar; dan</p> <p>6) Petugas Layanan telah berkomitmen untuk peningkatan kompetensi, kinerja, produktifitas, kualitas dan percepatan pelayanan yang bebas dari KKN, gratifikasi/suap, pungli, benturan kepentingan, menjamin keselamatan dan kesehatan kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan informasi publik untuk meningkatkan daya saing produk layanan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2) Keamanan penggunaan informasi menjadi tanggung jawab pemohon informasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>3) Petugas Pelayanan telah mendapat tugas sesuai dengan Surat Keputusan Kepala BBVF Pusvetma; dan</p> <p>4) Tempat layanan telah menerapkan prinsip Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Dilakukan secara rutin dan evaluasi oleh atasan langsung dan Pengawas Internal. 2) Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan oleh pengguna layanan.