



KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN VETERINER
Nomor:1817/Kpts/OT.210/H.5.2/11/2023

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN VETERINER

KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN VETERINER

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa telah ditetapkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner dengan Keputusan Kepala Balai.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;
3. 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 Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 188);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
9. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor: 192/Kpts/Kp.230/A/05/2023 Tentang Pemberhentian, Pemindahan, dan Pengangkatan Pejabat Administrator dan Pejabat Pengawas Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
KESATU : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner 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 sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA : Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner meliputi layanan sebagai berikut:
1. Layanan Pengembangan Rancangan Standar Nasional Indonesia (RSNI) Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner;
 2. Layanan Pengujian Laboratorium Standar Instrumen Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner;
 3. Layanan Informasi, Konsultasi, dan Penyebarluasan Hasil Standar Instrumen Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner ditetapkan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara, wajib dilaksanakan dengan baik, bertanggungjawab, dan berkeadilan oleh penyelenggara/pelaksana pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bogor

Pada tanggal 27 November 2023

Kepala Balai Besar,



Dr. Ir. Fery Sanrudin Munier, M.Sc. IPU ASEAN Eng.
NIP. 196601061993031001

Lampiran Keputusan Kepala Balai Besar
 Pengujian Standar Instrumen Veteriner
 Nomor : 1817/Kpts/OT.210/H.5.2/11/2023
 Tanggal : 27 November 2023
 Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik
 Pada Balai Besar Pengujian Standar
 Instrumen Veteriner

A. PENDAHULUAN

Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner (BBPSI Veteriner) merupakan unit pelaksana teknis (UPT) lingkup Kementerian Pertanian yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan sesuai Tugas dan Fungsinya, BBPSI Veteriner menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan Standar Pelayanan Publik (SPP).SPP ini disusun untuk memastikan informasi dan pelayanan dapat disampaikan dengan jelas,tegas dan akuntabel.

Pelayanan yang diberikan BBPSI Veteriner berupa pelayanan Pengembangan RSNI, Pengujian Laboratorium, serta Informasi dan Konsultasi Standar Instrumen Kesehatan Hewan dan Masyarakat Veteriner.Dalam memberikan pelayanan tersebut BBPSI Veteriner menerapkan SPP yang meliputi persyaratan administratif dan persyaratan teknis tentang tolok ukur layanan yang diberikan kepada pengguna. SPP disusun dengan mempertimbangkan beberapa hal yaitu: jenis pelayanan, bentuk pelayanan, waktu pelayanan, sumber daya manusia (SDM) pelaksana, sarana pelayanan, dan indikator pencapaian pelayanan.

SPP merupakan ukuran pelayanan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada BBPSI Veteriner yang penerapannya tercermin dari indikator pencapaian layanan.Agar SPP dapat diterapkan dengan optimal, maka standar pelayanan disusun berdasarkan jenis pelayanan yang dapat diukur, dicapai, relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan.

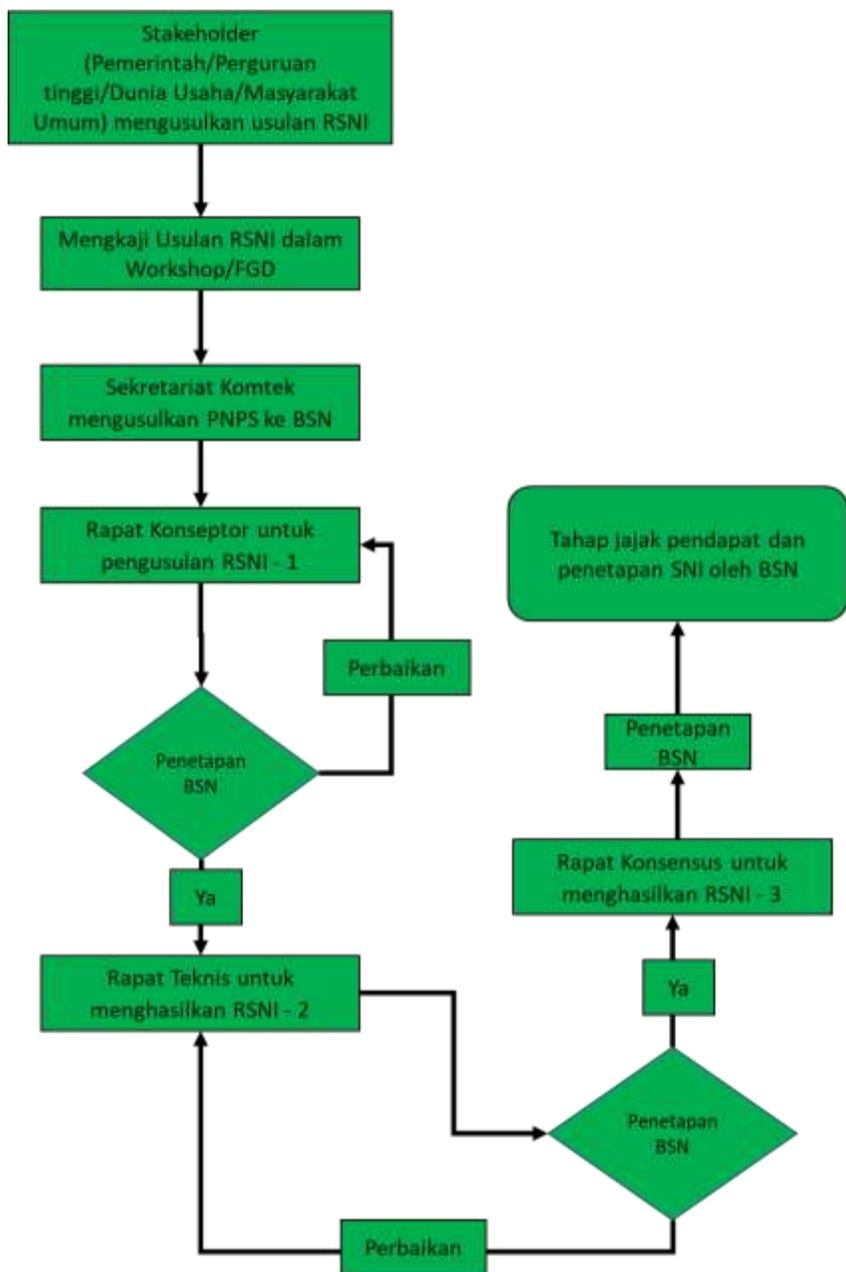
B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1. 1. Layanan Pengembangan RSNI Kesehatan Hewan dan Masyarakat Veteriner

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian; 6. Sistem Mutu berdasarkan ISO/IEC 17025:2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi (Laboratorium terakreditasi).
2.	Persyaratan layanan	1. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu; 2. Mengisi form permohonan layanan baik secara online maupun offline dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan 3. Membawa surat pengantar dari instansi atau pribadi perihal permintaan layanan.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengembangan RSNI Kesehatan Hewan dan Masyarakat Veteriner a. Unit kerja melalui Kepala Balai Besar menerima usulan PNPS baik RSNI baru ataupun hasil kaji ulang. b. Kepala Balai menugaskan bagian terkait untuk mengkaji (melalui kegiatan kaji ulang atau workshop/FGD) usulan RSNI c. Sekretariat Komtek Menyiapkan dan mengisi Form Pengusulan PNPS berdasarkan hasil kaji ulang dan rekomendasi dari kegiatan FGD/Workshop bersama Stakeholder dan Tim Komtek; d. SekretariatKomtekMenyiapkan Draft atau Outline RSNI; e. Sekretariat Komtek Membuat Surat Pengantar Usulan PNPS;

- f. Sekretariat Komtek mengupload Dokumen Pengusulan PNPS dan Surat Pengantar pada bulan Oktober atau Februari dan atau PNPS Mendesak
- g. Melaksanakan rapat konseptor untuk usulan RSNI setelah usulan PNPS ditetapkan oleh BSN untuk menghasilkan RSNI-1;
- h. Melaksanakan rapat teknis setelah RSNI-1 disetujui oleh BSN untuk menghasilkan RSNI-2;
- i. Melaksanakan rapat konsensus setelah RSNI-2 disetujui oleh BSN untuk menghasilkan RSNI-3;
- j. Tahap jajak pendapat dan penetapan SNI oleh BSN

ALUR LAYANAN PENGEMBANGAN RSNI KESEHATAN HEWAN DAN MASYARAKAT VETERINER



4.	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu penyelesaian layanan Pengembangan RSNI Kesehatan Hewan Dan Masyarakat Veteriner 1. Pengusulan RSNI dari Masyarakat ditindaklanjuti maksimal 7 hari kerja; 2. Pengusulan RSNI melalui BSN dibuka 2 (dua) kali dalam setahun pada bulan Februari dan Oktober, kecuali untuk usulan PNPS mendesak 3. Jangka waktu proses RSNI sampai dengan RSNI-3 maksimal 10 bulan, dan untuk jajak pendapat sampai penetapan sesuai dengan standar waktu BSN
5.	Biaya/Tarif	Rp. 0,-
6.	Produk layanan	Layanan administrasi berupa Surat Usulan RSNI melalui PNPS
7.	Penanganan	Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Veteriner telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai

pengelolaan pengaduan	<p>Besar Nomor : 498/Kpts/OT.050/H.5.1/05/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BBPSI Veteriner</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, website atau kotak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada <i>counter</i> pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/Kartu Identitas lainnya yang berlaku. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/telpon/whatsapp ke alamat e-mail/telpon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga.</p>	
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	- Sarana dan prasarana layanan yang tersedia: Front office, ruang tunggu, toilet, tempat parkir, Laboratorium Pengujian, <i>name tag</i> pengunjung serta sarana/prasarana bagi pengguna berkebutuhan khusus (ruang laktasi, kursi roda,).
9.	Kompetensi pelaksana	1. Dokter Hewan 2. Petugas lain yang kompeten dalam penyusunan RSNI 3. Editor.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BBPSI Veteriner
11.	Jumlah pelaksana	1. Dokter Hewan sebanyak 5 Orang 2. Pendidikan lain yang kompeten mendukung penyusunan RSNI sebanyak 10 Orang 3. Editor sebanyak 4 Orang
12.	Jaminan pelayanan	Usulan RSNI melalui PNPS akan diproses jika sesuai ruang lingkup komtek dan tugas fungsi BBPSI Veteriner juga mendukung program prioritas nasional.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BBPSI Veteriner menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> - Petugas keamanan; - Petugas pelayanan informasi; - Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; - Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; - Sarana peralatan dan obat P3K; - Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; - Sarana parkir; - Wifi setiap ruangan; - Musholla; - Toilet; - APAR (Alat Pemadam Api Ringan);
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan evaluasi setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan

2. Layanan Pengujian Laboratorium Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik;

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Pertanian; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian; 6. Sistem Mutu berdasarkan ISO/IEC 17025:2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi (Laboratorium terakreditasi).
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu; 2. Mengisi form permohonan layanan baik secara online maupun offline dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan; 3. Membawa surat pengantar dari instansi atau pribadi perihal permintaan layanan.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan pengujian laboratorium (Diagnostik dan BCC)</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi form permohonan pengujian (identitas pelanggan, jenis contoh, jenis analisis, parameter yang akan dianalisis); b. Petugas layanan menerima permohonan pengujian dan menjelaskan rincian biaya analisis, jumlah minimal sampel, waktu analisa, serta metoda analisa yang digunakan; c. Pengguna layanan menyerahkan contoh/sample yang akan dianalisis. Petugas layanan mengkonfirmasi jumlah contoh/sample dan memberikan nomor contoh/sample; d. Pengguna layanan <i>via online</i> dapat mengirimkan sampel melalui ekspedisi pengiriman, dengan ketentuan biaya pengiriman sampel dan laporan hasil analisa ditanggung oleh pengguna layanan; e. Petugas layanan melakukan Kaji Ulang Permintaan (KUP) analisis yang selanjutnya ditandatangani bersama oleh Manajer Laboratorium dan pengguna layanan; f. Petugas layanan membuat tagihan biaya analisis yang diserahkan ke bendahara, selanjutnya bendahara penerimaan menerbitkan <i>billing</i> ; g. Pengguna layanan melaksanakan pelunasan terhadap biaya analisis melalui transfer secara langsung dengan sistem <i>billing</i>; h. Penyelesaian waktu analisis laboratorium dimulai setelah semua persyaratan administrasi, pelunasan pembayaran dan persyaratan teknis contoh/sample terpenuhi; i. Laporan Hasil Pengujian (LHP) yang diterbitkan oleh petugas laboratorium diserahkan kepada petugas layanan; j. Petugas layanan menyerahkan LHP kepada pengguna layanan dengan berita acara penyerahan; k. Apabila pengguna layanan meragukan Hasil Pengujian yang tertuang dalam LHP, pelanggan dapat mengajukan pengujian ulang atas parameter pengujian yang dilakukan dengan mengisi form; <p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN PENGUJIAN</p>

4.	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu layanan pengujian laboratorium dan BCC Tidak lebih dari 14 hari kerja dari pelunasan <i>billing</i>																																																
5.	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif pengujian laboratorium mengacu kepada PP Tarif No. 28 Tahun 2023																																																
6.	Produk layanan	<p>Laporan Hasil Pengujian (LHP) Layanan Parameter Terakreditasi</p> <table border="1" data-bbox="565 1204 1438 2478"> <thead> <tr> <th data-bbox="565 1204 1179 1306">Jenis Pengujian atau Sifat-sifat yang diukur (akreditasi)</th> <th data-bbox="1179 1204 1438 1306">Waktu Pengujian (Hari Kerja)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td data-bbox="565 1306 1179 1346">Histopatologi [Pembacaan slide]</td><td data-bbox="1179 1306 1438 1346">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 1346 1179 1413">Histopatologi [Pembuatan slide histologi tanpa pembacaan]</td><td data-bbox="1179 1346 1438 1413">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 1413 1179 1481">Aflatoksin B1, B2, G1, G2 [Deteksi dengan TLC].</td><td data-bbox="1179 1413 1438 1481">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 1481 1179 1521">Aflatoksin [Uji ELISA].</td><td data-bbox="1179 1481 1438 1521">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 1521 1179 1588">Residu pestisida termasuk rodentisida [Deteksi dengan TLC].</td><td data-bbox="1179 1521 1438 1588">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 1588 1179 1628">Deteksi histamin [Deteksi dengan TLC].</td><td data-bbox="1179 1588 1438 1628">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 1628 1179 1696">Aflatoksin B1, B2, G1 dan G2 [Deteksi dengan LC-MS].</td><td data-bbox="1179 1628 1438 1696">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 1696 1179 1763">Deteksi keracunan (sianida, amonia, nitrit-nitrat, klorida, sulfat, alkaloid) kualitatif.</td><td data-bbox="1179 1696 1438 1763">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 1763 1179 1830">Deteksi keracunan per unsur (sianida, amonia, nitrit-nitrat, klorida, sulfat, alkaloid) kualitatif.</td><td data-bbox="1179 1763 1438 1830">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 1830 1179 1870">Deteksi alkaloid secara TLC [uji kualitatif].</td><td data-bbox="1179 1830 1438 1870">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 1870 1179 1938">Deteksi antibiotik kloramfenikol [uji dengan HPLC].</td><td data-bbox="1179 1870 1438 1938">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 1938 1179 2005">Deteksi antibiotik penisilin [uji dengan HPLC].</td><td data-bbox="1179 1938 1438 2005">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 2005 1179 2072">Deteksi antibiotik kloramphenikol [uji dengan LC-MS].</td><td data-bbox="1179 2005 1438 2072">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 2072 1179 2139">Deteksi quinolon (enrofloxacin dan ciprofloxacin) [uji dengan HPLC].</td><td data-bbox="1179 2072 1438 2139">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 2139 1179 2179">Injeksi sampel [HPLC/GC].</td><td data-bbox="1179 2139 1438 2179">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 2179 1179 2220">Deteksi oksalat [kualitatif].</td><td data-bbox="1179 2179 1438 2220">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 2220 1179 2260">Pengukuran pH.</td><td data-bbox="1179 2220 1438 2260">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 2260 1179 2300">Deteksi aflatoksin M1 [uji dengan HPLC].</td><td data-bbox="1179 2260 1438 2300">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 2300 1179 2341">Ochratoxin A [Deteksi dengan HPLC].</td><td data-bbox="1179 2300 1438 2341">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 2341 1179 2381">Ochratoxin A [Deteksi dengan TLC].</td><td data-bbox="1179 2341 1438 2381">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 2381 1179 2421">Fumonisin B1 [Deteksi dengan HPLC].</td><td data-bbox="1179 2381 1438 2421">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 2421 1179 2462">Fumonisin B1 [Deteksi dengan TLC].</td><td data-bbox="1179 2421 1438 2462">14</td></tr> <tr><td data-bbox="565 2462 1179 2478">Zinc phosphid [Deteksi dengan uji kualitatif].</td><td data-bbox="1179 2462 1438 2478">14</td></tr> </tbody> </table>	Jenis Pengujian atau Sifat-sifat yang diukur (akreditasi)	Waktu Pengujian (Hari Kerja)	Histopatologi [Pembacaan slide]	14	Histopatologi [Pembuatan slide histologi tanpa pembacaan]	14	Aflatoksin B1, B2, G1, G2 [Deteksi dengan TLC].	14	Aflatoksin [Uji ELISA].	14	Residu pestisida termasuk rodentisida [Deteksi dengan TLC].	14	Deteksi histamin [Deteksi dengan TLC].	14	Aflatoksin B1, B2, G1 dan G2 [Deteksi dengan LC-MS].	14	Deteksi keracunan (sianida, amonia, nitrit-nitrat, klorida, sulfat, alkaloid) kualitatif.	14	Deteksi keracunan per unsur (sianida, amonia, nitrit-nitrat, klorida, sulfat, alkaloid) kualitatif.	14	Deteksi alkaloid secara TLC [uji kualitatif].	14	Deteksi antibiotik kloramfenikol [uji dengan HPLC].	14	Deteksi antibiotik penisilin [uji dengan HPLC].	14	Deteksi antibiotik kloramphenikol [uji dengan LC-MS].	14	Deteksi quinolon (enrofloxacin dan ciprofloxacin) [uji dengan HPLC].	14	Injeksi sampel [HPLC/GC].	14	Deteksi oksalat [kualitatif].	14	Pengukuran pH.	14	Deteksi aflatoksin M1 [uji dengan HPLC].	14	Ochratoxin A [Deteksi dengan HPLC].	14	Ochratoxin A [Deteksi dengan TLC].	14	Fumonisin B1 [Deteksi dengan HPLC].	14	Fumonisin B1 [Deteksi dengan TLC].	14	Zinc phosphid [Deteksi dengan uji kualitatif].	14
Jenis Pengujian atau Sifat-sifat yang diukur (akreditasi)	Waktu Pengujian (Hari Kerja)																																																	
Histopatologi [Pembacaan slide]	14																																																	
Histopatologi [Pembuatan slide histologi tanpa pembacaan]	14																																																	
Aflatoksin B1, B2, G1, G2 [Deteksi dengan TLC].	14																																																	
Aflatoksin [Uji ELISA].	14																																																	
Residu pestisida termasuk rodentisida [Deteksi dengan TLC].	14																																																	
Deteksi histamin [Deteksi dengan TLC].	14																																																	
Aflatoksin B1, B2, G1 dan G2 [Deteksi dengan LC-MS].	14																																																	
Deteksi keracunan (sianida, amonia, nitrit-nitrat, klorida, sulfat, alkaloid) kualitatif.	14																																																	
Deteksi keracunan per unsur (sianida, amonia, nitrit-nitrat, klorida, sulfat, alkaloid) kualitatif.	14																																																	
Deteksi alkaloid secara TLC [uji kualitatif].	14																																																	
Deteksi antibiotik kloramfenikol [uji dengan HPLC].	14																																																	
Deteksi antibiotik penisilin [uji dengan HPLC].	14																																																	
Deteksi antibiotik kloramphenikol [uji dengan LC-MS].	14																																																	
Deteksi quinolon (enrofloxacin dan ciprofloxacin) [uji dengan HPLC].	14																																																	
Injeksi sampel [HPLC/GC].	14																																																	
Deteksi oksalat [kualitatif].	14																																																	
Pengukuran pH.	14																																																	
Deteksi aflatoksin M1 [uji dengan HPLC].	14																																																	
Ochratoxin A [Deteksi dengan HPLC].	14																																																	
Ochratoxin A [Deteksi dengan TLC].	14																																																	
Fumonisin B1 [Deteksi dengan HPLC].	14																																																	
Fumonisin B1 [Deteksi dengan TLC].	14																																																	
Zinc phosphid [Deteksi dengan uji kualitatif].	14																																																	

	Deteksi sianida [Uji semikuantitatif dengan KIT].	14
	Hormon trenbolon [Deteksi dengan HPLC].	14
	Deteksi sulfat [Uji kualitatif].	14
	Deteksi fusarium toksin Zearalenon (Zea) [uji dengan HPLC].	14
	Deteksi fusarium toksin deoxynivalenol (DON) [uji dengan HPLC].	14
	Deteksi fusarium toksin deoxy-nivalenol (DON) [uji dengan TLC]	14
	Deteksi fusarium toksin Zearalenon (Zea) [uji dengan TLC].	14
	Deteksi fusarium toksin Nivalenol [Deteksi dengan TLC].	14
	T2 toxin [Deteksi dengan TLC].	14
	Residu dioksin [uji dengan GC-MS/MS].	14
	Kit ELISA Aflatoksin	14
	ND dan virus unggas lain kecuali virus AI [Isolasi virus]	14
	AI [Isolasi Virus]	14
	EBL [Pengujian antibodi dengan AGP].	14
	IBD [Isolasi virus]	14
	EIA [Pengujian antibodi dengan AGP].	14
	IBD, SHS, atau AE [Pengujian antibodi dengan ELISA].	14
	ILT [Isolasi virus]	14
	AI [Pengujian dengan AGP].	14
	IBR [Deteksi dengan PCR].	14
	BVD [Uji ELISA].	14
	Rabies [Deteksi dengan PCR].	14
	Reovirus [Uji ELISA].	14
	BVD / Bovine Virus Diarrhoea [PCR]	14
	Marek [PCR]	14
	BRSV / Bovine Respiratory Syncytial Virus [PCR]	14
	IBD / Infectious Bursal Disease [Pengujian dengan Serum Netralisasi]	14
	IBR / Infectious Bovine Rhinotracheitis [ELISA]	14
	Pengujian antibodi Trypanosoma evansi [uji dengan ELISA].	14
	Pemeriksaan mikroskopik Trichomonas.	14
	Pemeriksaan Toxoplasma (Positif/ Negatif).	14
	Pemeriksaan Toxoplasma [Isolasi dan identifikasi].	14
	Toxoplasma - Aglutinasi.	14
	Toxoplasma [Metode ELISA].	14
	Pemeriksaan mikroskopik Cryptosporidium dan Giardia.	14
	Deteksi Trypanosoma dengan inokulasi pada mencit.	14
	Isolasi dan identifikasi kapang dermatofit (Microsporum canis, Trichophyton mentagrophytes, Epidermophyton floccosum, dll)	14
	Isolasi dan penghitungan total koloni (TPC) Khamir (Candida spp, Saccharomyces spp, Trichosporon sp.)	14
	Identifikasi khamir per isolat.	14
	Isolasi dan identifikasi kapang dan khamir dalam media termasuk berkadar gula atau garam tinggi.	14
	Isolasi dan identifikasi khamir (Scizosaccharomyces, Zygosaccharomyces, Picia & sejenis).	14
	Isolasi dan identifikasi kapang, dan miko (Hypomyces dan sejenisnya).	14
	Isolasi dan identifikasi cendawan dimorfik (selakarang, Histoplasma).	14
	Isolasi, identifikasi dan perhitungannya kapang dan khamir.	14

	Isolasi, identifikasi dan perhitungan kapang.	14
	Foto koloni kapang atau khamir salinan digital (soft copy) makro-skopik.	14
	Foto mikroskopik koloni kapang atau khamir salinan digital (soft copy).	14
	Identifikasi per bakteri sampai ge-nus dari TPC.	14
	Identifikasi per bakteri sampai spe-sies dari TPC.	14
	Salmonella spp. [TPC].	14
	Isolasi dan identifikasi E. coli.	14
	Serotyping antigen somatik O dari isolat E. coli O157 H7.	14
	Isolasi/identifikasi Bacillus spp (ter-masuk perhitungannya) kolostrum [Analisis IgG dengan RID].	14
	Isolasi dan identifikasi s/d genus Micrococcus.	14
	Isolasi dan identifikasi s/d spesies Micrococcus sp.	14
	Isolasi dan identifikasi Campylo-bacter jejuni.	14
	E. coli [serotyping: O1:K1, O1: K2, O2: O78]	14
	E. coli [isolasi dan identifikasi sampai serotyping].	14
	Isolasi sampai spesies E.Coli (Hewan Besar).	14
	Serotyping E. coli K88, K99, F41, P987	14
	Isolasi dan Identifikasi Mycoplasma s/d spesies.	14
	Tes serologis Mycoplasma (MG).	14
	Brucella [isolasi dan identifikasi sampel isolat].	14
	Brucellosis [MRT].	14
	Isolasi dan identifikasi Campylo-bacter foetus (Vibriosis sapi).	14
	Uji sensitivitas (isolat murni).	14
	Uji sensitivitas (melalui sampel).	14
	ELISA antibody (SE).	14
	Isolasi Clostridia.	14
	Isolasi dan identifikasi Clostridia, termasuk penghitungan jumlah bak-teri.	14
	Isolasi dan identifikasi Lactobacillus sp.	14
	Isolasi dan identifikasi Streptococ-cus sp.	14
	Isolasi dan identifikasi Corynebac-terium sp.	14
	Isolasi dan identifikasi Erysipelas spp.	14
	Isolasi dan identifikasi Bordetella spp.	14
	Uji in vitro KHM/MIC obat tradisio-nal (Disc method/difusi).	14
	ELISA Paratuberculosis (Johne	14
	Paratuberculosis [PCR].	14
	Identifikasi Mycobacteria.	14
	Isolasi dan identifikasi Paratuber-culosis.	14
	PCR Tuberculosis kompleks.	14
	Pewarnaan kearah Tuberculosis (Ziehl Nielsen).	14
	PCR multiplex untuk M. tuberculo-sis/M.bovis.	14
	Antrax [uji PCR].	14
	Pengujian Leptospirosis [MAT, Skrining tanpa titrasi].	14
	PCR Campylobacter/Vibrio foetus (vibriosis sapi).	14
	Pemeriksaan post mortem (ayam/unggas).	14
	Layanan Parameter non-akreditasi	
	Jenis Pengujian atau Sifat-sifat yang diukur (non akreditasi)	Waktu Pengujian (Hari Kerja)
	Histopatologi [Pembacaan slide]	14
	Histopatologi [Pembuatan slide histologi tanpa pembacaan]	14

Aflatoksin B1, B2, G1, G2 [Deteksi dengan TLC].	14
Aflatoksin [Uji ELISA].	14
Residu pestisida termasuk rodentisida [Deteksi dengan TLC].	14
Deteksi histamin [Deteksi dengan TLC].	14
Aflatoksin B1, B2, G1 dan G2 [Deteksi dengan LC-MS].	14
Deteksi keracunan (sianida, amonia, nitrit-nitrat, klorida, sulfat, alkaloid) kualitatif.	14
Deteksi keracunan per unsur (sianida, amonia, nitrit-nitrat, klorida, sulfat, alkaloid) kualitatif.	14
Deteksi alkaloid secara TLC [uji kualitatif].	14
Deteksi antibiotik kloramfenikol [uji dengan HPLC].	14
Deteksi antibiotik penisilin [uji dengan HPLC].	14
Deteksi antibiotik kloramphenikol [uji dengan LC-MS].	14
Deteksi quinolon (enrofloxacin dan ciprofloxacin) [uji dengan HPLC].	14
Injeksi sampel [HPLC/GC].	14
Deteksi oksalat [kualitatif].	14
Pengukuran pH.	14
Deteksi aflatoksin M1 [uji dengan HPLC].	14
Ochratoxin A [Deteksi dengan HPLC].	14
Ochratoxin A [Deteksi dengan TLC].	14
Fumonisin B1 [Deteksi dengan HPLC].	14
Fumonisin B1 [Deteksi dengan TLC].	14
Zinc phosphid [Deteksi dengan uji kualitatif].	14
Deteksi sianida [Uji semikuantitatif dengan KIT].	14
Hormon trenbolon [Deteksi dengan HPLC].	14
Deteksi sulfat [Uji kualitatif].	14
Deteksi fusarium toksin Zearalenon (Zea) [uji dengan HPLC].	14
Deteksi fusarium toksin deoxynivalenol (DON) [uji dengan HPLC].	14
Deteksi fusarium toksin deoxy-nivalenol (DON) [uji dengan TLC]	14
Deteksi fusarium toksin Zearalenon (Zea) [uji dengan TLC].	14
Deteksi fusarium toksin Nivalenol [Deteksi dengan TLC].	14
T2 toxin [Deteksi dengan TLC].	14
Residu dioksin [uji dengan GC-MS/MS].	14
Kit ELISA Aflatoksin	14
ND dan virus unggas lain kecuali virus AI [Isolasi virus]	14
AI [Isolasi Virus]	14
EBL [Pengujian antibodi dengan AGP].	14
IBD [Isolasi virus]	14
EIA [Pengujian antibodi dengan AGP].	14
IBD, SHS, atau AE [Pengujian antibodi dengan ELISA].	14
ILT [Isolasi virus]	14
AI [Pengujian dengan AGP].	14
IBR [Deteksi dengan PCR].	14
BVD [Uji ELISA].	14
Rabies [Deteksi dengan PCR].	14
Reovirus [Uji ELISA].	14
BVD / Bovine Virus Diarhoea [PCR]	14
Marek [PCR]	14
BRSV / Bovine Respiratory Syncytial Virus [PCR]	14
IBD / Infectious Bursal Disease [Pengujian dengan Serum Netralisasi]	14
IBR / Infectious Bovine Rhinotracheitis [ELISA]	14

Pengujian antibodi Trypanosoma evansi [uji dengan ELISA].	14
Pemeriksaan mikroskopik Trichomonas.	14
Pemeriksaan Toxoplasma (Positif/ Negatif).	14
Pemeriksaan Toxoplasma [Isolasi dan identifikasi].	14
Toxoplasma - Aglutinasi.	14
Toxoplasma [Metode ELISA].	14
Pemeriksaan mikroskopik Cryptosporidium dan Giardia.	14
Deteksi Trypanosoma dengan inokulasi pada mencit.	14
Isolasi dan identifikasi kapang dermatofit (Microsporum canis, Trichophyton mentagrophytes, Epidermophyton floccosum, dll)	14
Isolasi dan penghitungan total koloni (TPC) Khamir (Candida spp, Saccharomyces spp, Trichosporon sp.)	14
Identifikasi khamir per isolat.	14
Isolasi dan identifikasi kapang dan khamir dalam media termasuk berkadar gula atau garam tinggi.	14
Isolasi dan identifikasi khamir (Scizosaccharomyces, Zygosaccharomyces, Picia & sejenis).	14
Isolasi dan identifikasi kapang, dan miko (Hypomycetes dan sejenisnya).	14
Isolasi dan identifikasi cendawan dimorfik (selakarang, Histoplasma).	14
Isolasi, identifikasi dan perhitungan kapang dan khamir.	14
Isolasi, identifikasi dan perhitungan kapang.	14
Foto koloni kapang atau khamir salinan digital (soft copy) makroskopik.	14
Foto mikroskopik koloni kapang atau khamir salinan digital (soft copy).	14
Identifikasi per bakteri sampai genus dari TPC.	14
Identifikasi per bakteri sampai spesies dari TPC.	14
Salmonella spp. [TPC].	14
Isolasi dan identifikasi E. coli.	14
Serotyping antigen somatik O dari isolat E. coli O157 H7.	14
Isolasi/identifikasi Bacillus spp (termasuk perhitungannya) kolostrum [Analisis IgG dengan RID].	14
Isolasi dan identifikasi s/d genus Micrococcus.	14
Isolasi dan identifikasi s/d spesies Micrococcus sp.	14
Isolasi dan identifikasi Campylobacter jejuni.	14
E. coli [serotyping: O1:K1, O1: K2, O2: O78]	14
E. coli [isolasi dan identifikasi sampai serotyping].	14
Isolasi sampai spesies E.Coli (Hewan Besar).	14
Serotyping E. coli K88, K99, F41, P987	14
Isolasi dan Identifikasi Mycoplasma s/d spesies.	14
Tes serologis Mycoplasma (MG).	14
Brucella [isolasi dan identifikasi sampel isolat].	14
Brucellosis [MRT].	14
Isolasi dan identifikasi Campylobacter foetus (Vibriosis sapi).	14
Uji sensitivitas (isolat murni).	14
Uji sensitivitas (melalui sampel).	14
ELISA antibody (SE).	14
Isolasi Clostridia.	14

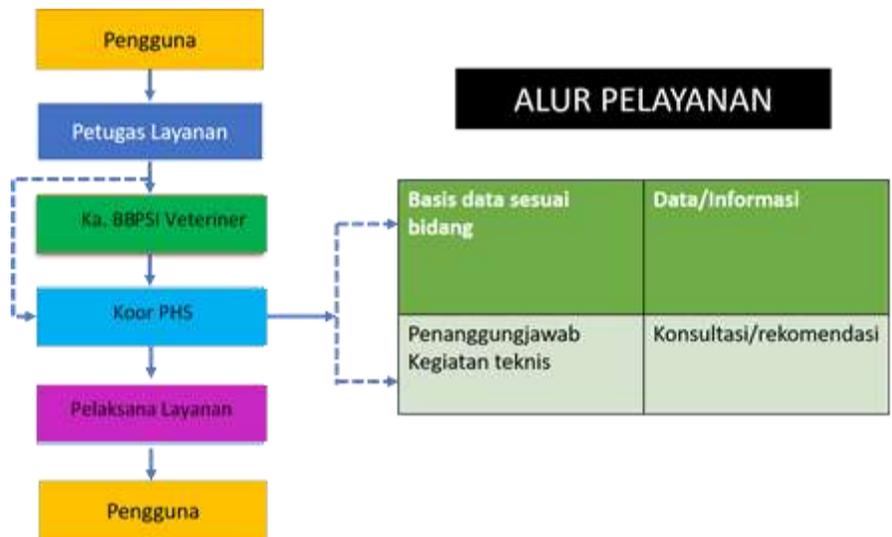
		Isolasi dan identifikasi Clostridia, termasuk penghitungan jumlah bak-teri.	14
		Isolasi dan identifikasi Lactobacillus sp.	14
		Isolasi dan identifikasi Streptococcus sp.	14
		Isolasi dan identifikasi Corynebacterium sp.	14
		Isolasi dan identifikasi Erysipelas spp.	14
		Isolasi dan identifikasi Bordetella spp.	14
		Uji in vitro KHM/MIC obat tradisional (Disc method/difusi).	14
		ELISA Paratuberculosis (Johne Paratuberculosis [PCR].	14
		Identifikasi Mycobacteria.	14
		Isolasi dan identifikasi Paratuberculosis.	14
		PCR Tuberculosis kompleks.	14
		Pewarnaan kearah Tuberculosis (Ziehl Nielsen).	14
		PCR multiplex untuk M. tuberculosis/M.bovis.	14
		Anthrax [uji PCR].	14
		Pengujian Leptospirosis [MAT, Skrining tanpa titrasi].	14
		PCR Campylobacter/Vibrio foetus (vibriosis sapi).	14
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada BBPSI Veteriner telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner 498/Kpts/OT.050/H.5.1/05/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan BBPSI Veteriner</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, website atau kotak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/Kartu Identitas lainnya yang berlaku. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/telpon/whatsapp ke alamat e-mail/telpon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga.</p>	
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang bimbingan. - Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, toilet, tempat parkir, Laboratorium pengujian, Kandang hewan percobaan, name tag pengunjung serta sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, kursi roda). 	
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang kompeten dalam bidang pelayanan laboratorium BBPSI Veteriner	
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BBPSI Veteriner	
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Laboratorium 19 orang; 2. Petugas Administrasi 2 orang; 3. Petugas Pelayanan 2 orang. 	
12.	Jaminan pelayanan	Jaminan mutu/kualitas layanan, manajemen, pengujian laboratorium (ISO 9001:2015, ISO 17025:2017)	
13.	Jaminan keamanan dan	BBPSI Veteriner menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:	

	keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - APD (Alat Pelindung Diri), Jas Lab, Masker, Kaca mata, Sarung tangan; - Petugas keamanan; - Petugas pelayanan informasi; - Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa; - Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; - Sarana peralatan dan obat P3K; - Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; - Sarana parkir; - Wifi setiap ruangan; - Musholla; - Toilet; - APAR (Alat Pemadam Api Ringan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan evaluasi setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan

3. Layanan Informasi dan Konsultasi Standar Instrumen Kesehatan Hewan dan Masyarakat Veteriner

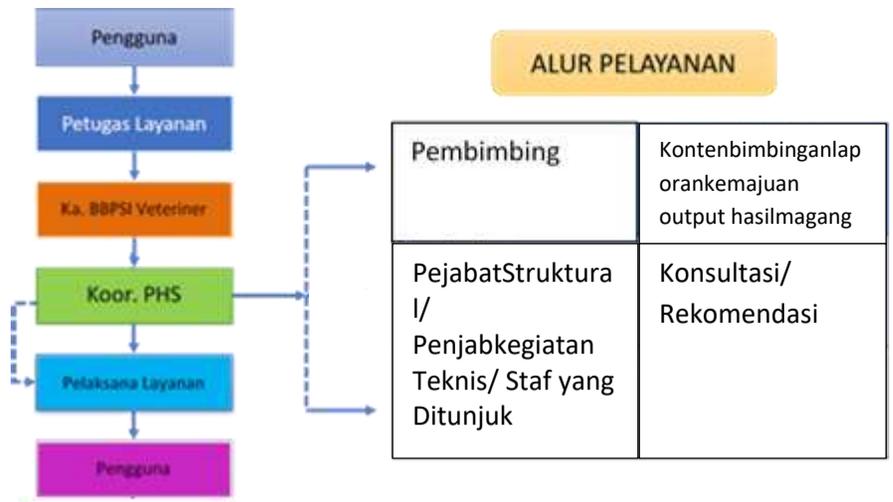
No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.
2.	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Menulis identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki dan maksud kedatangan pada buku tamu; 2 Mengisi form permohonan layanan, baik online maupun offline dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>1) Pelayanan Informasi dan Konsultasi</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang atau melalui surat/<i>e-mail</i> mengajukan permohonan tertulis dengan mengisi buku tamu untuk mendapatkan pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi atau melalui <i>website</i> BBPSI Veteriner. b. Petugas layanan informasi menerima, mencatat dan menyampaikan permohonan kepada Kepala BBPSI Veteriner. atau yang mewakili. c. Kepala BBPSI Veteriner mendisposisi permohonan kepada Unit Pelayanan Informasi untuk selanjutnya didisposisikan kepada dan selanjutnya dikoordinasikan kepada pelaksana layanan. d. Pelaksana layanan Informasi merespon permintaan tertulis pemohon layanan yang ditandatangani Kepala BBPSI Veteriner dan menentukan jadwal layanan atas kesepakatan bersama dengan pemohon layanan e. Petugas layanan informasi menyampaikan surat permintaan data dan memo kepada bagian yang ditunjuk/pelaksana layanan f. Pelaksana layanan Informasi memfasilitasi kegiatan pelayanan konsultasi bidang veteriner sesuai permohonan, berkoordinasi dengan pelaksana layanan. g. Pelaksana melakukan pelayanan konsultasi bidang veteriner sesuai permohonan. h. Apabila informasi/rekomendasi belum dimiliki, maka petugas layanan informasi memberi keterangan tertulis yang ditandatangani oleh Subkoordinator Pendayagunaan Hasil Standar. i. Untuk informasi/data yang dikecualikan, maka pejabat PPID menerbitkan surat penolakan permohonan j. Apabila informasi/rekomendasi ada, maka petugas layanan informasi memantau penyiapan data informasi/rekomendasi/proses layanan sesuai dengan memo yang telah diajukan

- k. Petugas layanan informasi menerima data/informasi/rekomendasi yang telah dipersiapkan oleh bagian tertentu
- l. Pemohon informasi/rekomendasi mengambil data/ informasi/ rekomendasi yang telah disiapkan oleh petugas layanan informasi/rekomendasi.
- m. Petugas layanan informasi menyampaikan Kuisisioner SKM untuk diisi oleh pengguna jasa dan hasilnya disampaikan kepada Kepala BBPSI Veteriner
- n. Seluruh hasil Informasi dan konsultasi disusun sebagai laporan.



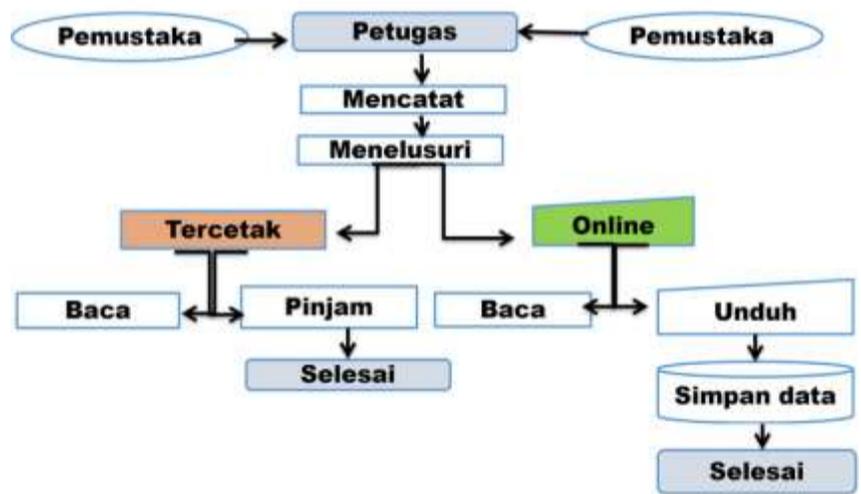
2). Bimbingan Teknis/Pelatihan/Magang/Praktek Kerja Lapangan

- a. Pengguna layanan mengajukan permohonan tertulis berupa surat permohonan bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang dilengkapi dengan proposal bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan dan melampirkan profil pengguna layanan yang akan diajukan untuk program bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan.
- b. Sekretariat menerima, mencatat dan menyampaikan surat permohonan beserta proposal bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan kepada Kepala BBPSI Veteriner
- c. Kepala BBPSI Veteriner mendisposisikan kepada Koordinator Pendayagunaan Hasil Standar untuk dapat ditindaklanjuti.
- d. Subkoordinator Kerjasama Hasil Standar, selanjutnya mempersiapkan surat balasan peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang diterima dan mengirimkannya.
- e. Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (*technical meeting*) di BBPSI Veteriner dengan mengisi formulir persetujuan/ Pernyataan melaksanakan bimbingan teknis / pelatihan / magang / praktek kerja lapangan sesuai aturan yang ada.
- f. Peserta bimbingan teknis / pelatihan / magang / praktek kerja lapangan melaksanakan kegiatan bimbingan teknis / pelatihan / magang / praktek kerja lapangan sesuai dengan proposal yang diajukan di bawah bimbingan pejabat / staf berwenang yang ditunjuk
- g. Peserta magang / praktek kerja lapangan membuat laporan hasil pelaksanaan magang / praktek kerja lapangan dan melaksanakan seminar hasil magang/praktek kerja lapangan di BBPSI Veteriner, menyerahkan output hasil magang/praktek kerja lapangan serta menerima sertifikat magang/praktek kerja lapangan yang ditandatangani oleh Kepala BBPSI Veteriner.
- h. Peserta bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja wajib mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan berikutnya.

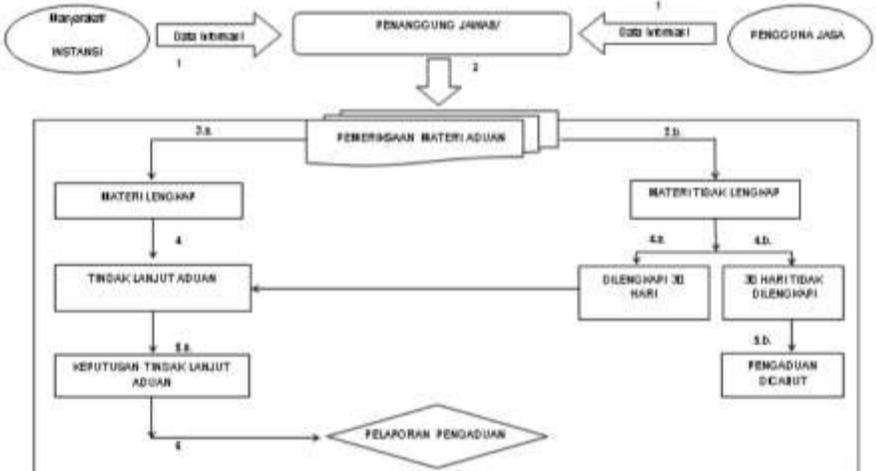


2) Layanan Perpustakaan

- Pemustaka mengisi buku tamu dan maksud permintaan bahan pustaka untuk tujuan baca/pinjam/unduh;
- Petugas melakukan penelusuran bahan pustaka/unduh yang dibutuhkan secara *on-line* atau Pemustaka melakukan penelusuran sendiri dengan cara membuka *website* perpustakaan BBPSI Veteriner dan selanjutnya mengikuti instruksi kerja yang disediakan;
- Petugas membantu melakukan penelusuran bahan pustaka tercetak dan memberikan bahan pustaka tercetak yang dibutuhkan oleh pemustaka atau pemustaka melakukan penelusuran sendiri;
- Pemustaka mengembalikan bahan yang dipinjamkan dengan menempatkan di meja baca;
- Petugas menyusun kembali koleksi bahan pustaka yang telah digunakan oleh pemustaka ke tempat semula;
- Apabila pemustaka akan meminjam bahan pustaka maka harus mengikuti instruksi kerja peminjaman yang disediakan



4.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Jangka waktu layanan konsultasi dan rekomendasi informasi bidang veteriner Diseminasi Standar : 1 hari Jangka waktu layanan <ul style="list-style-type: none"> ● Bimbingan Teknis/Pelatihan : 1-5 hari ● Magang/Praktek Kerja Lapangan : 14-180 hari kalender Jangka waktu layanan perpustakaan : 1 hari
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> Biaya layanan informasi/konsultasi/rekomendasi adalah tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0); Pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0); Pelayanan bimbingan teknis/magang/bimbingan/praktik kerja lapangan tidak dipungut biaya/gratis (Rp. 0); Penggunaan fasilitas untuk kepentingan pribadi (fotokopi materi/ bahan ajar, makanan/ minuman, tempat tinggal, transportasi ke luar kantor BBPSI Veteriner ditanggung pengunjung).
6.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> Informasi dan rekomendasi bidang veteriner, serta jasa rekomendasi standar instrumen veteriner, informasi tercetak dan elektronik; Jasa perpustakaan;

		c. Pelayanan Bimbingan teknis/magang/bimbingan/praktik kerja lapangan.
7.	Penanganan pengelolaan pengaduan	<p>Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Besar Nomor 498/Kpts/OT.050/H.5.1/05/2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner.</p> <p>MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN</p> <p>Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke alamat e-mail, website atau kotak pengaduan dengan mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas yang jelas berupa nomor kontak dan nomor KTP/SIM yang berlaku.</p> <p>Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/telpon/whatsapp ke alamat e-mail/telpon/whatsapp pengirim laporan pengaduan. Identitas Pelapor akan dijaga.</p> 
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Sarana yang dibutuhkan petugas: ruang tamu, alat tulis, komputer, ruang bimbingan; - Sarana/prasarana yang disediakan bagi pelanggan: Ruang tunggu, toilet, tempat parkir, lahan kunjungan kandang percobaan, Peralatan Laboratorium, perpustakaan, ruang bimbingan, WIFI, serta sarana/prasarana khusus dan berkebutuhan khusus (ruang laktasi, kursi roda).
9.	Kompetensi pelaksana	Tersedia pelaksana yang berkompentensi dalam bidang pelayanan, dan bidang kepakaran instrumen veteriner.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Tim SPI yang telah ditetapkan oleh Kepala BBPSI Veteriner.
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana yang dibutuhkan yaitu : a. 10 orang pelaksana bidang pelayanan; b. 19 orang pelaksana bidang kepakaran standar instrument Veteriner.
12.	Jaminan pelayanan	BBPSI Veteriner menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana nyaman, rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh sesuai SOP
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	BBPSI Veteriner menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> - Petugas keamanan; - Petugas pelayanan informasi; - Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna Jasa; - Kontrol akses masuk dan keluar setiap individu; - Sarana peralatan dan obat P3K; - Ruang pelayanan yang bersih dan rapi; - Sarana parkir; - Wifi setiap ruangan; - Musholla; - Toilet;

		- APAR (Alat Pemadam Api Ringan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan evaluasi setiap setahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

C. EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Standar Pelayanan Publik dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner.

1. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 (enam) bulan sekali atau semester untuk tindak lanjut perbaikan penyelenggaraan pelayanan;
2. Evaluasi Standar Pelayanan Publik setiap 1 (satu) tahun sekali dan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali sesuai peraturan perundang-undangan.

Ditetapkan di Bogor
Pada tanggal 27 November 2023
Kepala Balai Besar,



Dr. Ir. Ferry Sabrudin Munier, M.Sc. IPU ASEAN Eng.
NIP. 196601061993031001