

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LAYANAN MASYARAKAT (MAGANG, KONSULTASI,  
INFORMASI, DOKUMENTASI)**



**KEMENTERIAN PERTANIAN  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN  
HEWAN  
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR  
2024**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nya, Standar Pelayanan Publik (SPP) Layanan Masyarakat (Magang, Konsultasi, Informasi, Dokumentasi) Balai Besar Veteriner Denpasar ini dapat tersusun. Sebagaimana tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. SPP Balai Besar Veteriner Denpasar ini selain menjadi acuan penyelenggaraan layanan, juga diharapkan dapat menjadi pegangan masyarakat dalam mengakses layanan.

Pada akhirnya, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dalam penyusunan SPP ini. Kritik dan saran untuk penyempurnaan SPP ini selalu kami terima dengan terbuka, agar senantiasa dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.



Denpasar, 1 Juli 2024

Kepala,

Dr. drh. Ketut Wirata, M.Si  
NIP. 197503232008011017



REPUBLIK INDONESIA  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
**BALAI BESAR VETERINER DENPASAR**  
JALAN RAYA SESETAN NOMOR 266 KOTAK POS 3322 DENPASAR 80223  
TELEPON : (0361) 720862, 720615, Faksimile : (0361) 720415, 720615  
E-Mail : bbvdps@gmail.com, Call Center : +6281237702014  
WEBSITE : <http://www.bbvdps.ditjennak.pertanian.go.id>

---

## **STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

### **LAYANAN MASYARAKAT (MAGANG, KONSULTASI, INFORMASI, DOKUMENTASI) DI BALAI BESAR VETERINER DENPASAR TAHUN 2024**

#### **I PENDAHULUAN**

Balai Besar Veteriner Denpasar (BB-Vet Denpasar) adalah Laboratorium Kesehatan Hewan Type A yang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kesehatan Hewan di bawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor:12 Tahun 2023 tanggal 17 Januari 2023, tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan, Balai Besar Veteriner mempunyai tugas melaksanakan pengamatan dan pengidentifikasian penyakit hewan, pengujian produk hewan, serta penguatan teknik dan metode pengamatan pengidentifikasian penyakit hewan, diagnosa dan pengujian veteriner. BB-Vet Denpasar mempunyai wilayah kerja meliputi tiga provinsi yaitu Provinsi Bali, Nusa Tenggara Barat (NTB) dan Nusa Tenggara Timur (NTT).

Sebagai laboratorium pengujian, BB-Vet Denpasar telah menerapkan Sistem Manajemen Terintegrasi SNI ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025:2017 SNI ISO 37001:2016 dan telah mendapatkan sertifikat akreditasi 17025 (sebagai Laboratorium Pengujian) sejak tahun 2002 dan Sistem Manajemen SNI ISO 45001:2018 serta ISO 35001:2019 tentang Sistem Manajemen Biorisiko Laboratorium.

#### **1.1 Tugas Pokok dan Fungsi BB-Vet Denpasar**

Balai Besar Veteriner Denpasar mempunyai tugas pokok melaksanakan pengamatan dan pengidentifikasian penyakit hewan, pengujian produk hewan, serta penguatan teknik dan metode pengamatan pengidentifikasian penyakit hewan, diagnosa dan pengujian veteriner. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, BB-Vet Denpasar menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyusunan rencana program dan anggaran, pelaksanaan kerja sama, serta evaluasi dan pelaporan;

- 2) Pelaksanaan surveilans penyakit hewan;
- 3) Pelaksanaan penyidikan penyakit hewan;
- 4) Pelaksanaan pemeriksaan dan pengujian penyakit hewan, serta pemberian rekomendasi hasil pemeriksaan dan pengujian;
- 5) Pelaksanaan surveilans, penyidikan, dan pemeriksaan dan pengujian keamanan produk hewan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 6) Pemeriksaan kesehatan hewan, semen, embrio, dan pelaksanaan diagnosa penyakit hewan;
- 7) Penyusunan jenis, status situasi dan peta penyakit hewan wilayah kerjanya;
- 8) Pelaksanaan pelayanan laboratorium rujukan dan acuan diagnosa penyakit hewan menular;
- 9) Pelaksanaan pengujian forensik veteriner;
- 10) Pelaksanaan peningkatan kesadaran masyarakat;
- 11) Pelaksanaan analisis teknis veteriner;
- 12) Pelaksanaan analisis toksikologi veteriner dan keamanan pakan;
- 13) Pelaksanaan bimbingan teknis laboratorium veteriner, pusat kesehatan hewan dan kesejahteraan hewan;
- 14) Pelaksanaan analisis risiko penyakit hewan dan keamanan produk hewan regional;
- 15) Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner;
- 16) Pelaksanaan analisis batas maksimum residu obat hewan dan cemaran mikroba;
- 17) Pemberian pelayanan teknis penyidikan, pemeriksaan dan pengujian veteriner dan produk hewan;
- 18) Penguatan dan diseminasi teknik dan metode pengamatan dan pengidentifikasian penyakit hewan, diagnosa, dan pengujian veteriner;
- 19) Pelaksanaan diseminasi informasi veteriner;
- 20) Pengumpulan, pengolahan, dan analisis data pengamatan dan pengidentifikasian diagnosa, pengujian veteriner dan produk hewan;
- 21) Pelaksanaan sistem manajemen mutu layanan; dan
- 22) Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BB-Vet.

## **1.2 Kegiatan BB-Vet Denpasar**

- 1) **Pelayanan teknis kesehatan hewan.**  
Meliputi kegiatan rutin diagnosa.
- 2) **Pelayanan teknis kesehatan masyarakat veteriner.**

Meliputi kegiatan : pengujian keamanan pangan produk asal hewan (misalnya pengujian residu antibiotika, pestisida, hormon, cemaran mikroba, logam berat)

3) **Manajemen kesehatan hewan.**

Meliputi kegiatan : penyidikan, surveilans, monitoring vaksinasi, penelitian, pengembangan metoda pengujian, pemeriksaan kesehatan hewan, pemberian saran teknis pencegahan dan penanggulangan penyakit hewan, pembuatan peta regional penyakit hewan, analisis risiko dan pembuatan dokumentasi dan penyebaran informasi kesehatan hewan.

4) **Sertifikasi / laporan hasil pengujian.**

Meliputi kegiatan : pembuatan sertifikasi atau laporan hasil pengujian tentang status kesehatan hewan dan pengujian produk asal hewan.

Semua Laboratorium dalam lingkungan BB-Vet Denpasar melaksanakan pengujian sesuai persyaratan standar seperti diatur dalam SNI ISO/IEC 17025 : 2017 dalam rangka untuk kepuasan pelanggan, pelayanan pemerintah (Kementerian Pertanian) kepada masyarakat dan Badan Standarisasi Nasional (BSN) – Komite Akreditasi Nasional (KAN).

### **1.3 Struktur Organisasi BB-Vet Denpasar**

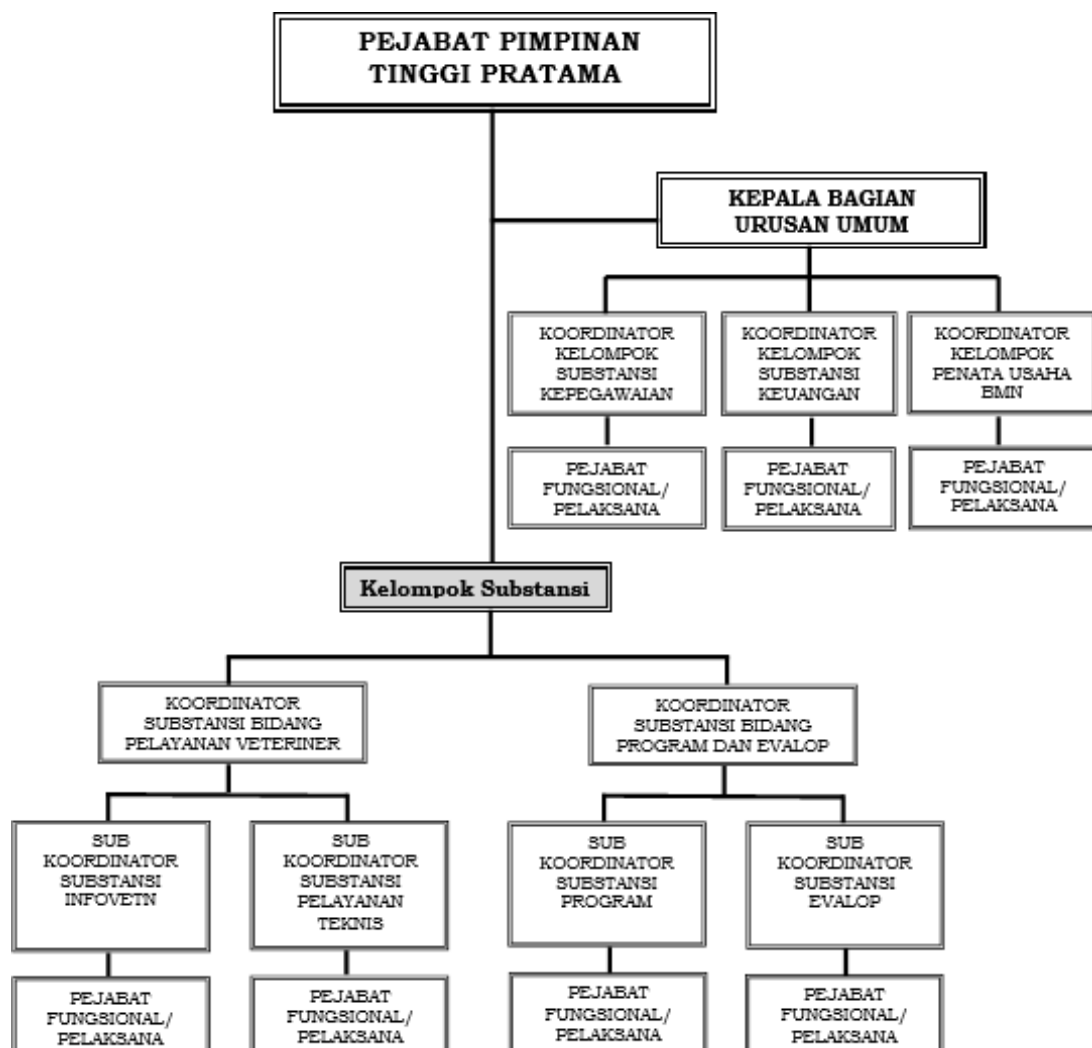
Dasar Hukum Struktur organisasi BB-Vet Denpasar yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tanggal 17 Januari 2023, tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan.

Balai Besar Veteriner Denpasar dipimpin oleh seorang Kepala Balai, merupakan UPT Eselon II/b Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan, Kementerian Pertanian yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Pembinaan teknis BB-Vet dilaksanakan oleh Direktur Kesehatan Hewan dan Direktur Kesehatan Masyarakat Veteriner, Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Struktur organisasi BB-Vet Denpasar terdiri dari :

- 1) Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama/Kepala Balai
- 2) Kepala Bagian Urusan Umum, terdiri dari :
  - Sub Koordinator Substansi Kepegawaian dan Tata Usaha
  - Sub Koordinator Substansi Keuangan
  - Sub Koordinator Substansi Penata Usahaan BMN
- 3) Koordinator Substansi Program dan Evaluasi, terdiri dari :
  - Sub Koordinator Substansi Program

- Sub Koordinator Substansi Evaluasi dan Pelaporan
- 4) Koordinator Substansi Pelayanan Veteriner, terdiri dari :
  - Sub Koordinator Substansi Pelayanan Teknik
  - Sub Koordinator Substansi Informasi VeterinerKelompok Jabatan
- 5) Kelompok Jabatan Fungsional, terdiri dari Medik dan Paramedik Veteriner yang bertugas pada:
  - Lab Virologi
  - Lab Bioteknologi
  - Lab Bakteriologi
  - Lab Parasitologi
  - Lab Patologi
  - Lab Kesmavet
  - Epidemiologi

**Bagan struktur organisasi:**



## **Tugas dan Wewenang**

### **1) Kepala Balai** mempunyai tugas pokok :

- Mengkoordinasikan, mengawasi dan membina terhadap semua kegiatan dan pelaksanaan tugas-tugas Bagian Umum, Bidang Program dan Evaluasi, Bidang Pelayanan Veteriner dan Kelompok Jabatan Fungsional.
- Mengkoordinasikan kegiatan teknis sesuai dengan fungsinya

### **2) Bagian Umum**, mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana program dan anggaran, kerja sama, evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan urusan keuangan, urusan kepegawaian, hubungan masyarakat, tata usaha, rumah tangga, prasarana dan sarana, serta penatausahaan barang milik negara. Bagian Umum terdiri dari:

- **Sub Koordinator Substansi Kepegawaian dan Tata Usaha** mempunyai tugas pokok melakukan urusan kepegawaian dan ketatausahaan Balai.
- **Sub Koordinator Substansi Keuangan** mempunyai tugas pokok melakukan pengurusan keuangan.
- **Sub Koordinator Substansi Rumah Tangga dan Perlengkapan** mempunyai tugas pokok melakukan urusan rumah tangga dan perlengkapan.

### **3) Koordinator Subsatnsi Program dan Evaluasi**, mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan program dan evaluasi kegiatan dan kerjasama kegiatan penyidikan, pengujian veteriner dan pengembangan teknik dan metoda penyidikan dan pengujian veteriner.

Bidang Program dan Evaluasi terdiri dari:

- **Sub Koordinator Substansi Program**, mempunyai tugas pokok melakukan penyiapan bahan penyusunan program, anggaran dan rencana kerja, serta kerjasama kegiatan penyidikan, pengujian veteriner dan pengembangan teknik dan metoda penyidikan dan pengujian veteriner.
- **Sub Koordinator Substansi Evaluasi dan Pelaporan**, mempunyai tugas pokok melakukan penyiapan bahan evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan penyidikan, pengujian veteriner dan pengembangan teknik dan metoda penyidikan dan pengujian veteriner.

### **4) Koordinator Substansi Pelayanan Veteriner**, mempunyai tugas pokok melaksanakan pemberian pelayanan teknis kegiatan penyidikan, pengujian veteriner dan pengembangan teknik dan metoda penyidikan dan pengujian

veteriner, serta penyiapan pengembangan sistem diseminasi informasi veteriner. Bidang Pelayanan Veteriner terdiri dari:

- **Sub Koordinator Substansi Pelayanan Teknis**, mempunyai tugas pokok melakukan pemberian pelayanan teknis kegiatan penyidikan, pengujian veteriner dan pengembangan teknik dan metoda penyidikan dan pengujian veteriner.
- **Sub Koordinator Substansi Informasi Veteriner**, mempunyai tugas pokok melakukan pengumpulan, pengolahan dan analisis data kegiatan penyidikan, pengujian veteriner dan pengembangan teknik dan metoda penyidikan dan pengujian veteriner serta penyiapan bahan pengembangan sistem dan diseminasi informasi veteriner.

**5) Kelompok Jabatan Fungsional**, terdiri dari jabatan fungsional Medik Veteriner dan Paramedik Veteriner serta sejumlah jabatan fungsional lainnya yang terbagi dalam beberapa kelompok jabatan fungsional berdasarkan bidang masing-masing sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. BB-Vet Denpasar memiliki kelompok jabatan fungsional yang bertugas pada Lab Virologi, Lab Bioteknologi, Lab Bakteriologi, Lab Parasitologi, Lab Patologi, Lab Kesmavet dan Epidemiologi.

#### **1.4 Struktur Organisasi Sistem Manajemen Mutu**

Disamping organisasi Balai, dalam rangka pelayanan pengujian yang mengacu pada sistem jaminan mutu, BB-Vet Denpasar juga memiliki Struktur Organisasi Sistem Manajemen Terintegrasi SNI ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025:2017 dan SNI ISO 37001:2016, Sistem Manajemen SNI ISO 45001 :2018, serta Sistem Manajemen Biorisiko Laboratorium SNI ISO 35001:2019

Struktur Organisasi Sistem Manajemen Terintegrasi BB-Vet Denpasar terdiri dari:

- (1) Kepala Balai
- (2) Kepala Bagian Urusan Umum (Kabag) sebagai Manajer Administrasi (MA)
- (3) Koordinator Substansi Pelayanan Veteriner sebagai Manajer Teknis (MT) yang sepenuhnya bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan teknis
- (4) Koordinator Substansi Program Dan Evaluasi sebagai Manajer Mutu (MM)
- (5) Penanggung Jawab Laboratorium sebagai Deputy Manajer Teknis (DMT).

Penentuan personil yang membantu operasional MM yaitu Tim Pengendali Mutu, Deputy MM bagian Manajemen dan Deputy MM bagian Teknis. Personil yang



membantu operasional MA yaitu Deputy MA bagian Manajemen dan bagian Teknis

### **Tanggung Jawab dan Wewenang**

#### **1) Kepala Balai :**

- Bertugas menetapkan dan memelihara kebijakan mutu.
- Bertugas menetapkan persetujuan panduan mutu.
- Bertugas menetapkan sasaran mutu
- Bertugas melakukan kaji ulang Sistem Manajemen Mutu.
- Bertugas menyediakan dana dan sumberdaya manusia.
- Berwenang mengangkat dan memberhentikan personil.
- Berwenang memberikan sanksi terhadap personil yang melanggar Sistem Manajemen Mutu.
- Bersama Diagnostisian menandatangani laporan hasil pengujian.
- Memelihara dan meningkatkan Sistem Manajemen Mutu laboratorium.
- Mengidentifikasi kejadian penyimpangan dari Sistem Manajemen Mutu.
- Melakukan tindakan pencegahan atau meminimalkan terjadinya penyimpangan.

#### **2) Manajer Mutu :**

- Bertugas menetapkan Sistem Manajemen Mutu sesuai standar BSN/ KAN.
- Bertugas menyiapkan materi Sistem Manajemen Mutu.
- Bertugas sebagai penghubung dengan KAN.
- Bertugas mengkoordinir pelaksanaan audit internal dan audit eksternal.
- Berwenang memutasikan personel sesuai dengan spesialisasi kebutuhan laboratorium dengan persetujuan Kepala Balai.
- Berwenang melakukan perubahan dan penarikan dokumen Sistem Manajemen Mutu dengan persetujuan Kepala Balai.
- Bertugas merencanakan serta menyusun program dan silabus Diklat Teknis dengan persetujuan Kepala Balai.
- Bertugas merencanakan kaji ulang manajemen dengan persetujuan Kepala Balai.
- Mengimplementasikan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu laboratorium.
- Mengidentifikasi kejadian penyimpangan dari Sistem Manajemen Mutu.
- Melakukan tindakan pencegahan atau meminimalkan terjadinya penyimpangan.

3) **Diagnostisian :**

Diagnostisian (D) adalah staf Dokter Hewan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Denpasar, dengan tugas meliputi :

- Mengawasi pelaksanaan seluruh kegiatan pengujian sesuai jadwal tugasnya.
- Mengkoordinasikan pengujian sampel.
- Menandatangani laporan hasil pengujian.
- Mengawasi keabsahan data hasil pengujian.
- Apabila berhalangan maka digantikan oleh Diagnostisian yang ada di tempat.
- Mengimplementasikan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu laboratorium.
- Mengidentifikasi kejadian penyimpangan dari sistem manajemen mutu.
- Mengidentifikasi kejadian penyimpangan dari prosedur pelaksanaan pengujian.
- Melakukan tindakan pencegahan atau meminimalkan terjadinya penyimpangan dalam bidang tugasnya.

4) **Manajer Teknis :**

- Bertugas mengkomunikasikan Panduan Mutu kepada pelaksana terkait sesuai bidangnya.
- Bertugas memvalidasi metode pengujian, sesuai bidangnya.
- Bertugas mengembangkan metode pengujian.
- Bertugas mengesahkan dokumen Instruksi Kerja Pengujian (IKP) dan Instruksi Kerja Alat (IKA) sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
- Bertugas menambah ruang lingkup pengujian yang akan diakreditasi sesuai dengan kebutuhan.
- Bertugas melakukan pengawasan terhadap semua peralatan yang digunakan dalam pengujian yang menjadi tanggungjawabnya.
- Bertugas memberi instruksi teknis pengujian kepada personel penguji yang menjadi bidangnya.
- Bertugas mengawasi keabsahan data hasil pengujian.
- Bertugas memeriksa hasil uji analisis sesuai dengan bidangnya.
- Bertugas melaporkan kegiatan pengujian dalam bidangnya kepada Diagnostisian.
- Berwenang memintai penyelia/penguji untuk menguji atau menguji ulang terhadap sampel yang diragukan kebenarannya.
- Berwenang memberi tanda tangan (paraf) pada laporan hasil pengujian sesuai dengan bidang tugasnya.

- Mengimplementasikan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu laboratorium, sesuai bidangnya.
- Mengidentifikasi kejadian penyimpangan dari sistem manajemen mutu, sesuai bidangnya.
- Mengidentifikasi kejadian penyimpangan dari prosedur pelaksanaan pengujian, sesuai bidangnya.
- Melakukan tindakan pencegahan atau meminimalkan terjadinya penyimpangan.

#### 5) **Penyelia**

- Bertugas membantu Manajer Teknis (MT) sesuai bidangnya melakukan pengawasan dan pembinaan kegiatan pengujian yang menjadi tanggung jawabnya.
- Bertugas memberi arahan / instruksi teknis pengujian kepada personel penguji yang menjadi bidangnya.
- Bertugas membantu MT dalam mengawasi keabsahan data hasil pengujian yang menjadi tanggung jawabnya.
- Bertugas memeriksa hasil uji analisis sesuai dengan bidangnya.
- Bertugas melaporkan kegiatan pengujian dalam bidangnya kepada MT.
- Berwenang memberi tanda tangan (paraf) pada data asli (orisinil) bahan laporan hasil pengujian sesuai dengan bidang tugasnya.
- Mengimplementasikan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu laboratorium, sesuai bidangnya.
- Mengidentifikasi kejadian penyimpangan dari sistem manajemen mutu sesuai bidangnya.
- Mengidentifikasi kejadian penyimpangan dari prosedur pelaksanaan pengujian sesuai bidangnya.
- Melakukan tindakan pencegahan atau meminimalkan terjadi penyimpangan dalam bidang tugasnya.

#### 6) **Penguji terdiri atas:**

- Penguji Virologi, bertugas melaksanakan pengujian secara virologi dan wajib menjaga kerahasiaan hasil uji sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu.
- Penguji Bioteknologi, bertugas melaksanakan pengujian secara bioteknologi, dan wajib menjaga kerahasiaan hasil uji sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu.
- Penguji Bakteriologi, bertugas melaksanakan pengujian secara

bakteriologi, dan wajib menjaga kerahasiaan hasil uji sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu.

- Penguji Parasitologi bertugas melaksanakan pengujian secara parasitologi, dan wajib menjaga kerahasiaan hasil uji sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu.
- Penguji Patologi bertugas melaksanakan pengujian dan diagnosa secara patologi dan wajib menjaga kerahasiaan hasil uji dan diagnosa sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu.
- Penguji Kesmavet bertugas melaksanakan pengujian secara kesmavet dan wajib menjaga kerahasiaan hasil uji sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu.
- Seluruh penguji dapat memberikan saran perbaikan kepada Manajer Mutu, Manajer Teknis dan Penyelia berkaitan dengan metode pengujian yang digunakan.
- Mengimplementasikan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu laboratorium.
- Mengidentifikasi dan melaporkan adanya dugaan kejadian penyimpangan dari sistem manajemen mutu kepada Penyelia atau MT terkait.
- Mengidentifikasi dan melaporkan adanya dugaan kejadian penyimpangan dari prosedur pelaksanaan pengujian kepada Penyelia atau MT terkait.
- Melaporkan segala sesuatu yang berindikasi diluar Sistem Manajemen Mutu sebagai tindakan pencegahan atau meminimalkan terjadinya penyimpangan kepada Penyelia atau MT terkait.

#### **7) Manajer Administrasi**

- Bertugas melakukan penelusuran terhadap hasil uji, apabila terjadi pengaduan teknis dan apabila diperlukan dilakukan pengujian ulang terhadap arsip sampel untuk tindak perbaikan.
- Bertugas mengkoordinir kegiatan uji banding dan uji profisiensi.
- Bertugas mengawasi pelaksanaan tugas penanggung jawab penerima dan pendistribusi sampel (PJ PPS).
- Bertugas mengawasi pelaksanaan tugas penanggung jawab pemusnah sampel (PJ PS)
- Bertugas mengawasi pelaksanaan tugas penanggung jawab peralatan dan lingkungan (PJ PL)
- Bertugas mengawasi pemberian penomoran agenda surat-surat jawaban hasil pemeriksaan sampel.
- Bertugas mengirim atau menyampaikan sertifikat atau laporan hasil

pengujian sampel kepada pemilik / pengirim sampel, setelah ditandatangani oleh Diagnostisian dan Kepala Balai.

- Bertugas menyimpan arsip hasil pengujian secara sistematis, serta arsip dokumen lainnya.
- Bertugas membantu tugas MM, MT dan Diagnostisian secara administratif.
- Berwenang melakukan verifikasi terhadap surat jawaban hasil pengujian setelah ditandatangani oleh Diagnostisian atau sebelum ditandatangani oleh Kepala Balai.
- Bertugas merencanakan serta bertanggungjawab terhadap penyusunan program kalibrasi peralatan.
- Mengimplementasikan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu laboratorium.
- Mengidentifikasi kejadian penyimpangan dari sistem manajemen mutu.
- Melakukan tindakan pencegahan atau meminimalkan terjadinya penyimpangan.

#### **8) Petugas Pengambil Sampel (PPS)**

- Bertugas melakukan pengambilan sampel sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
- Bertugas menjaga keamanan sampel sejak pengambilan sampai diserahkan di laboratorium.
- Bertugas menyerahkan surat pengantar sampel kepada Manajer Administrasi, dan menyerahkan sampel ke penanggung jawab penerima dan pendistribusi sampel.
- Bertugas menjaga kerahasiaan pemilik sampel sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu yang telah ditetapkan.
- Mengimplementasikan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu laboratorium, sesuai bidang tugasnya.
- Mengidentifikasi kejadian penyimpangan dari sistem manajemen mutu, sesuai bidang tugasnya.
- Mengidentifikasi kejadian penyimpangan dari prosedur pengambilan sampel.
- Melakukan tindakan pencegahan atau meminimalkan terjadinya penyimpangan berkaitan dengan prosedur pengambilan sampel.

#### **9) Penanggung Jawab Penerima dan Pendistribusi Sampel (PJ PPS)**

- Bertugas menerima sampel dari PPS atau pengirim sampel serta mencocokkan keterangan sampel dengan isinya.

- Bertugas mencatat sampel dalam Buku Agenda Teknis.
- Bertugas memberikan nomor / kode laboratorium pada sampel.
- Bertugas membagikan sampel ke laboratorium untuk pengujian sesuai dengan permintaan.
- Bertugas mengumpulkan data hasil pengujian.
- Bertugas memasukkan data sampel ke dalam aplikasi IVLab.
- Bertugas mempersiapkan laporan hasil pengujian.
- Menyajikan arsip hasil pengujian secara sistematis.
- Bertugas menjaga kerahasiaan nama pemilik sampel, data hasil pengujian, sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu.
- Mengimplementasikan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu laboratorium dalam penerimaan dan pendistribusian sampel.
- Mengidentifikasi dan melaporkan adanya dugaan terjadinya penyimpangan dari sistem manajemen mutu berkaitan dengan penerimaan dan pendistribusian sampel.
- Melakukan tindakan pencegahan atau meminimalkan terjadinya penyimpangan, berkaitan dengan penerimaan dan pendistribusian sampel.

#### **10) Penanggung Jawab Pemusnah Sampel (PJ PS)**

- Bertugas melakukan pemusnahan sampel, limbah dan bahan kimia yang ada di tiap laboratorium yang tidak digunakan lagi sesuai yang ditentukan dalam Pedoman Panduan Mutu.
- Berkoordinasi dengan para Penguji, Penyelia atau Manajer Teknis untuk melakukan pemusnahan sampel.
- Mengimplementasi, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu laboratorium, berkaitan dengan bidang tugasnya.
- Mengidentifikasi kejadian penyimpangan sistem manajemen mutu, berkaitan dengan bidang tugasnya.
- Mengidentifikasi kejadian penyimpangan berkaitan dengan prosedur pemusnahan sampel.
- Melakukan tindakan pencegahan atau meminimalkan terjadinya penyimpangan, berkaitan dengan prosedur pemusnahan sampel.

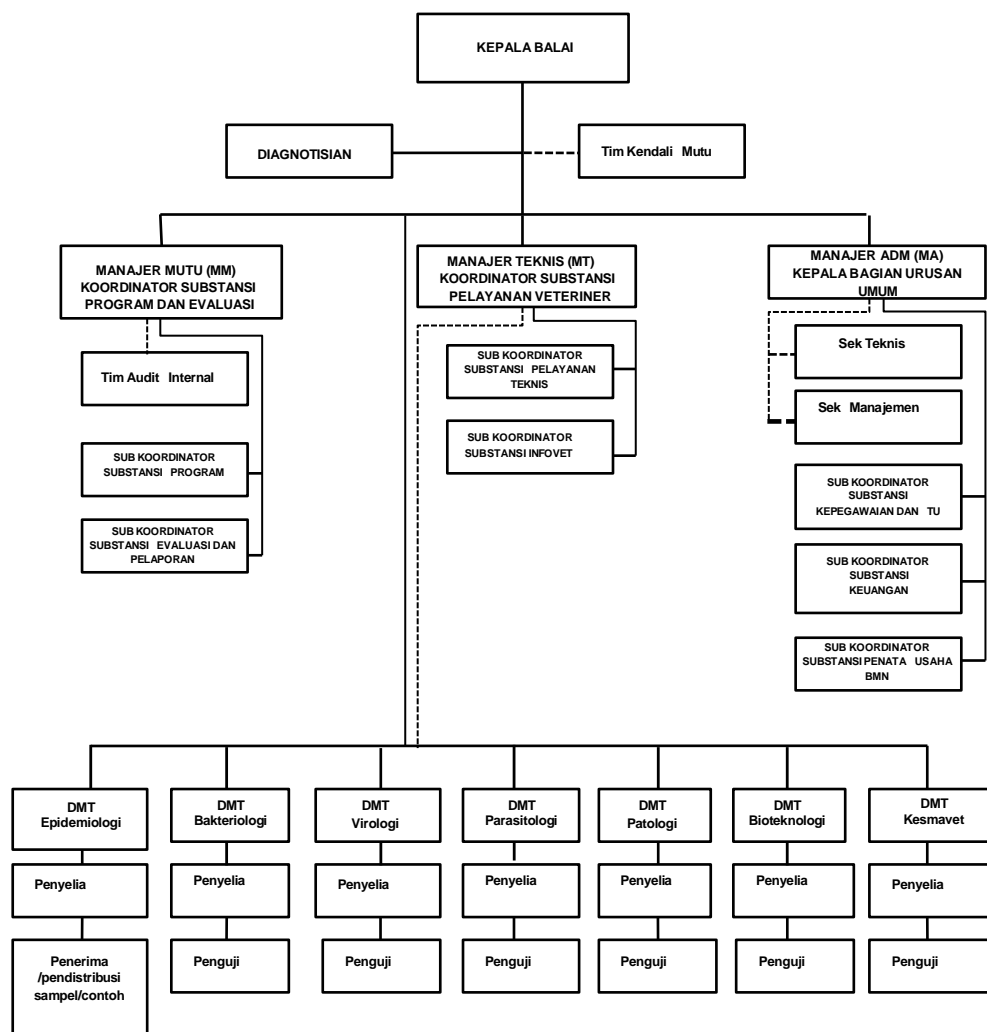
#### **11) Penanggung Jawab Peralatan dan Lingkungan (PJ PL)**

- Bertugas menginventarisir data peralatan laboratorium.
- Bertugas melakukan perencanaan kalibrasi peralatan atas saran dari Penguji, Penyelia, DMT atau Manajer Teknis, sesuai dengan prosedur

seperti diatur dalam **DP No. 4.1.**

- Melakukan pemeriksaan peralatan laboratorium secara periodik.
- Melakukan pemeliharaan lingkungan baik di dalam maupun di halaman laboratorium agar tetap bersih dan suci hama.
- Mengimplementasi, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu laboratorium, berkaitan dengan bidang tugasnya.
- Mengidentifikasi kejadian penyimpangan sistem manajemen mutu, berkaitan dengan bidang tugasnya.
- Mengidentifikasi kejadian penyimpangan berkaitan dengan peralatan dan kebersihan lingkungan.
- Melakukan tindakan pencegahan atau meminimalkan terjadinya penyimpangan, berkaitan dengan peralatan, prosedur pemusnahan sampel dan kebersihan lingkungan.

#### Bagan organisasi Sistem Manajemen Mutu Laboratorium BB-Vet Denpasar:



#### Keterangan :

DMT : Deputi Manajer Teknis

### 1.5 Visi

Terwujudnya masyarakat sehat dan produktif melalui pelayanan diagnosa penyakit hewan serta pengujian bahan asal hewan yang cepat, tepat, akurat.

### 1.6 Misi

- 1) Mewujudkan pelayanan kesehatan hewan yang profesional.
- 2) Menyediakan informasi tentang kesehatan hewan tingkat nasional maupun internasional.
- 3) Melindungi ternak dari penyakit hewan yang mengancam kelestarian sumber daya hewan dan lingkungan dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 4) Mewujudkan status kesehatan hewan yang kondusif untuk menjamin kestabilan usaha di bidang peternakan dan kesehatan hewan yang lestari dan berdaya saing.
- 5) Mewujudkan infrastruktur laboratorium yang aman bagi petugas, masyarakat, hewan dan lingkungannya.
- 6) Mewujudkan produk pangan hewani yang aman, sehat, utuh dan halal, serta berkualitas.
- 7) Mewujudkan bahan asal hewan yang aman, sehat dan utuh serta berkualitas.

### 1.7 Motto

BB-Vet Denpasar mempunyai motto :

**"BBVet Ber-TAKSU"**  
**(Bersih, Tepat, Akurat, Kompeten,**  
**Standar, Urgensi)**

## II JENIS PELAYANAN PUBLIK

Balai Besar Veteriner Denpasar dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yaitu melakukan diagnosa penyakit dan pengujian mutu produk asal hewan, juga melakukan pembinaan dan bimbingan teknis kesehatan hewan. Dalam rangka melaksanakan layanan pembinaan dan bimbingan teknis, maka disusunlah sebuah Standar Pelayanan yang memuat prosedur pelayanan, serta persyaratan bagi pihak-pihak berkepentingan yang terkait dengan pelayanan publik di Balai Besar Veteriner Denpasar.



Pihak-pihak yang berkepentingan selain pelanggan, antara lain:

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) BB-Vet Denpasar;
2. Instansi Pemerintah, antara lain : Dinas yang membidangi fungsi Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Bali, Nusa Tenggara Barat (NTB) dan Nusa Tenggara Timur (NTT); Dinas kabupaten/kota yang menangani peternakan dan kesehatan hewan se Provinsi Bali, Nusa Tenggara Barat (NTB) dan Nusa Tenggara Timur (NTT); Balai Karantina; Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTUHPT) Denpasar; Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) se Provinsi Bali, Nusa Tenggara Barat (NTB) dan Nusa Tenggara Timur (NTT); dan instansi terkait lainnya;
3. Instansi BUMN dan Non Pemerintah (Swasta), seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI), perusahaan yang bergerak di bidang peternakan dan kesehatan hewan serta pengolahan hasil peternakan;
4. *Supplier*/Penyedia Jasa dalam kegiatan pengadaan barang/jasa pemerintah.
5. Layanan dalam bentuk kelompok dan atau perorangan yang berasal dari dalam dan luar negeri.
6. Kegiatan Bimbingan Teknis dalam bentuk kelompok dan atau perorangan terdiri dari Bimbingan Teknis Laboratorium

**Jenis Layanan Masyarakat (Magang, Konsultasi, Informasi, Dokumentasi) yaitu:**

a. Jasa Konsultasi.

Ruang lingkup/jenis konsultasi adalah bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan yaitu terkait surveilans, penyidikan, dan pengujian penyakit hewan dan produk hewan.

Bentuk layanan konsultasi adalah konsultasi teknis, dengan waktu pelaksanaan pelayanan 1-5 jam per jenis layanan.

b. Layanan Magang/Penelitian

Ruang lingkup layanan magang adalah bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan yaitu terkait surveilans, penyidikan, dan pengujian penyakit hewan dan produk hewan.

Bentuk layanan magang adalah Pemeriksaan dan pengujian Laboratorium, dengan waktu pelaksanaan sesuai perjanjian kerja sama.

Penelitian Bersama (*Join Research*) dengan perguruan tinggi, institusi pemerintah, pihak swasta dan masyarakat.

Bidang penelitian : Peternakan dan Kesehatan Hewan

Bentuk layanan magang/penelitian adalah Penelitian bersama meliputi: penelitian, pemeriksaan dan pengujian Laboratorium, dengan waktu pelaksanaan sesuai kesepakatan dan dituangkan dalam perjanjian kerjasama penelitian.

c. Layanan Informasi dan Dokumentasi

Kegiatan layanan informasi dan dokumentasi berupa data dan informasi terkait kegiatan BB-Vet Denpasar, baik dengan cara datang langsung ataupun tidak langsung/online.

BB-Vet Denpasar menyediakan pelayanan informasi kepada publik melalui berbagai media:

1. Media online:

Customer dapat mengakses informasi pelayanan publik dengan mengunjungi website BB-Vet Denpasar yaitu <http://bbvdps.ditjenpkh.pertanian.go.id/>

2. Ruang Pelayanan Publik:

Customer dapat memperoleh informasi, baik lewat brosur, buku, dan media lain mengenai berbagai informasi publik.

3. Perpustakaan:

Customer dan masyarakat umum dapat memanfaatkan layanan perpustakaan untuk mendapatkan informasi mengenai berbagai hal seperti hasil surveilans, hasil penyidikan, hasil penelitian, dan informasi lainnya.

Perpustakaan melayani umum setiap hari kerja. Masyarakat umum dapat datang langsung ke perpustakaan BB-Vet Denpasar dan akan dilayani sesuai prosedur. Untuk memudahkan pelayanan, perpustakaan BB-Vet Denpasar juga dapat diakses secara online melalui <https://kikp-pertanian.id/bbvvetdenpasar/>. Masyarakat dapat mengakses informasi mengenai koleksi bahan pustaka yang terdiri dari buku literatur baik dalam bahasa Indonesia maupun dalam bahasa Inggris, majalah, jurnal ilmiah serta buku ilmu pengetahuan lainnya yang dimiliki oleh BB-Vet Denpasar.

Disamping itu, dalam rangka keterbukaan informasi publik (IP), BB-Vet Denpasar sebagai badan publik melayani permintaan informasi publik sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan dan pengelolaan informasi ditangani oleh PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi).

Pemohon IP dapat mengajukan permintaan

- a. Secara tertulis ditujukan kepada PPID Pelaksana menggunakan form yang sudah ditentukan (lampiran 3)
- b. Secara tidak tertulis, petugas PPID akan mencatat informasi publik yang diminta untuk permohonan IP, pemohon wajib melampirkan:
  - 1) Akta pendirian dan perubahannya (untuk badan hukum)
  - 2) KTP (untuk Perorangan)
  - 3) Surat Kuasa atau Surat Tugas (wakil Badan Publik/kelompok)
  - 4) Mengisi form permintaan IP yang disediakan di desk/counter PPID

#### **Prosedur Pelayanan Informasi Publik**

- 1) Pemohon mengajukan permintaan IP kepada Kepala Balai atau datang ke desk layanan informasi, mengisi formulir (terlampir) permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi;
- 2) PPID mencatat & menyimpan formulir permohonan yg diisi pemohon dan dalam waktu 10 hari kerja, PPID harus memberikan jawaban tertulis atas permintaan IP
- 3) Apabila diperlukan, PPID dapat meminta perpanjangan waktu 7 hari kerja, untuk memenuhi permintaan IP disertai alasan perpanjangan
- 4) Pemohon menerima IP sesuai permintaan

#### **Mekanisme Permohonan Informasi Publik**

- 1) Pemohon Informasi datang ke desk layanan informasi, mengisi formulir (terlampir) permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi;
- 2) Petugas memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada Pemohon Informasi Publik (formulir terlampir)
- 3) Petugas Memproses Permintaan Pemohon Informasi Publik sesuai dengan formulir permintaan Informasi Publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik;
- 4) Dalam waktu 10 hari kerja, PPID harus memberikan jawaban tertulis atas permintaan IP.
- 5) PPID dapat meminta perpanjangan waktu 7 hari kerja, untuk memenuhi permintaan IP disertai alasan perpanjangan.
- 6) Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi, kecuali jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan dan PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 7) Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada

pengguna informasi publik (formulir terlampir).

### **Mekanisme Permohonan Informasi Publik Secara Online/Portal PPID**

Balai Besar Veteriner Denpasar, sebagai salah satu UPT dibawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian Republik Indonesia, juga memiliki layanan informasi PPID. Untuk mempermudah pengajuan permohonan permintaan informasi, masyarakat tidak perlu datang lagi ke kantor, cukup melalui portal PPID online. Kebutuhan masyarakat terhadap informasi bisa dipenuhi dengan cepat dan efisien, dengan cara sebagai berikut:

1. Buka web PPID BB-Vet Denpasar [bbvet-dps.ppid.pertanian.go.id](http://bbvet-dps.ppid.pertanian.go.id) kemudian klik register.
2. Isi dengan lengkap form registrasi online, setelah terisi lengkap klik daftar sekarang
3. Buka email yang sesuai anda daftarkan, akan ada pesan dari PPID system mailer, kemudian dalam pesan tersebut, klik link yang tersedia untuk aktivasi akun. Setelah anda klik akan muncul pesan aktivasi berhasil, silakan klik login untuk masuk ke portal PPID.
4. Dalam halaman login masukan username dan password seperti pada saat registrasi kemudian klik submit
5. Akan muncul hak akses Publik seperti pada gambar berikut, klik ikon Publik tersebut
6. Pilih profil saya kemudian lengkapi profil dengan mengupload foto dan KTP anda sebagai persyaratan permohonan informasi, setelah dilengkapi anda telah siap untuk membuat permohonan informasi
7. Untuk membuat permohonan informasi, klik menu Permohonan, kemudian klik Buat Permohonan.
  - Isi kolom cara mengambil informasi.
  - Isi kolom cara mendapatkan informasi.
  - Isi kolom nama informasi publik sesuai dengan informasi apa yang anda inginkan.
  - isi kolom alasan sesuai dengan peruntukan penggunaan informasi tersebut.
  - Jika ingin menambahkan informasi publik lain klik tombol +.
  - Kemudian masukkan karakter sesuai captcha.
  - Klik buat permohonan untuk menyelesaikan permohonan.
  - Permohonan telah selesai
8. Anda dapat mencetak permohonan Informasi yang dikeluarkan oleh sistem dengan cara klik menu Permohonan, lalu klik daftar permohonan, lalu klik

tombol printer pada halaman tersebut. Anda akan memperoleh Form 1 (1a Perorangan, 1b Badan hukum) yaitu form permohonan informasi publik, dan Form 2 tanda penerimaan permintaan informasi publik.

9. Setelah itu tunggu beberapa waktu, petugas akan segera memproses permohonan anda dan memberikan data informasi sesuai yang anda butuhkan

### **III STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

#### **3.1 Persyaratan Pelayanan Layanan Masyarakat (Magang, Konsultasi, Informasi, Dokumentasi) yaitu:**

Peserta agar memperhatikan hal-hal berikut:

- a. Selama pelaksanaan kegiatan, peserta wajib:
  1. Mengikuti dan mematuhi SOP dan semua ketentuan yang berlaku di BB-Vet Denpasar;
  2. Membawa kelengkapan bekerja pada saat magang di laboratorium;
  3. Memakai tanda pengenal selama pelaksanaan kegiatan;
  4. Menjaga ketertiban dan keamanan selama pelaksanaan kegiatan;
- b. Segala biaya yang mungkin timbul akibat dari kegiatan ini mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan No. 28 tahun 2023 dan sepenuhnya dibebankan kepada pemohon;
- c. Peserta dilarang mengambil foto/dokumentasi di Laboratorium
- d. Sebagai Narahubung kegiatan bimbingan teknis adalah Subkoordinator Substansi Informasi Veteriner
- e. Apabila terjadi bencana agar mematuhi petunjuk evakuasi dan titik kumpul yang telah dipasang

#### **3.2 Kompetensi Pelaksana**

BB-Vet Denpasar menetapkan kualifikasi pendamping layanan pendukung

- a. Pendidikan terakhir minimal SMA/SMK sederajat
- b. Telah memiliki masa kerja di BB-Vet Denpasar selama 2 tahun
- c. Sesuai penugasan dari atasan

#### **3.3 Tempat pelayanan: Pelayanan Publik/penerimaan sampel**

Tempat pelayanan di alamat Kantor Balai Besar Veteriner Denpasar, Jl. Raya Sesetan No. 266 Denpasar. Telp. (0361) 720862, 720615, Call center +6281237702014, E-mail: [bbvetdenpasar@pertanian.go.id](mailto:bbvetdenpasar@pertanian.go.id)

#### **3.4 Waktu pelayanan**

BB-Vet Denpasar melayani pembinaan dan bimbingan teknis pada hari kerja:

**Senin – Kamis : 08.00 – 16.00 wita (istirahat :12.00 – 13.00 wita)**  
**Jumat : 08.00 – 16.30 wita (istirahat :11.30 – 13.00 wita)**

### **3.5 Biaya/Tarif**

Layanan Masyarakat (Magang, Konsultasi, Informasi dan Dokumentasi) tidak dikenakan biaya/tarif.

### **3.6 Jangka Waktu**

Jangka waktu layanan sesuai dengan jenis layanan.

### **3.7 Mekanisme dan Prosedur Pelayanan**

- 3.7.1 Pemohon mengajukan permohonan layanan ke Kantor BB-Vet Denpasar atau surat dapat dikirim ke BB-Vet Denpasar, Jl. Raya Sesetan No. 266 Denpasar. Melalui Wa No, +6281237702014 (Call center/service center), E-mail: [bbvetdenpasar@pertanian.go.id](mailto:bbvetdenpasar@pertanian.go.id).
- 3.7.2 Petugas layanan meminta konfirmasi kepada Sub Koordinator Invofet mengenai ketersediaan dan kepastian menerima permintaan layanan
- 3.7.3 Petugas layanan memberikan informasi jadwal pelaksanaan layanan masyarakat yang tersedia kepada pemohon.
- 3.7.4 Pemohon diterima oleh petugas/penanggungjawab layanan, selanjutnya diarahkan sesuai dengan jenis layanan yang dimohonkan.

### **3.8 Sarana dan Prasarana Pelayanan**

BB-Vet Denpasar memiliki ruang khusus pelayanan publik yang dilengkapi dengan ruang tunggu yang nyaman, ruang kelas, ruang diskusi dan sarana pendukung bimtek lainnya.

### **3.9 Kompensasi Pelayanan**

Dalam memenuhi janji layanan, BB-Vet Denpasar berkomitmen mengoptimalkan sistem *Reward/Punishment* terhadap pelayanan yang diberikan

### **3.10 Sanksi atas Mal Pelayanan**

Dalam memberikan pelayanan bimbingan teknis, BB-Vet Denpasar berkomitmen menerapkan sanksi/punishment terhadap petugas layanan yang tidak memenuhi standar pelayanan dengan kebijakan sebagai berikut :

1. Memberikan teguran secara lisan.
2. Memberikan surat peringatan
3. Pernyataan tidak puas dari pimpinan

#### IV MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS, APABILA PELAYANAN KAMI TIDAK SESUAI STANDAR, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN YANG BERLAKU .

#### V SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)

Pelaksanaan pengujian sample ditangani oleh medik dan paramedik veteriner yang sudah kompeten dibidangnya. Personil yang menangani pelayanan penerimaan sample dan pengujian tertuang dalam SK Kepala BB-Vet Denpasar No 47/Kpts/OT.060/F5.F/04/2018, tentang Struktur dan Bagan Organisasi Sistem Manajemen Mutu Terintegrasi ISO 9001 DAN 17025 Laboratorium Balai Besar Veteriner Denpasar. Jumlah SDM inti di masing-masing bagian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Jumlah SDM di masing-masing Bagian/Laboratorium di BB-Vet Denpasar

No	Bagian	SDM
1	Manajemen	4 orang
2	Diagnostisian	12 orang
3	Virologi	3 orang dokter hewan (DMT, penyelia)
		2 orang paramedik (penguji)
4	Bakteriologi	3 orang dokter hewan (DMT, penyelia, penguji)
		2 orang paramedik (penguji)
5	Parasitologi	2 orang dokter hewan (DMT, penyelia)
		2 orang paramedik (penguji)
6	Patologi	3 orang dokter hewan (DMT, penyelia) 2 orang paramedik (penguji)
7	Bioteknologi	3 orang dokter hewan (DMT, penyelia) 2 orang paramedik (penguji)
8	Kesmavet	3 orang dokter hewan (DMT, penyelia) 2 orang paramedik (penguji)
9	Epidemiologi/Penerimaan Sampel	2 orang dokter hewan (DMT, penyelia)
		2 orang PJPPS
		1 orang ahli komputer
10	Pemusnah Sampel	1 orang dokter hewan 5 orang staf (anggota)
11	Peralatan dan Lingkungan	4 orang (PJPL dan anggota)

**Keterangan :**

- PJ PPS : Penanggung Jawab Penerima dan Pendistribusi Sampel

- PJ PS : Penanggung Jawab Pemusnah Sampel
- PJ PL : Penanggung Jawab Peralatan dan Lingkungan
- MT : Manajer Teknis

## **VI UNIT PENGADUAN**

Dalam rangka memenuhi kepuasan customer dan untuk menampung saran saran untuk perbaikan pelayanan di masa yang akan datang, BB-Vet Denpasar telah menyediakan sarana dan personil yang khusus melayani pengaduan. Disamping itu, BB-Vet Denpasar secara rutin sudah melakukan survey kepuasan pelanggan. Adapun sarana yang tersedia di unit pengaduan, yaitu:

- 1) Kotak saran/pengaduan dan buku log pengaduan serta formulir pengaduan (lampiran 6)
- 2) Pejabat pengelola pengaduan (SK terlampir)
- 3) Loker pengaduan
- 4) Informasi nomor telpon pengaduan yaitu: 0361 720 862,  
fax:(0361) 720 615/ (0361) 720 415
- 5) Informasi email pengaduan yaitu : [bbvetdenpasar@pertanian.go.id](mailto:bbvetdenpasar@pertanian.go.id)
- 6) Informasi Prosedur pengaduan
- 7) Informasi pengelolaan pengaduan

### **7.1 Prosedur pengaduan**

- 1) Pengguna layanan yang tidak puas atas pelayanan petugas BB-Vet Denpasar, dapat melayangkan pengaduan melalui :
  - Telpon : (0361) 720 862
  - Call center (Hp) : 0811397 0885
  - Fax : (0361) 720 615/ (0361) 720 415
  - Email : [bbvetdenpasar@pertanian.go.id](mailto:bbvetdenpasar@pertanian.go.id)
  - atau datang langsung dengan mengisi formulir pengaduan yang sudah disediakan.
  - Formulir pengaduan yang sudah diisi selanjutnya dimasukkan ke dalam kotak saran atau diserahkan langsung kepada petugas.

### **7.2 Pengelolaan pengaduan**

- 1) Pengaduan yang disampaikan via telpon/fax/email/secara lisan/dengan pengisian formulir, akan dicatat oleh petugas.
- 2) Pengaduan yang sudah diverifikasi akan didokumentasikan ke dalam buku log pengaduan. Data yang dicatat dalam buku log pengaduan yaitu: nomor, media pengaduan, tanggal, identitas pelapor, dan isi pengaduan.
- 3) Keluhan akan disampaikan kepada bagian yang berkaitan dengan jenis



masalah yang dikeluhkan.

- 4) Keluhan pelanggan yang sifatnya ringan dan dapat ditangani secara langsung oleh bagian terkait, segera diselesaikan dan diperbaiki.
- 5) Keluhan yang bersifat berat dan kompleks sehingga tidak bisa ditangani oleh bagian terkait, maka oleh Koordinator Substansi Pelayanan Veteriner dilakukan langkah-langkah untuk mendapatkan penanganan.
- 6) Koordinator Substansi Pelayanan Veteriner melakukan investigasi terhadap kebenaran laporan dan melakukan analisis penyebab.
- 7) Keluhan akan dibahas di dalam rapat untuk mendapatkan rekomendasi mengenai tindakan perbaikan yang perlu dilakukan dan mencegah agar kasus serupa tidak terulang lagi.

## **VII SARANA BAGI PENGGUNA LAYANAN BERKEBUTUHAN KHUSUS**

Untuk memberikan kenyamanan kepada semua lapisan masyarakat pengguna layanan, BB-Vet Denpasar telah menyediakan ruangan yang diperuntukkan bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti ruangan untuk ibu menyusui, ibu hamil dan pengguna layanan berkebutuhan khusus lainnya.

## **VIII SERTIFIKASI SNI ISO 9001:2015**

BB-Vet Denpasar telah memperoleh sertifikat SNI ISO 9001: 2008 (copy sertifikat terlampir)

## **IX SERTIFIKASI SNI ISO 37001:2016**

BB-Vet Denpasar juga telah menerapkan Sistem Manajemen anti penyuapan dan telah memperoleh sertifikat SNI ISO 37001: 2016 (copy sertifikat terlampir)

## **X SERTIFIKASI SNI ISO/IEC 17025:2017**

BB-Vet Denpasar telah memperoleh sertifikat SNI ISO/IEC 17025: 2017 tentang Laboratorium Pengujian (copy sertifikat terlampir)

## **XI SERTIFIKASI SNI ISO 45001:2018**

BB-Vet Denpasar telah menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja/K3 dan telah memperoleh sertifikat SNI ISO 45001:2018 (copy sertifikat terlampir)

## **XII ATRIBUT**

Pengguna layanan akan dilayani oleh petugas yang menggunakan pakaian seragam dan atribut sesuai aturan.

### **XIII PENUTUP**

Demikian Standar Pelayanan Publik di BB-Vet Denpasar ini dibuat dengan harapan dapat menjadi pedoman bagi petugas BB-Vet Denpasar dalam memberikan pelayanan yang terbaik, dan bagi masyarakat luas agar dapat memanfaatkan secara optimal pelayanan publik yang diberikan oleh BB-Vet Denpasar. Apabila di kemudian hari ditemukan kekeliruan dalam standard pelayanan ini akan dilakukan perbaikan.

**FORM 1A**



**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI**  
**PELAKSANA BALAI BESAR VETERINER DENPASAR**  
 Jalan Raya Sesetan No.266, Kotak Pos 3322, Denpasar 80223  
 Telepon/faksimili: +62(361)720615  
 Website: <https://bbvdps.ditjenpkh.pertanian.go.id/>  
 Portal PPID: <https://bbvet-dps-ppid.pertanian.go.id/>

**FORM PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK**

**Perorangan**

**No Pendaftaran:**

- Nama Lengkap :
- Pekerjaan :
- Alamat Lengkap :
- Nomor KTP :
- Nomor Telepon/HP :
- Email :
- Cara Memperoleh Informasi : ☐ Melihat/membaca/mendengarkan/mencatat  
☐ Mendapatkan salinan informasi hardcopy  
☐ Mendapatkan salinan informasi softcopy
- Cara Mendapatkan Salinan Informasi : ☐ Mengambil langsung  
☐ Dikirim melalui email  
☐ Lainnya

**Informasi Publik Yang Diminta**

No.	Nama Informasi Publik	Alasan Penggunaan Informasi

Petugas Pelayanan Informasi

Pemohon Informasi

Nama dan Tanda Tangan

Nama dan Tanda Tangan



KEMENTERIAN PERTANIAN  
**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
PELAKSANA BALAI BESAR VETERINER DENPASAR**  
Jalan Raya Sesetan No.266, Kotak Pos 3322, Denpasar 80223  
Telepon/faksimili: +62(361)720615  
Website: <https://bbvdps.ditjenpkh.pertanian.go.id/>  
Portal PPID: <https://bbvet-dps-ppid.pertanian.go.id/>

**FORM PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK****Badan Hukum****No Pendaftaran:**

Nama Lengkap :  
Pekerjaan :  
Alamat Lengkap :  
Nomor KTP :  
Nomor Telepon/HP :  
Email :

Cara Memperoleh Informasi : ☐ Melihat/membaca/mendengarkan/mencatat  
☐ Mendapatkan salinan informasi hardcopy  
☐ Mendapatkan salinan informasi softcopy

Cara Mendapatkan Salinan Informasi : ☐ Mengambil langsung  
☐ Dikirim melalui email  
☐ Lainnya

**Informasi Publik Yang Diminta**

No.	Nama Informasi Publik	Alasan Penggunaan Informasi

Petugas Pelayanan Informasi

.....  
Pemohon Informasi.....  
Nama dan Tanda Tangan.....  
Nama dan Tanda Tangan

Nomor : .....

**TANDA BUKTI  
PENERIMAAN PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK**

Telah terima dari pemohon/pengguna informasi publik :

Permintaan Informasi : .....

.....

.....

.....

Waktu : .....

Denpasar,.....

Yang menerima,

.....

NIP.

Lampiran 3.

Nomor : .....

**TANDA BUKTI PENYERAHAN INFORMASI PUBLIK**

Telah menyerahkan kepada pemohon/pengguna informasi publik :

Jenis Informasi : .....  
.....  
.....  
.....

Waktu : .....

Denpasar,.....  
Yang menerima,  
.....

Lampiran 4.

**FORMULIR PENGADUAN  
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR**

No	:	
Hri/tanggal	:	
Nama	:	
Alamat	:	
No. Telp/HP	:	
Email	:	
Permasalahan/Keluhan	:	
Saran	:	

.....

Pelapor,

.....

Lampiran 5.

Sertifikat ISO SNI/IEC 17025:2017



Serifikat SNI ISO 9001:2015





Sertifikat SNI ISO 37001:2016

 <b>KAN</b> Komite Akreditasi Nasional LSSMAP-001-IDN	 GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA														
<h1>CERTIFICATE</h1> <p>GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA</p> <p>hereby certify that</p> <h2>BALAI BESAR VETERINER DENPASAR</h2> <p>Jalan Raya Sesetan No. 266, Denpasar 80223, Kotak Pos 3322</p> <p>Has been audited by GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA and has implemented Anti-Bribery Management System</p> <h3>SNI ISO 37001 : 2016</h3> <p>Scope of registration Surveillance, Investigation, Animal Diseases and Animal Products Testing (Pengamatan, Penyidikan, serta Pengujian Penyakit Hewan dan Produk Hewan)</p> <div><table border="0"><tr><td>Certificate No.</td><td>: G.05 - ID0137 - VII - 2022</td></tr><tr><td>Original Date</td><td>: 09 August 2019</td></tr><tr><td>Issue Date Certificate</td><td>: 13 July 2022</td></tr><tr><td>Planning to be 1st Surveillance</td><td>: 09 July 2023</td></tr><tr><td>Planning to be 2nd Surveillance</td><td>: 09 July 2024</td></tr><tr><td>Planning to be Renewal</td><td>: 09 June 2025</td></tr><tr><td>Expired Date Certificate</td><td>: 08 August 2025</td></tr></table> DIRECTOR</div> <p>To verify the validity of this certificate please visit <a href="http://www.gserti.com">www.gserti.com</a> or scan this barcode</p> <p>PT. GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA, Jl. Pidada XI, Perum Griya Loka, Kav. 11, No. 9x, Ubung, Denpasar Utara, Bali - Indonesia Telp : 0361-8947607, Email : <a href="mailto:info@gserti.com">info@gserti.com</a>, Website : <a href="http://www.gserti.com">www.gserti.com</a></p>		Certificate No.	: G.05 - ID0137 - VII - 2022	Original Date	: 09 August 2019	Issue Date Certificate	: 13 July 2022	Planning to be 1st Surveillance	: 09 July 2023	Planning to be 2nd Surveillance	: 09 July 2024	Planning to be Renewal	: 09 June 2025	Expired Date Certificate	: 08 August 2025
Certificate No.	: G.05 - ID0137 - VII - 2022														
Original Date	: 09 August 2019														
Issue Date Certificate	: 13 July 2022														
Planning to be 1st Surveillance	: 09 July 2023														
Planning to be 2nd Surveillance	: 09 July 2024														
Planning to be Renewal	: 09 June 2025														
Expired Date Certificate	: 08 August 2025														

Sertifikat SNI ISO 45001:2018

 <b>KAN</b> Komite Akreditasi Nasional LSSMK3-002-IDN	 GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA																
<h1>CERTIFICATE</h1> <p>GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA</p> <p>hereby certify that</p> <h2>BALAI BESAR VETERINER DENPASAR</h2> <p>Jalan Raya Sesetan No. 266, Denpasar 80223, Kotak Pos 3322</p> <p>Has been audited by GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA and has Implemented Occupational Healthy &amp; Safety Management System</p> <h3>SNI ISO 45001 : 2018</h3> <p>Scope of registration Surveillance, Investigation, Animal Diseases and Animal Products Testing (Pengamatan, Penyidikan, serta Pengujian Penyakit Hewan dan Produk Hewan)</p> <div><table border="0"><tr><td>EA Code</td><td>: 38.75</td></tr><tr><td>Certificate No.</td><td>: G.06 - ID0137 - IX - 2021</td></tr><tr><td>Original Date</td><td>: 23 September 2021</td></tr><tr><td>Issue Date Certificate</td><td>: 23 September 2021</td></tr><tr><td>1st Surveillance</td><td>: 14 November 2022</td></tr><tr><td>Planning to be 2nd Surveillance</td><td>: 23 August 2023</td></tr><tr><td>Planning to be Renewal</td><td>: 23 July 2024</td></tr><tr><td>Expired Date Certificate</td><td>: 22 September 2024</td></tr></table> DIRECTOR</div> <p>To verify the validity of this certificate please visit <a href="http://www.gserti.com">www.gserti.com</a> or scan this barcode</p> <p>PT. GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA, Jl. Pidada XI, Perum Griya Loka, Kav. 11, No. 9x, Ubung, Denpasar Utara, Bali - Indonesia Telp : 0361-8947607, Email : <a href="mailto:info@gserti.com">info@gserti.com</a>, Website : <a href="http://www.gserti.com">www.gserti.com</a></p>		EA Code	: 38.75	Certificate No.	: G.06 - ID0137 - IX - 2021	Original Date	: 23 September 2021	Issue Date Certificate	: 23 September 2021	1st Surveillance	: 14 November 2022	Planning to be 2nd Surveillance	: 23 August 2023	Planning to be Renewal	: 23 July 2024	Expired Date Certificate	: 22 September 2024
EA Code	: 38.75																
Certificate No.	: G.06 - ID0137 - IX - 2021																
Original Date	: 23 September 2021																
Issue Date Certificate	: 23 September 2021																
1st Surveillance	: 14 November 2022																
Planning to be 2nd Surveillance	: 23 August 2023																
Planning to be Renewal	: 23 July 2024																
Expired Date Certificate	: 22 September 2024																

Sertifikat SNI ISO 35001:2019

